

ЗАТВЕРДЖЕНО

_____ І.В. Микичак
заступник Міністра охорони здоров'я України,
Координатор Проекту
(рішення Комісії з відбору консультантів,
товарів, робіт та неконсультаційних послуг
спільних зі Світовим банком проектів,
протокол засідання № ____ від __.__.2021)

Міністерство охорони здоров'я України
Проект № 8475-UA
"Поліпшення охорони здоров'я на службі у людей"

ЗАПРОШЕННЯ ДО ПОДАННЯ ЦІНОВИХ ПРОПОЗИЦІЙ
№ SH-4.13

«Послуги контакт центру для Міністерства охорони здоров'я України»

1. Уряд України одержав позику Міжнародного банку реконструкції та розвитку № 8475-UA на фінансування проекту «Поліпшення охорони здоров'я на службі у людей» (далі **Проект**). Частина коштів цієї позики має бути використана для покриття витрат в рамках договору, до якого відноситься це запрошення до подання цінових пропозицій (далі **Запрошення**).
2. Міністерство охорони здоров'я України (далі **Замовник**) цим листом запрошує учасників торгів надіслати цінові пропозиції щодо надання наступних технічних послуг: «Послуги контакт центру для Міністерства охорони здоров'я України».
Інформація щодо Технічного завдання та необхідних кількостей вказана в Додатках.
3. Пропозиції мають бути повними (включати усі позиції таблиці 1 «Ціна пропозиції» Додатку 1 «Умови постачання») відповідно до цього Запрошення. Неповні пропозиції будуть відхилені. Кожен учасник торгів має надати лише одну цінову пропозицію. Всі пропозиції учасника, який надав більше одної цінової пропозиції, будуть відхилені. Цінові пропозиції оцінюватимуться за всіма позиціями та договір буде присуджено фірмі, яка запропонувала найменшу оцінену вартість за усіма позиціями та відповідає усім умовам, встановленим Технічним завданням та Запрошенням.
4. Цінова пропозиція українською мовою за формою, наведеною у Додатку 3 «Цінова пропозиція», а також необхідна додаткова інформація мають надсилатися за наступною адресою:
Міністерство охорони здоров'я України
вул. Грушевського, 7, Київ, 01601, Україна,
Офіс Групи консультаційної підтримки Проекту (ГКПП)
Ел. пошта: moz.wb.procurement@gmail.com, копія на vihrovska.julia@gmail.com (в темі зазначити: «Пакет № SH-4.13»)
Дозволяється надсилати цінові пропозиції ел. поштою на вищезазначену адресу в сканованому вигляді. Також за зверненням за вищевказаною адресою учасниками може бути отримана довідкова інформація.
5. Кінцевим терміном для отримання пропозицій Замовником за адресою вказаною в п. 4 вище встановлюється: **14 жовтня 2021 року, 16:45 за місцевим часом.**

6. До своїх пропозицій Ви маєте додати відповідні відомості, що підтверджують кваліфікацію та досвід надання подібних послуг.
7. Проведення цієї закупівлі здійснюється у відповідності до процедури «Закупівля товарів у вільній торгівлі» (шопінг) «Посібника з питань закупівель у рамках позик МБРР та кредитів МАР» в редакції від травня 2011 року ("Посібник із закупівлі товарів"), в якому визначається політика Світового Банку щодо конфлікту інтересів.

Будь ласка, надайте Ваші цінові пропозиції відповідно до цих інструкцій та Договору, що додається. «Умови постачання» та «Технічне завдання», що додаються, є складовою частиною Договору.

(i) ЦІНИ. Ціни мають бути виражені в будь-якій валюті. Податки має бути вказано окремо.

(ii) ОЦІНКА ПРОПОЗИЦІЙ. Пропозиції, які визнані такими, що задовольняють вимоги Технічного завдання та Запрошення, оцінюватимуться шляхом порівняння загальної ціни, як вказано в п. (i) вище. З метою порівняння, Замовник конвертує всі ціни у валюту країни Замовника (українська гривня) по обмінному курсу продажу, опублікованому Національним банком України (<https://bank.gov.ua/control/uk/curmetal/currency/search/form/day>) на дату кінцевого терміну отримання пропозицій, встановленої в п. 5 даного Запрошення.

При оцінці пропозицій, Замовник визначить для кожної цінової пропозиції оціночну вартість шляхом корегування цінової пропозиції з метою виправлення арифметичних помилок таким чином:

- а) якщо у будь-якому місці є невідповідність між сумою цифрами та прописом, сума прописом буде вважатися вірною;
- б) якщо у будь-якому місці є невідповідність між ціною за одиницю та загальною сумою, яка обчислюється шляхом перемноження ціни за одиницю на кількість, ціна за одиницю буде вважатися вірною;
- в) якщо Виконавець відмовиться прийняти вказані корегування, його цінова пропозиція буде відхилена.

(iii) ПРИСУДЖЕННЯ ДОГОВОРУ Договір присуджуватиметься фірмі, яка запропонує найнижчу загальну ціну та відповідає умовам, встановленим Технічним завданням та Запрошенням. З обраним Виконавцем буде укладено договір за формою, наведеною у Додатку 4 «Договір».

(iv) ТЕРМІН ЧИННОСТІ ПРОПОЗИЦІЙ: запропоновані цінові пропозиції повинні бути чинними протягом 45 (сорока п'яти) календарних днів від дати кінцевого терміну отримання пропозицій, встановленої в п. 5 даного Запрошення.

8. ПЕРЕВІРКИ ТА АУДИТ

8.1 Виконавець повинен виконувати всі вказівки Замовника, які відповідають застосованому законодавству місця призначення.

8.2 Виконавець повинен дозволяти, та забезпечити дозвіл всіх своїх підрядників та консультантів, на перевірку Банком та/або особами призначеними Банком всіх офісів Виконавця та всіх рахунків та документів, пов'язаних з впровадженням Договору та підготовкою цінової пропозиції, та дозволяти перевірку цих рахунків та документів аудитором, призначеним Банком, якщо це вимагатиме Банк. Увага Виконавця та його підрядників та консультантів звертається на статтю 8 «Шахрайство та корупція» Форми Договору, яка передбачає, серед іншого, що дії спрямовані на суттєве перешкоджання реалізації Банком його прав щодо перевірок

та аудиту, становлять заборонену практику, яка може бути підставою для розірвання Договору (а також визнання Виконавця неправомочним відповідно до процедур Світового Банку щодо застосування санкцій).

- 9. Будь ласка, надайте письмове підтвердження (електронною поштою) отримання цього Запрошення та Вашої участі у торгах.**

Додатки:

Додаток 1. Умови постачання

Додаток 2. Технічне завдання

Додаток 3. Цінова пропозиція

Додаток 4. Договір

ДОДАТОК 1

до Запрошення до подання цінових пропозицій № SH-4.13
«Послуги контакт центру для Міністерства охорони здоров'я України»

УМОВИ ПОСТАЧАННЯ**1. Ціна пропозиції**

№ з/п	Найменування послуг (детальний опис наведено в відповідному пункті Технічного завдання)	Одиниця виміру	Кількість	Ціна за одиницю <i>[вказати валюту]</i> , без ПДВ	Загальна ціна <i>[вказати валюту]</i> , без ПДВ
1	Одноразові витрати на оплату послуг, які пов'язані з організацією роботи контакт-центру	послуга	1		
2	Щомісячні фіксовані витрати (абонплата), які пов'язані із забезпеченням належної підтримки цілодобової роботи проєкту	місяць	5		
3	Витрати на оплату послуг, які надаються системою інтерактивної голосової відповіді (IVR)	хвилина	597 960		
4	Витрати на оплату послуг, які надаються операторами при обслуговуванні вхідних контактів в режимі 24/7	хвилина	1 585 500		
5	Витрати на оплату послуг, які надаються операторами при обслуговуванні вихідних контактів в режимі 24/7 (з урахуванням компенсації витрат на телефонію)	хвилина	166 478		
6	Витрати на телекомунікації (Послуга 0-800)	хвилина	2 183 460		
7	Витрати на оплату послуг виділеного на проєкт адміністративного персоналу: супервізори, керівники операторських груп, тренери, фахівці з контролю якості послуг) для забезпечення якісного надання послуг в режимі 24/7	година	2 520		
8	Витрати на оплату послуг, які надаються виділеними на проєкт операторами для забезпечення якісного надання послуг	година	5 000		
9	Витрати на оплату послуг, які надаються проєктними менеджерами при внесенні змін в проєкт для реалізації додаткового функціоналу для забезпечення якісного надання послуг в режимі 24/7	година	175		
10	Витрати на оплату послуг, які надаються технічним (ІТ) персоналом при впровадженні додаткового функціоналу та для	година	175		

	забезпечення якісного надання послуг в режимі 24/7				
11	Компенсація витрат для оплати послуг лікарів при наданні консультацій	година	1 175		
12	Витрати на СМС-інформування громадян	Повідомлення	1 000		
ЗАГАЛЬНА ЦІНА ПРОПОЗИЦІЇ БЕЗ ПДВ:					
ПДВ (20%):					
ЗАГАЛЬНА ЦІНА ПРОПОЗИЦІЇ З ПДВ:					

Примітка: у разі розбіжності між сумою, підрахованою шляхом перемноження ціни за одиницю на кількість товару, та загальною ціною, підрахованою учасником торгів, чинною вважається загальна ціна, вирахована на основі цін за одиницю товару.

2. Термін чинності цінової пропозиції

Запропонована цінова пропозиція є чинною протягом 45 (сорока п'яти) календарних днів від дати кінцевого терміну отримання пропозицій, встановленої в п. 4 Запрошення до подання цінових пропозицій.

3. Фіксована ціна

Наведені вище ціни за одиницю є фіксованими, включають усі податки та усі необхідні для виконання Договору супутні послуги, обладнання та матеріали, і жодним змінам не підлягають, включаючи період виконання Договору.

4. Право Замовника змінювати кількість послуг під час виконання Договору

Замовник залишає за собою право під час виконання Договору збільшувати або зменшувати на 15% кількість послуг, визначених у «Запрошенні до подання цінових пропозицій».

5. Терміни та умови виконання

Надання цих неконсультаційних послуг має бути здійснено у відповідності до Додатку 2 «Технічне завдання» до Запрошення до подання цінових пропозицій.

6. Оплата

Замовник щомісячно оплачує Виконавцю послуги на основі фактичного обсягу наданих послуг не пізніше ніж тридцять (30) днів після надання рахунків та підписаних обома Сторонами відповідних Актів приймання-передавання наданих послуг.

У разі відмінності валюти цінової пропозиції від української гривні - платежі здійснюються в українській гривні за офіційним курсом Національного банку України на день підписання обома Сторонами відповідних актів приймання-передавання виконаних послуг.

7. Наслідки невиконання договору Виконавцем

Замовник має право розірвати Договір без будь-яких зобов'язань перед Виконавцем якщо Виконавець не усуває недоліки у виконанні своїх зобов'язань за Договором протягом 5 (п'яти) робочих днів після отримання відповідного письмового повідомлення від Замовника.

[НАЗВА ВИКОНАВЦЯ]

Підпис уповноваженої особи:

Печатка компанії

Місце:

Дата:

[Примітка: Будь ласка ПІДПИШІТЬ та поставте ПЕЧАТКУ на ВСІ сторінки цього документу.]

ДОДАТОК 2

до Запрошення до подання цінових пропозицій № SH-4.13
«Послуги контакт центру для Міністерства охорони здоров'я України»

ТЕХНІЧНЕ ЗАВДАННЯ**1. Загальна інформація**

Уряд України отримав від Міжнародного Банку Реконструкції та Розвитку позику № 8475 UA на фінансування проекту «Поліпшення охорони здоров'я на службі у людей» (далі – Проект) і має намір витратити частину цієї позики на фінансування закупівлі послуг контакт центру для Міністерства охорони здоров'я України (далі – Послуги) у рамках Договору, який буде укладено між Міністерством охорони здоров'я України (далі – Замовник) та установою, яка надасть неконсультаційні послуги контакт-центру (далі – Виконавець).

З огляду на поширення гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2, а також з метою забезпечення спроможності швидко реагувати на запити, скарги та звернення громадян та закладів охорони здоров'я виникла необхідність у забезпеченні громадян України своєчасною та актуальною інформацією з надійних джерел шляхом організації роботи окремого контакт-центру із зазначених питань та забезпечення належного та рівного доступу до ефективної вакцини проти коронавірусної хвороби COVID-19 для всього населення України, яке має її отримати, а також для контролю пов'язаних з цим процесів.

Зважаючи на зміни, що відбуваються в епідеміологічній ситуації в регіонах або окремих адміністративно-територіальних одиницях регіонів, забезпечення безперебійної роботи такого контакт-центру стосується інтересів усіх без виключення громадян.

Очікуваний період надання послуг – 5 місяців починаючи з 01.10.2021 та може бути подовженим за потреби.

Якісний високотехнологічний контакт-центр має центральне значення як інструмент, що залишається одним з головних каналів отримання зворотного зв'язку та аналітики щодо питань, пов'язаних із поширенням гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2.

Замовник забезпечує надання Виконавцю можливості використання існуючого телефонного номеру за яким операторами приймаються дзвінки.

Терміни та скорочення, які використані в документі, наведені в таблиці нижче.

Термін або скорочення	Визначення
Замовник	Міністерство охорони здоров'я України.
Виконавець	Організація (аутсорсинговий контактний центр), що надає послуги з приймання, фіксації та надання інформації при спілкуванні з абонентами Замовника.
Абонент	Особа, яка звернулась до Замовника.
Супервізор	Співробітник Виконавця, який займає адміністративну посаду та відповідає за організацію процесу роботи операторів, які задіяні на проекті (формування графіків роботи, контроль за виконанням графіків

	операторами, управління розподілом навантаження, робота зі статистикою, надання звітності по запити, тощо).
Оператор	Співробітник Виконавця, який обробляє Звернення.
Тренер	Співробітник Виконавця, який забезпечує своєчасну належну підготовку персоналу для обслуговування проекту, проведення навчання по стандартах роботи, інформаційних та навичкових навчань, проведення донавчання при надходженні нової інформації, проведення адаптації для нового персоналу, надання зворотного зв'язку по роботі, формування плану навчання відповідно до вимог проекту.
Керівник групи операторів	Співробітник Виконавця, який виконує контроль за виконанням ключових показників якості, управління групою операторів, прослуховування записів розмов операторів, надання зворотного зв'язку операторам, допомога при відповідях на поточні питання проекту, оновлення інформаційної бази знань проекту, виконання внутрішніх завдань Замовника, надання звітності по запити, комунікація з різними підрозділами Замовника, постійна комунікація за допомогою пошти, при потребі – залучення до обслуговування вхідних та вихідних викликів.
Фахівець з контролю якості послуг	Співробітник Виконавця, який виконує проведення аналізу роботи групи операторів проекту, формування звітності за проведеним аналізом, надання рекомендацій для поліпшення якості обслуговування, робота з базою скарг, опрацювання скарг на операторів, надання зворотного зв'язку та інше.
Проектний менеджер	Співробітник Виконавця, який займається підготовкою технічного завдання проекту; внесення змін в існуючі алгоритми роботи проекту, скрипти, звітність, технічні налаштування маршрутизації дзвінків, IVR; комунікацією з різними підрозділами Замовника.
Маршрутизація	Процес визначення маршруту даних в мережах зв'язку.
Технічні фахівці (ІТ)	Співробітник Виконавця, який проводить роботи, пов'язані з конфігурацією програмно-апаратного комплексу Контакт Центру, CRM -систем, налаштування телефонії, створення операторських інтерфейсів, налаштування систем доступу та іншого функціоналу, який реалізовується інженерами, системними адміністраторами, програмістами, розробниками ПО, для забезпечення роботи проекту у відповідності до погоджених технічних завдань та вимог щодо інформаційної безпеки.
IVR	Interactive Voice Response - Рішення попередньо записаних голосових повідомлень, що виконує функцію маршрутизації дзвінків всередині контакт центру з використанням інформації, що вводиться абонентом Замовника на клавіатурі телефону за допомогою тонального набору, забезпечує правильне завантаження операторів.
Рішення Контакт Центру	Професійна телефонна комутаційна платформа від світових лідерів Alcatel, Aways, CISCO, SAP, Digium, Oracle, Huawei або інших.
Підсистема для обробки звернень від абонентів (CRM/ticket)	Автоматизоване Рішення по роботі зі Зверненнями від початку і до кінця їх життєвого циклу.
Звернення	Викладена в усній або письмовій формі пропозиція, зауваження, заява, клопотання чи скарга громадянина до Замовника.

Телефонія	Рішення технічних пристосувань, за допомогою яких відбувається передача звуку на відстань по проводах.
Алгоритм	Послідовність дій Оператора, а також послідовність набору телефонних номерів, що затверджена Замовником і направлена на покращення обслуговування Звернень Абонентів Замовника.
Скрипт розмови	Затверджений Замовником перелік питань, порядок розмови та набір полів для заповнення відповідями.
Сценарій	Частина алгоритму обробки викликів, яка визначає послідовність дій операторів, їх поведінку та зміст інформації, яку вони передають або приймають при здійсненні обробки викликів.
База знань	Сукупність інформації про Замовника та процеси, організована так, щоб забезпечити зручне представлення цієї як у цілому, так і будь-якої її частини.
БД	База даних.
КЦ	Контакт Центр.
МОЗ	Міністерство Охорони Здоров'я.
МОЗ України	Міністерство Охорони Здоров'я України.
ОДА	Обласна Державна Адміністрація
ЗОЗ	Заклади Охорони Здоров'я.
PrtScn	Знімок екрану монітору, на якому відображена інформація.
Sevice Level (SL)	Якісний показник, який відображає яка частка викликів була обслужена та чекала на з'єднання з оператором не більше ніж заданий час.
Lost Call Rate (LCR)	Якісний показник, який відображає відсоток викликів які було втрачено під час очікування на відповідь оператора у відношенні до загальної кількості викликів.
Post-processing (Wrap-up) Time	Час після завершення дзвінка, який необхідний оператору для виконання будь-якої роботи по цьому дзвінку.
KPI	Ключові показники ефективності.
Call Back	Зворотній виклик.
ATC	Автоматизована телефонна система.
VPN	Virtual Private Network – Віртуальна приватна мережа - узагальнена назва технологій, які дозволяють створювати віртуальні захищені мережі поверх інших мереж із меншим рівнем довіри.
Виклик	Будь-яке звернення в Контакт-центр МОЗ, незалежно від типу каналу звернення: телефонний дзвінок, e-mail, факс, звернення за допомогою мережі Інтернет.

Черга викликів	Виклик, що у даний момент не може бути оброблений через зайнятість всіх операторів, утримується системою й очікує обслуговування. Сукупність викликів, що очікують обслуговування, іменується чергою.
----------------	---

2. Мета

Виконавець має забезпечити організацію та надання послуг контакт-центру для Міністерства охорони здоров'я України.

2.1. Очікувані переваги:

Дані, які отримує та опрацьовує Контакт-центр МОЗ, стають дедалі ціннішими. Інші підрозділи МОЗ активно використовуватимуть ці дані для ефективного адміністрування надання медичних послуг, покращення сервісного обслуговування.

Здійснення всебічного аналізу інформації про потреби клієнтів, які звертаються до Контакт-центру МОЗ допомагає забезпечити єдиний підхід для надання консультацій, мінімізувати витрати часу представників бізнесу на спілкування з МОЗ для отримання необхідних інформаційно-довідкових послуг.

Одним з найважливіших показників якості роботи Контакт-центру МОЗ є кількість дзвінків, які були «пропущені» чи відмовлені. У 2020-2021 роках загальна кількість дзвінків до Контакт-центру склала близько 900 000 тис., з яких вдалося обробити 768 953 тис.

3. Опис та обсяг послуг

3.1. Обсяги послуг, завантаженість операторів

3.1.1. Для розрахунку пропозиції вважати наступне:

- щоденне навантаження (обсяг дзвінків та повідомлень) може коливатися від 500 до 7000 контактів за добу в залежності від зовнішніх факторів;
- щоденне (середнє) навантаження, що надходить до системи інтерактивної голосової відповіді, складає 3600 дзвінків;
- щоденне (середнє) навантаження, що надходить для обслуговування операторами, складає 2500 дзвінків;
- для обслуговування навантаження окрім основної групи виділених операторів, які розташовані мінімум на двох різних локаціях, необхідно передбачити групи переливів для забезпечення виконання цільових показників та обслуговування пікових навантажень;
- фактичний рівень завантаженості операторів за місяць коливається від 40% до 75% для забезпечення виконання KPI.

3.1.2. Виділені оператори використовуються для обслуговування чатів та виконання різних задач, які виникають спорадично з певною періодичністю (формування бази для продзвону, обробка інформації в електронній пошті, ручний обдзвін контактів, інша позапланова робота, для виконання якої достатньо компетенцій цієї категорії працівників).

3.1.3. Для забезпечення належного адміністрування проекту необхідно виділити адміністративний персонал, а саме:

3.1.3.1. **супервізори** – виконання адміністративних функцій (при потребі – поза нормований робочий час) з організації процесу роботи операторів, які задіяні на проекті (формування графіків роботи, контроль за виконанням графіків операторами, управління розподілом навантаження, робота зі статистикою, надання звітності по запити, тощо);

3.1.3.2. **тренер** – забезпечення своєчасної належної підготовки персоналу для обслуговування проекту, проведення навчання по стандартах роботи, інформаційних та навчкових навчань, проведення донавчання при надходженні нової інформації,

проведення адаптації для нового персоналу, надання зворотного зв'язку по роботі, формування плану навчання відповідно до вимог проекту;

3.1.3.3. керівник групи операторів – контроль за виконанням ключових показників якості, управління групою операторів, прослуховування записів розмов операторів, надання зворотного зв'язку операторам, допомога при відповідях на поточні питання проекту, оновлення інформаційної бази знань проекту, виконання внутрішніх завдань Замовника, надання звітності по запиту, комунікація з різними підрозділами Замовника, постійна комунікація за допомогою пошти, при потребі – залучення до обслуговування вхідних та вихідних викликів;

3.1.3.4. фахівець з контролю якості послуг – проведення аналізу роботи групи операторів проекту, формування звітності за проведеним аналізом, надання рекомендацій для поліпшення якості обслуговування, робота з базою скарг, опрацювання скарг на операторів, надання зворотного зв'язку та інше;

3.1.3.5. проектний менеджер - підготовка технічного завдання проекту; внесення змін в існуючі алгоритми роботи проекту, скрипти, звітність, технічні налаштування маршрутизації дзвінків, IVR; комунікація з різними підрозділами Замовника, постійна комунікація за допомогою пошти, вхідних та вихідних викликів;

3.1.3.6. технічні фахівці (ІТ) – проведення робіт, пов'язаних з конфігурацією програмно-апаратного комплексу Контакт Центру, CRM-систем, налаштування телефонії, створення операторських інтерфейсів, налаштування систем доступу та іншого функціоналу, який реалізовується інженерами, системними адміністраторами, програмістами, розробниками ПО, для забезпечення роботи проекту у відповідності до погоджених технічних завдань та вимог щодо інформаційної безпеки.

3.1.3.7. Лікарі (сімейні лікарі, або терапевти з вищою освітою не нижче рівня спеціаліста навчальних закладів України) залучаються для прийому вхідних, а також переадресованих від оператора дзвінків, та здійснення вихідних дзвінків для надання консультації з питань, які стосуються коронавірусної хвороби, згідно алгоритмів, які мають бути попередньо погоджені з Міністерством охорони здоров'я України.

3.2. Ключові показники ефективності (KPI) роботи контакт центру

3.2.1. Загальні показники ефективності роботи контакт центру:

3.2.1.1. Максимальний час початку обробки звернень, по яких отримана відповідь у CRM - системі – до 15 хвилин після отримання такої відповіді.

3.2.1.2. Строки розгляду звернень громадян не повинні перевищувати ті, які встановлені чинним законодавством.

3.2.1.3. Post-processing (Wrap-up) Time повинен складати не більше ніж (сорок) секунд для операторів Виконавця.

3.2.1.4. Середній час обслуговування вхідних дзвінків системою інтерактивної голосової відповіді складає 00:01:06 (1 хвилина 06 секунд) в розрізі дня.

3.2.1.5. Середній час обслуговування вхідних дзвінків операторами складає 00:04:30 (4 хвилини 40 секунд) в розрізі дня. Середній час обслуговування вихідних дзвінків операторами складає 00:03:30 (3 хвилини 40 секунд) в розрізі дня. При цьому, окремі дзвінки можуть перевищувати цей показник у випадку необхідності надання якісної послуги громадянину та проявлення турботи про нього.

3.2.1.6. Кількість дзвінків, що можуть бути обробленими за допомогою послуги CallBack (передзвін по втраченому) – до 10% від загальної кількості.

3.2.1.7. Кількість дзвінків, що можуть бути обробленими за допомогою системи інтерактивної голосової відповіді до 30% від кількості вхідних дзвінків.

3.2.1.8. Вихідні дзвінки, окрім тих, що описані у п. 3.2.1.6., передбачені для підтвердження статусу вирішення звернень громадян та надання їм зворотного зв'язку.

3.2.2. Ключові показники ефективності роботи контакт центру:

3.2.2.1. Для абонентів Замовника, що обслуговуються на базі Контакт Центру Виконавця, цільове значення SL встановлюється на рівні 70/30. Це означає, що не менше ніж 70% дзвінків від усіх, що надійшли для обслуговування операторами, повинні обслуговуватися з очікуванням в черзі не більше ніж 30 секунд.

3.2.2.2. Для абонентів Замовника, що обслуговуються на базі Контакт Центру Виконавця, цільове значення встановлюється на рівні 5%. Це означає, що максимальна кількість викликів, що можуть бути втрачені з вини Виконавця, не повинні перевищувати 5 (п'ять) відсотків від загальної кількості дзвінків на місяць.

3.3. Застосування штрафних санкцій:

Під час обслуговування застосовуються наступні штрафні санкції:

- недотримання SL штрафується 0,1% від суми рахунку за кожний 1% недотримання показника;
- перевищення рівня LCR штрафується 0,1% від суми рахунку за кожний 1% недотримання показника.

3.4. Вимоги до функціональності складових Рішення Контакт-центру МОЗ

Рішення Контакт-центру МОЗ має наступні складові:

- обробка викликів (IPCC, CCM, DC);
- інтерактивний голосовий автовідповідач (IVR);
- Рішення керування взаємовідносинами (CRM);
- зворотний виклик (Outbound та Call-back);
- Рішення контролю якості (запис розмов, втручання, перехоплення, копіювання екрану);
- управління станом оператора (супервізора) та станом обробки виклику;
- керування та адміністрування;
- моніторинг та звітність;
- робоче місце оператора, адміністратора, супервізора тощо;
- бази даних: База знань, Електронна база даних звернень абонентів, отриманих засобами телекомунікації, база записів розмов.

3.4.1. Загальні вимоги до обробки викликів.

3.4.1.1. Рішення повинно приймати та обробляти виклики, які надходять з використанням: телефонного зв'язку, електронної пошти, чат-ботів у месенджерах, web-технологій.

3.4.1.2. Рішення повинно здійснювати реєстрацію виклику в автоматичному та ручному режимі.

3.4.1.3. Рішення повинно здійснювати маршрутизацію викликів за наступними критеріями (перелік критеріїв не є вичерпним):

- тип каналу зв'язку;
- поточний час, день тижня;
- довжина черги;
- набраний абонентом додатковий номер;
- введені абонентом додаткові цифри;

- кількість вільних операторів/групи операторів;
- розрахунковий час очікування обслуговування;
- кількість оброблених оператором викликів;
- інформація з бази даних Контакт-центру МОЗ;
- пріоритетність викликів тощо.

3.4.1.4. Рішення повинно формувати чергу викликів на основі маршрутної інформації.

3.4.1.5. Рішення повинно привласнювати виклику стан обробки. Наприклад, виклик «у черзі», «обробляється», «оброблено» тощо. Оператори та супервізори повинні мати змогу побачити кількість викликів у черзі.

3.4.1.6. Рішення повинно привласнювати виклику певний ступінь пріоритету, залежно від якого рішення буде обслуговувати даний виклик. Виклик з високим пріоритетом повинен оброблятися в першу чергу. Критеріями пріоритетів можуть бути (перелік не є вичерпним): тип каналу зв'язку, час очікування, переадресація тощо.

3.4.1.7. Рішення повинно надавати можливість створювати групи операторів. Групи повинні формуватися, наприклад, за функціональними напрямками, групи за типом каналу зв'язку. Оператор може бути прикріплений до однієї або декількох груп.

3.4.1.8. Рішення повинно переключати операторів між типами каналів зв'язку автоматично або в ручному режимі.

3.4.1.9. Рішення повинно мати можливість:

- створення задач для виконання представниками Замовника;
- інформування Замовника про отримання нової задачі (повідомлення на ел. пошту, телеграм канал, дзвінок);
- інформування відповідальних осіб зі сторони Виконавця про статус задачі;
- моніторинг статусів задач, їх к-ті, тривалість реакції, роботи з задачами, результатів виконання.

3.4.1.10. Рішення повинно мати наступні рівні доступу:

- Адміністратор (створення звернень, перегляд створених звернень, зміна будь якого поля зафіксованого звернення, створення користувачів, надання їм доступів, керування доступами).

- Оператор (перегляд створених звернень, зміна статусу звернення, можливість додавати коментарі)

- Замовник (перегляд запитуваної інформації, зокрема створених звернень, зміна статусу звернення, можливість змінювати виконавця звернення, додавати коментарі, прикріплювати файли з рішеннями звернень).

3.4.1.11. Рішення повинно мати можливість визначення статусу звернень:

- Нове (задача, котра створена оператором, отримує даний статус).
- В роботі (даний статус може бути змінено зі статусу «Нова» користувачем рівня доступу «Замовник»).
- Відхилено (даний статус може бути змінено зі статусу «В роботі» «Замовником» у випадку, якщо інформації недостатньо для вирішення звернення з подальшим інформуванням абонента щодо необхідності надання додаткових відомостей).
- На доопрацюванні (статус може бути змінено «Оператором» у випадку, якщо абонента не влаштовує варіант вирішення його запиту).
- Вирішено (статус, котрий може проставити «Замовник» у випадку, якщо питання абонента було вирішено).
- Закрито (може бути змінено зі статусу «Вирішено» користувачем рівня доступу «Оператор» у випадку, якщо абонента влаштовує варіант вирішення питання).
- Відкриті задачі (задачі в статусі «Нова» і « В роботі»).
- Нещодавно закриті (задачі, що перебувають в статусі «Закрито» менше 24 год.).
- Термінові (задачі, в котрих існує пряма загроза життю людини і вона повинна бути вирішена протягом 2 годин).

3.4.2. Функціонал роботи зі зверненнями громадян операторами:

- Фіксація звернення громадянина з вибором тематики звернення;
- В залежності від обраної тематики – фіксація певних обов'язкових для заповнення полів;
- Автоматичне призначення відповідальної особи в залежності від тематики звернення, регіону;
- Автоматичне інформування відповідальної особи про отримання звернення від громадянина з гіперпосиланням на відповідне звернення в CRM системі для швидкого переходу (у випадку, якщо звернення з поміткою «Термінове» - додаткове інформування через дзвінок до відповідальної особи, або повідомлення через телеграм канал;
- Якщо інформації у запиті достатньо для надання відповіді, відповідальна особа надає відповідь шляхом фіксації інформації у відповідному полі системи. Після цього тикет закриває.
- Якщо інформації у запиті недостатньо, для вирішення запиту відповідальна особа (або інша визначена особа) повідомляє, якої інформації недостатньо шляхом внесення певного коментаря і зміни статусу звернення;
- Автоматично з допомогою рішення контакту центру здійснюється вихідний дзвінок до абонента для уточнення деталей звернення. Після уточнення деталей, коментар вноситься в систему, змінюється статус звернення, а відповідальна особа отримує повідомлення про те, яка інформація була додана у звернення.
- Якщо питання вирішено, відповідальна особа фіксує цю відповідь у відповідному полі системи. Після цього тикет закриває.
- Автоматично з допомогою рішення Контакт центру здійснюється вихідний дзвінок, в котрому оператор повідомляє рішення звернення. Якщо рішення влаштовує абонента, то звернення закривається. Якщо рішення не влаштовує абонента, то оператор вносить відповідний коментар у систему, а відповідальна особа отримує повідомлення про те, яка інформація була додана у звернення.
- Якщо запит не був вирішений до 48 годин, автоматично з допомогою рішення Контакт центру здійснюється вихідний дзвінок до абонента, в котрому повідомляється про статус звернення. Даний коментар вноситься у відповідне поле системи.
- Функціонал повинен зберігати історію звернень громадян, зберігати інформацію про те, які дії по зверненнями були здійснені, ким з користувачів, та в які терміни.
- Можливість налаштування дерева звернень (для швидкого пошуку звернень по тематикам).
- Можливість пошуку звернень по заданим параметрам.
- «Підсвічування» звернень, котрі не вирішені протягом 48 годин.
- Автоматична щоденна відправка звіту на відповідальних осіб по кількості і статусам звернень.
- Можливість створення карти пацієнта для фіксації симптоматики та призначеного лікування.
- У випадку, якщо у сімейного лікаря є сумніви щодо призначеного лікування лікарем, з котрим підписана декларація, то можливість фіксації звернення в системі з можливістю передачі відповідальним органам для подальшого розгляду.- Можливість запису на конкретний час в конкретний пункт вакцинації.
- Можливість внесення відміток про фактичне здійснення вакцинації, побічних ефектів.

3.4.3. Вимоги до обробки викликів, що надійшли з використанням телефонного зв'язку

3.4.3.1. Рішення повинно забезпечувати можливість приймати вхідні дзвінки безкоштовно для громадян за єдиним багатоканальним номером 0800602019 з мереж

найбільших операторів телефонного зв'язку України - Укртелеком, та інших операторів телефонного зв'язку. Кількість ліній – 240.

3.4.3.2. Рішення повинно забезпечити маршрутизацію виклику з урахуванням інформації, що міститься в призначених для користувача даних (дані введені на IVR, дані отримані з зовнішніх баз даних та інформаційних систем, інші дані, отримані на попередніх етапах обслуговування виклику).

3.4.3.3. Рішення повинна забезпечувати можливість приймання та обробки DTMF-набору в будь-який час до відповіді оператора: під час програвання автоматичного вітання, знаходження на IVR, в черзі очікування, прослуховування автоматичного повідомлення.

3.4.3.4. Рішення повинно забезпечувати можливість повернення з черги в голосове меню з закріпленням місця в черзі і автоматичним перемиканням на оператора коли настає черга.

Крім того рішення повинно мати функції:

3.4.3.5. Зміна складу груп операторів та супервізорів в «гарячому режимі».

3.4.3.6. Переадресація викликів між групами.

3.4.3.7. Обслуговування з визначенням пріоритету.

3.4.3.8. Обмеження на довжину черги за різними критеріями (число викликів, що очікують у черзі; розрахунковий час очікування; середня швидкість відповіді; скільки часу чекає в черзі найперший виклик; число працюючих фахівців; число вільних фахівців, який час доби, день тижня тощо).

3.4.3.9. Індикація стану черги (кількість викликів у черзі, їх номери, обрані на IVR теми, кількість успішних викликів сьогодні).

3.4.3.10. Створення багатовимірної черги (Precision Routing) з можливістю вибору фахівців по декількох критеріях.

3.4.3.11. Замовлення абонентом зворотного виклику фахівцем з веб-порталу (Agent Request API).

3.4.3.12. Аналіз інформації про абонента для вибору «правильного» оператора.

3.4.3.13. Прогнозований час очікування дзвінку повинен надаватись абоненту.

3.4.3.14. Звіти з даного типу запиту.

3.4.3.15. При знаходженні в черзі, можливість прослухати як музику на утриманні, так і оголошення.

3.4.3.16. Переведення дзвінка у разі невідповіді оператора на іншого оператора/групу операторів з найвищим пріоритетом. Автоматична зміна стану оператора на «відсутній», якщо він не відповів на виклик.

3.4.3.17. Вибір оператора відповідно до кваліфікації.

3.4.3.18. Рішення повинно підтримувати функцію «департаментів», в яких начальники зміни та адміністратори можуть управляти лише тим департаментом до якого у них є доступ.

3.4.3.19. Маршрутизацію мультиканальних звернень - ця функція дає змогу оператору працювати над кількома завданнями з різних каналів, дозволяючи переривати виконання важливих завдань у міру необхідності.

3.4.3.20. API маршрутизацію мультиканальних звернень - цей API дозволяє створити і обробляти нові типи взаємодій, таких як «завдання», «звернення» і т.п., за допомогою таких же правил, як і телефонні виклики.

3.4.4. Вимоги до обробки викликів, що надійшли електронною поштою

3.4.4.1. Рішення повинно здійснювати аналіз атрибутів викликів, що надійшли електронною поштою (далі – e-mail): тема повідомлення, текст повідомлення, дата та час приймання, адреса відправника або отримувача тощо. За результатами аналізу Рішення повинно автоматично ставити виклик у чергу.

3.4.4.2. Рішення в автоматичному режимі повинно відсилати повідомлення відправнику e-mail про те, що його e-mail прийнято до обробки та йому присвоєно реєстраційний номер.

3.4.4.3. Рішення повинно забезпечити можливість створювати, зберігати, редагувати та використовувати шаблони стандартних фраз при підготовці відповідей на e-mail.

3.4.5. Вимоги до обробки викликів, що надійшли з використанням чат-ботів у месенджерах та Web – технологій.

3.4.5.1. Рішення повинно забезпечити обробку викликів, що надійшли з використанням чат платформи.

3.4.5.2. Рішення повинно забезпечити можливість одночасно обслуговувати декілька викликів, що надійшли з використанням Web-технологій та у месенджерах.

3.4.5.3. Рішення повинно забезпечити оператору/супервізору можливість ініціювати участь інших операторів та/або супервізорів в існуючій Web – сесії.

3.4.5.4. Рішення повинно забезпечити історію звернень до Web-сторінок, тобто передбачити можливість повернутися до сторінки, що вже розглядалася в ході даної Web – сесії.

3.4.5.5. Рішення повинно забезпечити можливість відправляти повідомлення у вигляді e-mail.

3.4.5.6. Рішення повинно мати функції встановлення автоматичних відповідей по чатам.

3.4.5.7. Рішення повинно мати можливість ведення електронної бази даних по усіх чатах за наступними даними:

- дата і час початку та завершення чату рік/місяць/дата, година/хвилина/секунда;
- тривалість очікування на з'єднання з оператором в секундах;
- результат вибору клієнтами певного меню;
- Waiting time (тривалість очікування в черзі) в секундах;
- Chat time (тривалість чату з оператором) в секундах;
- Тематика чату (типове резюме завершення розмови, котре в чаті може вказати оператор).

3.4.6. Інтерактивний голосовий автовідповідач (IVR)

3.4.6.1. Можливість навігації за допомогою DTFM (реагування на натискання клавіш абонентом).

3.4.6.2. Можливість перемикавання клієнта на систему IVR у тому випадку, коли він стоїть в черзі до оператора (зі збереженням місця в черзі).

3.4.6.3. Замовлення зворотного дзвінка в черзі IVR зі збереженням місця в черзі (Courtesy Callback).

3.4.6.4. Замовлення зворотного дзвінка з сайту.

3.4.6.5. Налаштування в системі функції IVR з автоматичною ідентифікацією абонента по першому гудку, підключенням до розмови автовідповідача та можливість озвучення абоненту статусу його звернення без необхідності передачі дзвінка в роботу «живому» оператору.

3.4.6.6. Забезпечення можливості побудови багаторівневої системи інтерактивного голосового меню (IVR), та забезпечена можливість інтеграції IVR із зовнішніми БД, підтримка Voice XML.

3.4.6.7. IVR повинен підтримувати протокол MRCPv1 для можливості підключення систем розпізнавання мови і NLU.

3.4.6.8. IVR повинен підтримувати налаштування в системі єдиних шаблонів та регламентів опрацювання звернень через різні комунікативні канали.

3.4.6.9. Підтримка G.711, G.729 аудіокодека для забезпечення більш ефективної пропускнує спроможності мережі.

3.4.6.10. IVR повинен виконувати післявивизивне опитування – підтримка опитувань абонентів після сеансу самообслуговування, що підвищує рівень задоволеності абонентів.

3.4.6.11. IVR повинен читати та записувати інформацію з баз даних, надаючи абонентам доступ до інформації з баз даних у режимі реального часу.

3.4.6.12. IVR повинен підтримувати інтерфейси веб-сервісів, такі як WSDL та SOAP, що дозволяє інтегрувати в реальному часі бізнес-додатки з підтримкою веб-сторінок.

3.4.6.13. IVR повинен забезпечити абонентові можливість залишати голосові повідомлення.

3.4.6.14. IVR повинен відтворювати звукові оголошення абонентові, який очікує обслуговування у черзі. Звукові оголошення мають містити інформацію про порядковий номер у черзі, прогнозований час очікування, а також іншу тематичну інформацію з урахуванням команд абонента тощо.

3.4.6.15. IVR повинен відтворювати голосом на українській мові: числа, дати.

3.4.6.16. IVR повинен мати запис в автоматичному режимі голосових повідомлень, усних звернень громадян, а також збереження запису розмови у текстовому варіанті. У разі, якщо абонент в голосовому повідомленні не задав запитання або не повідомив номер телефону, голосове повідомлення не повинно створюватись.

3.4.7. Зворотний виклик (Outbound та Call-back)

3.4.7.1. Рішення повинно підтримувати змішаний режим роботи операторів (call blending), що передбачає одночасну участь операторів в обслуговуванні вхідних викликів і участі в вихідних кампаніях.

3.4.7.2. Рішення повинно мати режим роботи прямого набору без емуляції віртуальних телефонів.

3.4.7.3. Рішення повинно забезпечувати режими роботи:

Preview - оператор підтверджує готовність до вихідного виклику, Рішення надає контакт для вихідного дзвінка із заздалегідь встановленого переліку, оператор знайомиться з предметом розмови, підтверджує готовність до розмови, після чого Рішення виконує вихідний дзвінок;

Progressive - Рішення здійснює автоматичні дзвінки з заздалегідь встановленого переліку контактів (номерів) один за іншим, при цьому кількість одночасних наборів дорівнює кількості вільних для обслуговування операторів;

Predictive - Рішення здійснює автоматичні дзвінки із заздалегідь встановленого переліку контактів (номерів) з прогнозом доступності операторів на підставі статистики обслуговування за останній час;

Progressive IVR - Рішення виконує автоматичні вихідні дзвінки без участі операторів, з програванням інформаційних повідомлень засобами автоматичного обслуговування, при цьому кількість одночасних наборів дорівнює кількості вільних для програвання повідомлень каналів автоматичного обслуговування (IVR).

3.4.7.4. Рішення повинно дозволяти ручне створення кампаній для масових вихідних викликів.

3.4.7.5. Рішення повинно виконувати автоматичний вихідний дзвінок для програвання звукових повідомлень.

3.4.7.6. Рішення повинно підтримувати автоматичне детектування результату набору.

3.4.7.7. Рішення повинно підтримувати автоматичне детектування відповіді факсу.

3.4.7.8. Рішення повинно підтримувати автоматичне детектування IVR.

3.4.7.9. Рішення повинно підтримувати автоматичне детектування відповіді голосом українською мовою.

3.4.7.10. Рішення повинно дозволяти виконувати вихідні виклики при участі операторів.

3.4.7.11. Рішення повинно реалізовувати функцію завантаження списку в систему (в автоматичному або ручному режимі), необхідного для організації вихідних дзвінків;

- 3.4.7.12. Рішення повинно враховувати результат розмови, обраний оператором;
- 3.4.7.13. Рішення повинно враховувати тип набраного телефонного номера;
- 3.4.7.14. Рішення повинно враховувати пріоритет набраного телефонного номера;
- 3.4.7.15. Рішення повинно враховувати час та дату;
- 3.4.7.16. Рішення повинно забезпечити можливість переключити виклик на оператора за результатами роботи алгоритму оповіщення при автоматичному вихідному обдзвоні без участі оператора;
- 3.4.7.17. Рішення повинно забезпечити підтримку одночасної роботи не менше ніж 5 різних кампаній вихідного обдзвону;
- 3.4.7.18. Рішення повинно забезпечити підтримку встановлення не менше 10 різних списків обдзвону для кожної кампанії обдзвону;
- 3.4.7.19. Рішення повинно забезпечувати можливість установки для кожної кампанії вихідного обдзвону індивідуального обмеження кількості ліній для підключення до зовнішньої телефонної мережі, дозволених для використання в вихідному обдзвоні;
- 3.4.7.20. Рішення повинно забезпечити можливість установки часу доби, дозволеного для набору для кожного номера в списку обдзвону;
- 3.4.7.21. Рішення повинно забезпечити зберігання інформації про час і результаті останнього набору для кожного номера;
- 3.4.7.22. Рішення повинно забезпечити зберігання інформації про кількість спроб додзвону для кожного номера;
- 3.4.7.23. Рішення повинно забезпечити зберігання інформації про час наступної спроби набору для кожного номера.
- 3.4.7.24. Рішення повинно мати API для можливості зовнішнього керування вихідними кампаніями та бути відмовостійкою.
- 3.4.7.25. Рішення повинно здійснювати Call-back для втрачених дзвінків (у разі, якщо усі оператори зайняті, абонент перебуває в черзі певний час, після закінчення якого, якщо не з'явився вільний працівник, абоненту повідомляється про те, що йому надійде зворотній дзвінок, як тільки з'явиться вільний оператор. Такий абонент має бути в пріоритеті відносно наступних вхідних дзвінків, тобто Рішення повинно спочатку зарезервувати вільного оператора для здійснення вихідного дзвінка і лише після його здійснення спрямовувати наступні вхідні дзвінки).
- 3.4.7.26. Рішення повинно забезпечити можливість створення та управління он-лайн анкетами з метою внесення, зберігання та подальшої обробки результатів кампаній вихідного зв'язку в електронному вигляді.
- 3.4.7.27. Рішення повинно в автоматичному режимі виводити на екран оператора інформацію про абонента, якому здійснюється дзвінок, мету дзвінка, та шаблон діалогу тощо.
- 3.4.7.28. Рішення повинно мати можливість ведення (налаштування) електронної бази даних по усіх дзвінках за наступними даними:
- дата і час з'єднання абонента з АТС Контакт-центру у форматі рік-місяць-дата, година:хвилина:секунда;
 - тривалість очікування на гілці IVR в секундах;
 - результат вибору абонентами певного меню на IVR;
 - Waiting time (тривалість очікування в черзі) в секундах;
 - Talking time (тривалість розмови із оператором не враховуючи hold) в секундах;
 - Hold (тривалість очікування в режимі hold) в секундах;
 - Wrap up/Working time (тривалість пост обробки виклику згідно встановленого сценарію) в секундах;
 - результат з'єднання (типове резюме завершення розмови: зафіксовано інцидент, закрито інцидент, надано інформацію, виклик переадресовано);
 - ініціатор припинення розмови (хто перший закінчив розмову оператор/абонент).

3.4.7.29. Рішення повинна мати функції утримання у черзі, управління чергою та розподілу телефонних дзвінків між операторами по скілах, зміни пріоритетів додзвону в онлайн режимі.

3.4.8. Підсистема для працівників контакт-центру для обробки звернень від абонентів (CRM/ticket)

3.4.8.1. Підсистема повинна забезпечити реєстрацію та відстеження всіх викликів, що надходять до Контакт-центру МОЗ.

3.4.8.2. Підсистема повинна забезпечити введення, накопичення, зберігання та обробку статистичної інформації про отримані виклики та надані відповіді.

3.4.8.3. Підсистема повинна забезпечити введення, накопичення, зберігання та обробку статистичної інформації, яку надають про себе громадяни, що звернулися до Контакт-центру МОЗ.

3.4.8.4. Підсистема повинна вести хронологію про виклики, що надходять до Контакт-центру МОЗ, за певними критеріями (телефонний номер абонента, код авторизації, e-mail, чат, голосове повідомлення тощо).

3.4.8.5. Підсистема повинна забезпечити супроводження викликів.

3.4.8.6. Підсистема повинна забезпечити можливість групування інформації про виклики за певними критеріями.

3.4.8.7 Підсистема повинна забезпечити управління Базою знань, аналіз звернень до Базы знань тощо, Електронною базою даних звернень абонентів, отриманих засобами телекомунікації, та аудіозаписи розмов. Також Підсистема повинна зберегти існуючий функціонал взаємодії з Базою знань (критерії пошуку тощо) та додатково мати можливість:

- одразу зберігати декілька відповідей/декілька документів;
- пошуку по подібних ключових словах (синонімах);
- розумного пошуку (якщо невірно введено якусь літеру – пошук все рівно здійснюється);
- відображення в окремому полі «пов'язаних» запитань-відповідей (або по ключових словах, або по статистиці одночасного використання таких запитань);
- сортування наявних в Базі знань запитань-відповідей у відповідних категоріях по рейтингу використаних відповідей як щоденно, так і за місяць;
- пошуку запитань-відповідей внесених у Базу знань за певний період «з...по», а також виведення на екран нещодавно внесених запитань-відповідей;
- відкриття нормативного документу з Центру інформації при натисканні на «активні» слова (гіперпосилання в назві нормативних документів) у відповіді з Базы знань, що відображається на екрані монітора під час пошуку.

3.4.8.8. Підсистема повинна забезпечити індикацію стану виклику на робочому місці супервізора.

3.4.8.9. Підсистема повинна забезпечити проведення ефективних кампаній зворотного виклику, автоматизованого проведення розсилок тощо, з використанням інформації про виклики, що надходили до Контакт-центру МОЗ а також іншої інформації про абонентів.

3.4.8.10. Підсистема повинна мати відкриті інтерфейси, що забезпечують можливість міграції даних, інтеграцію API та Web-сервісів для подальшого розвитку системи.

3.4.8.11. Підсистема повинна забезпечити ефективне адміністрування та розподіл прав доступу.

3.4.8.12. Підсистема повинна мати інструменти ефективного управління операторами.

3.4.8.13. Підсистема повинна бути повнофункціональною компонентною системою.

3.4.8.14. Підсистема повинна базуватися на технології «тонкий клієнт».

3.4.8.15. Підсистема повинна мати розроблені галузеві рішення для державних установ.

3.4.8.16. Підсистема повинна мати можливість формування відповідей на звернення, що надійшли електронною поштою та відправлення відповіді на e-mail (на основі

збережених оператором з Бази знань відповідей, система має автоматично сформувати відповідь за встановленим шаблоном, з можливістю редагування працівником, та забезпечити відправлення платнику електронного листа натисканням однієї кнопки).

3.4.9. Вимоги для відпрацювання інцидентів у рамках роботи між технічною підтримкою щодо COVID-сертифікатів

3.4.9.1. Налаштування інтеграції роботи мобільного додатку/порталу «Дія» з CRM/ticket.

3.4.9.2. Тікети створюються користувачами по інцидентам, по яким користувач мобільного застосунку Дія в інтерфейсі отримує помилки з кодифікацією суті помилки.

3.4.9.3. Відпрацювання інцидентів має враховувати наступний опис бізнес-процесу, наприклад, на механізмі запису на вакцинацію та отримання COVID-сертифікату:

- Користувач мобільного додатку/порталу Дія, при отриманні помилки, заповнює форму, де повідомляє інформацію, котра потрібна для розгляду звернень.

3.4.10. Вимоги до постачальника послуг контакт центру для Міністерства охорони здоров'я України.

3.4.10.1. Організація роботи контакт-центру має включати:

- розробку мапи розмов (сценарії розмов, алгоритми дії, послідовність відповідей в залежності від тематики звернення);

- створення бази знань (єдиного інформаційного поля, де оператори можуть отримати додаткову інформацію для надання консультацій клієнтам);

- написання та налаштування скриптів (послідовність роботи операторів та автоматичних систем в залежності від тематики звернення та дій з боку клієнта, для отримання інформації);

- конфігурацію CRM-систем, відповідно до п. 3.4.7.;

- заведення зовнішніх користувачів (ОДА, ЗОЗ, інші – до 2000 користувачів з боку Замовника та відповідальних осіб з боку Виконавця)

- налаштування телефонії для обробки дзвінків (можливість надання номеру телефону для прийому дзвінків, виділення номеру для здійснення вихідних дзвінків);

- пошук та набір персоналу;

- тренінг операторів в тому числі операторів замовника з підготовкою навчальних документів та матеріалів;

- обробка вхідних звернень (усіма каналами взаємодії) за погодженими скриптами обробки звернень та передачі у разі необхідності інформації замовнику (через VPN\email з використанням унікального id звернення), отримання відповіді по запиті від замовника (через VPN\email з використанням унікального id звернення) та надання відповіді на звернення;

- формування щоденних, щотижневих, щомісячних статистичних звітів з добовою деталізацією для виконання розрахунків, надання on-line доступу до статистичних даних з обслуговування контактів та звукозапису розмов;

- забезпечення графіку роботи (обслуговування) в цілодобовому режимі, 24/7/365; наявність внутрішніх інтерфейсів обробки виклику (сценарії розмови, скриптинг).

3.4.10.2. Наявність системи підбору представників Контакт центру, що дозволяє здійснювати оцінку кандидата відповідно до вимог.

3.4.10.3. Наявність системи початкового навчання, адаптації нових співробітників, розвитку персоналу після випробувального терміну.

3.4.10.4. Терміни налаштування функціоналу. Рішення для запуску проекту. Опис основних етапів, які будуть для проведені для запуску проекту та їхні терміни

3.4.10.5 Виконавцем має бути юридична особа, зареєстрована в установленому порядку на території України, що має право на виконання функцій, зазначених у технічному завданні.

Відповідність вимогам Замовника (заповнюється Учасником торгів)

Згідно з п.3.4 «Вимоги до функціональності складових Рішення Контакт-центру МОЗ»

Для всіх нижченаведених вимог Учасник торгів має описати, як його технічна частина пропозиції відповідає кожній конкретній вимозі. Учасник торгів повинен надати перехресні посилання на відповідну підтверджуючу інформацію, яку він включив до складу своєї Цінової пропозиції. У цих перехресних посиланнях повинні бути зазначені відповідні документи, номери сторінок і номери параграфів. Таблиця технічної відповідності не заміняє собою інші розділи вимог (або інші частини Запрошення). Якщо будь-яка вимога не зазначена в нижченаведеній Таблиці, це не звільняє Учасника торгів від обов'язку включити у технічну частину своєї цінової пропозиції інформацію, що підтверджує відповідність цій вимозі. Односкладові або двоскладові відповіді (наприклад, «Так», «Ні», «Відповідає» і т.д.) не достатні для підтвердження відповідності вимогам.

Таблиця. Контрольний перелік критеріїв відповідності функціональним вимогам

Всі перелічені вимоги є обов'язковими.

[Заповнюється Учасником торгів]

№ з/п	Короткий опис функціональності	Посилання на номер повної вимоги	Підтримка функціональності (Так/ Ні)	Технічні коментарі Учасника торгів щодо підтвердження відповідності вимозі	Перехресні посилання Учасника торгів на інформацію, наведену в Технічній пропозиції, яка підтверджує виконання вимоги
1.	Обробка викликів				
2.	Загальні вимоги	3.4.1.			
3.	Рішення повинно приймати та обробляти виклики, які надходять з використанням: телефонного зв'язку, електронної пошти, чат-ботів у месенджерах, web-технологій.	3.4.1.1.			
4.	Рішення повинно здійснювати реєстрацію виклику в автоматичному та ручному режимі.	3.4.1.2.			
5.	Рішення повинно здійснювати маршрутизацію викликів за наступними критеріями (перелік критеріїв не є вичерпним):	3.4.1.3.			

	<ul style="list-style-type: none"> - тип каналу зв'язку; - поточний час, день тижня; - довжина черги; - набраний абонентом додатковий номер; - введені абонентом додаткові цифри; - кількість вільних операторів/групи операторів; - розрахунковий час очікування обслуговування; - кількість оброблених оператором викликів; - інформація з бази даних Контакт-центру МОЗ; - пріоритетність викликів тощо. 				
6.	Рішення повинно формувати чергу викликів на основі маршрутної інформації.	3.4.1.4.			
7.	Рішення повинно привласнювати виклику стан обробки. Наприклад, виклик «у черзі», «обробляється», «оброблено» тощо. Оператори та супервізори повинні мати змогу побачити кількість викликів у черзі.	3.4.1.5.			
8.	Рішення повинно привласнювати виклику певний ступінь пріоритету, залежно від якого рішення буде обслуговувати даний виклик. Виклик з високим пріоритетом повинен оброблятися в першу чергу. Критеріями пріоритетів можуть бути (перелік не є вичерпним): тип каналу зв'язку, час очікування, переадресація тощо.	3.4.1.6.			
9.	Рішення повинно надавати можливість створювати групи операторів. Групи повинні формуватися, наприклад, за функціональними напрямками, групи за типом каналу зв'язку. Оператор може бути прикріплений до однієї або декількох груп.	3.4.1.7.			

10.	Рішення повинно переключати операторів між типами каналів зв'язку автоматично або в ручному режимі.	3.4.1.8.			
11.	Рішення повинно мати можливість: - створення задач для виконання представниками Замовника; - інформування Замовника про отримання нової задачі (повідомлення на ел. пошту, телеграм канал, дзвінок); - інформування відповідальних осіб зі сторони Виконавця про статус задачі; - моніторинг статусів задач, їх к-ті, тривалість реакції, роботи з задачами, результатів виконання.	3.4.1.9.			
12.	Рішення повинно мати наступні рівні доступу: - Адміністратор (створення звернень, перегляд створених звернень, зміна будь якого поля зафіксованого звернення, створення користувачів, надання їм доступів, керування доступами). - Оператор (перегляд створених звернень, зміна статусу звернення, можливість додавати коментарі) - Замовник (перегляд запитуваної інформації, зокрема створених звернень, зміна статусу звернення, можливість змінювати виконавця звернення, додавати коментарі, прикріплювати файли з рішеннями звернень).	3.4.1.10.			
13.	Рішення повинно мати можливість визначення статусу звернень: - Нове (задача, котра створена оператором, отримує даний статус). - В роботі (даний статус може бути змінено зі статусу «Нова» користувачем рівня доступу «Замовник»)). - Відхилено (даний статус може бути змінено зі статусу «В роботі» «Замовником» у випадку, якщо	3.4.1.11.			

<p>інформації недостатньо для вирішення звернення з подальшим інформуванням абонента щодо необхідності надання додаткових відомостей).</p> <ul style="list-style-type: none"> - На доопрацюванні (статус може бути змінено «Оператором» у випадку, якщо абонента не влаштовує варіант вирішення його запиту). - Вирішено (статус, котрий може проставити «Замовник» у випадку, якщо питання абонента було вирішено). - Закрито (може бути змінено зі статусу «Вирішено» користувачем рівня доступу «Оператор» у випадку, якщо абонента влаштовує варіант вирішення питання). - Відкриті задачі (задачі в статусі «Нова» і « В роботі»). - Нещодавно закриті (задачі, що перебувають в статусі «Закрито» менше 24 год.). - Термінові (задачі, в котрих існує пряма загроза життю людини і вона повинна бути вирішена протягом 2 годин).ння повинно мати наступні рівні доступу: - Адміністратор (створення звернень, перегляд створених звернень, зміна будь якого поля зафіксованого звернення, створення користувачів, надання їм доступів, керування доступами). - Оператор (перегляд створених звернень, зміна статусу звернення, можливість додавати коментарі) - Замовник (перегляд запитуваної інформації, зокрема створених звернень, зміна статусу звернення, можливість змінювати виконавця звернення, додавати коментарі, прикріплювати файли з рішеннями звернень). 				
--	--	--	--	--

14.	Функціонал роботи зі зверненнями громадян операторами	3.4.2.			
15.	Фіксація звернення громадянина з вибором тематики звернення				
16.	В залежності від обраної тематики – фіксація певних обов'язкових для заповнення полів;				
17.	Автоматичне призначення відповідальної особи в залежності від тематики звернення, регіону;				
18.	Автоматичне інформування відповідальної особи про отримання звернення від громадянина з гіперпосиланням на відповідне звернення в CRM системі для швидкого переходу (у випадку, якщо звернення з поміткою «Термінове» - додаткове інформування через дзвінок до відповідальної особи, або повідомлення через телеграм канал;				
19.	Автоматично з допомогою рішення Контакт центру здійснюється вихідний дзвінок, в котрому оператор повідомляє рішення звернення. Якщо рішення влаштовує абонента, то звернення закривається. Якщо рішення не влаштовує абонента, то оператор вносить відповідний коментар у систему, а відповідальна особа отримує повідомлення про те, яка інформація була додана у звернення.				
20.	Функціонал повинен зберігати історію звернень громадян, зберігати інформацію про те, які дії по зверненнями були здійснені, ким з користувачів, та в які терміни.				
21.	Можливість налаштування дерева звернень (для швидкого пошуку звернень по тематикам).				
22.	Вимоги до обробки викликів, що надійшли з використанням телефонного зв'язку	3.4.3.			

23.	Рішення повинно забезпечувати можливість приймати вхідні дзвінки безкоштовно для громадян за єдиним багатоканальним номером 0800602019 з мереж найбільших операторів телефонного зв'язку України - Укртелеком, та інших операторів телефонного зв'язку. Кількість ліній – 240.	3.4.3.1.			
24.	Рішення повинно забезпечити маршрутизацію виклику з урахуванням інформації, що міститься в призначених для користувача даних (дані введені на IVR, дані отримані з зовнішніх баз даних та інформаційних систем, інші дані, отримані на попередніх етапах обслуговування виклику).	3.4.3.2.			
25.	Рішення повинна забезпечувати можливість приймання та обробки DTMF-набору в будь-який час до відповіді оператора: під час програвання автоматичного вітання, знаходження на IVR, в черзі очікування, прослуховування автоматичного повідомлення.	3.4.3.3.			
26.	Рішення повинно забезпечувати можливість повернення з черги в голосове меню з закріпленням місця в черзі і автоматичним перемиканням на оператора коли настає черга.	3.4.3.4.			
27.	Переведення дзвінка у разі невідповіді оператора на іншого оператора/групу операторів з найвищим пріоритетом. Автоматична зміна стану оператора на «відсутній», якщо він не відповів на виклик.	3.4.3.16.			
28.	Маршрутизацію мультिकанальних звернень - ця функція дає змогу оператору працювати над кількома завданнями з різних каналів, дозволяючи переривати виконання важливих завдань у міру необхідності.	3.4.3.19.			
29.	API маршрутизацію мультिकанальних звернень - цей API дозволяє створити і обробляти нові типи	3.4.3.20.			

	взаємодій, таких як «завдання», «звернення» і т.п., за допомогою таких же правил, як і телефонні виклики.				
30.	Вимоги до обробки викликів, що надійшли електронною поштою	3.4.4.			
31.	Рішення повинно здійснювати аналіз атрибутів викликів, що надійшли електронною поштою (далі – e-mail): тема повідомлення, текст повідомлення, дата та час приймання, адреса відправника або отримувача тощо. За результатами аналізу Рішення повинно автоматично ставити виклик у чергу.	3.4.4.1.			
32.	Рішення в автоматичному режимі повинно відсилати повідомлення відправнику e-mail про те, що його e-mail прийнято до обробки та йому присвоєно реєстраційний номер.	3.4.4.2.			
33.	Рішення повинно забезпечити можливість створювати, зберігати, редагувати та використовувати шаблони стандартних фраз при підготовці відповідей на e-mail.	3.4.4.3.			
34.	Вимоги до обробки викликів, що надійшли з використанням чат-ботів у месенджерах та Web – технологій.	3.4.5.			
35.	Рішення повинно забезпечити обробку викликів, що надійшли з використанням чат платформи.	3.4.5.1.			
36.	Рішення повинна забезпечити історію звернень до Web-сторінок, тобто передбачити можливість повернутися до сторінки, що вже розглядалася в ході даної Web – сесії.	3.4.5.4.			
37.	Рішення повинно мати функції встановлення автоматичних відповідей по чатам.	3.4.5.6.			
38.	Рішення повинно мати можливість ведення електронної бази даних по усіх чатах за наступними даними:	3.4.5.7.			

	<ul style="list-style-type: none"> - дата і час початку та завершення чату рік/місяць/дата, година/хвилина/секунда; - тривалість очікування на з'єднання з оператором в секундах; - результат вибору клієнтами певного меню; - Waiting time (тривалість очікування в черзі) в секундах; - Chat time (тривалість чату з оператором) в секундах; - Тематика чату (типове резюме завершення розмови, котре в чаті може вказати оператор). 				
39.	Інтерактивний голосовий автовідповідач (IVR)	3.4.6.			
40.	Можливість навігації за допомогою DTFM (реагування на натискання клавіш абонентом).	3.4.6.1.			
41.	Можливість перемикання клієнта на систему IVR у тому випадку, коли він стоїть в черзі до оператора (зі збереженням місця в черзі).	3.4.6.2.			
42.	Замовлення зворотного дзвінка в черзі IVR зі збереженням місця в черзі (Courtesy Callback).	3.4.6.3.			
43.	Замовлення зворотного дзвінка з сайту.	3.4.6.4.			
44.	Забезпечення можливості побудови багаторівневої системи інтерактивного голосового меню (IVR), та забезпечена можливість інтеграції IVR із зовнішніми БД, підтримка Voice XML.	3.4.6.6.			
45.	IVR повинен підтримувати протокол MRCPv1 для можливості підключення систем розпізнавання мови і NLU.	3.4.6.7.			
46.	IVR повинен підтримувати налаштування в системі єдиних шаблонів та регламентів	3.4.6.8.			

	опрацювання звернень через різні комунікативні канали.				
47.	IVR повинен виконувати післявизивне опитування - підтримка опитувань абонентів після сеансу самообслуговування, що підвищує рівень задоволеності абонентів.	3.4.6.10.			
48.	IVR повинен читати та записувати інформацію з баз даних, надаючи абонентам доступ до інформації з баз даних у режимі реального часу.	3.4.6.11.			
49.	IVR повинен підтримувати інтерфейси веб-сервісів, такі як WSDL та SOAP, що дозволяє інтегрувати в реальному часі бізнес-додатки з підтримкою веб-сторінок.	3.4.6.12.			
50.	IVR повинен забезпечити абонентові можливість залишати голосові повідомлення.	3.4.6.13.			
51.	IVR повинен відтворювати голосом на українській мові: числа, дати, суми грошей.	3.4.6.15.			
52.	IVR повинен мати запис в автоматичному режимі голосових повідомлень, усних звернень громадян, а також збереження запису розмови у текстовому варіанті. У разі, якщо абонент в голосовому повідомленні не задав запитання або не повідомив номер телефону, голосове повідомлення не повинно створюватись.	3.4.6.16.			
53.	Зворотний виклик (Outbound та Call-back)	3.4.7.			
54.	Рішення повинно підтримувати змішаний режим роботи операторів (call blending), що передбачає одночасну участь операторів в	3.4.7.1.			

	обслуговуванні вхідних викликів і участі в вихідних кампаніях.				
55.	Рішення повинно мати режим роботи прямого набору без емуляції віртуальних телефонів.	3.4.7.2.			
56.	Рішення повинно забезпечувати режими роботи: Preview - оператор підтверджує готовність до вихідного виклику, Рішення надає контакт для вихідного дзвінка із заздалегідь встановленого переліку, оператор знайомиться з предметом розмови, підтверджує готовність до розмови, після чого Рішення виконує вихідний дзвінок; Progressive - Рішення здійснює автоматичні дзвінки з заздалегідь встановленого переліку контактів (номерів) один за іншим, при цьому кількість одночасних наборів дорівнює кількості вільних для обслуговування операторів; Predictive - Рішення здійснює автоматичні дзвінки із заздалегідь встановленого переліку контактів (номерів) з прогнозом доступності операторів на підставі статистики обслуговування за останній час; Progressive IVR - Рішення виконує автоматичні вихідні дзвінки без участі операторів, з програванням інформаційних повідомлень засобами автоматичного обслуговування, при цьому кількість одночасних наборів дорівнює кількості вільних для програвання повідомлень каналів автоматичного обслуговування (IVR).	3.4.7.3.			
57.	Рішення повинно дозволяти виконувати вихідні виклики при участі операторів.	3.4.7.10.			
58.	Рішення повинно здійснювати Call-back для	3.4.7.26.			

	втрачених дзвінків (у разі, якщо усі оператори зайняті, абонент перебуває в черзі певний час, після закінчення якого, якщо не з'явився вільний працівник, абоненту повідомляється про те, що йому надійде зворотній дзвінок, як тільки з'явиться вільний оператор. Такий абонент має бути в пріоритеті відносно наступних вхідних дзвінків, тобто Рішення повинно спочатку зарезервувати вільного оператора для здійснення вихідного дзвінка і лише після його здійснення спрямовувати наступні вхідні дзвінки).				
59.	. Рішення повинно в автоматичному режимі виводити на екран оператора інформацію про абонента, якому здійснюється дзвінок, мету дзвінка, та шаблон діалогу тощо.	3.4.7.27.			
60.	Рішення повинно мати можливість ведення (налаштування) електронної бази даних по усіх дзвінках за наступними даними: - дата і час з'єднання абонента з АТС Контакт-центру у форматі рік-місяць-дата, година:хвилина:секунда; - тривалість очікування на гілці IVR в секундах; - результат вибору абонентами певного меню на IVR; - Waiting time (тривалість очікування в черзі) в секундах; - Talking time (тривалість розмови із оператором не враховуючи hold) в секундах; - Hold (тривалість очікування в режимі hold) в секундах; - Wrap up/Working time (тривалість пост обробки виклику згідно встановленого сценарію) в секундах;	3.4.7.28.			

	<ul style="list-style-type: none"> - результат з'єднання (типове резюме завершення розмови: зафіксовано інцидент, закрито інцидент, надано інформацію, виклик переадресовано); - ініціатор припинення розмови (хто перший закінчив розмову оператор/абонент). 				
61.	. Рішення повинна мати функції утримання у черзі, управління чергою та розподілу телефонних дзвінків між операторами по сілах, зміни пріоритетів додзвону в он-лайн режимі.	3.4.7.29.			
62.	Підсистема для працівників контакт-центру для обробки звернень від абонентів (CRM/ticket)	3.4.8.			
63.	Підсистема повинна забезпечити реєстрацію та відстеження всіх викликів, що надходять до Контакт-центру МОЗ.	3.4.8.1.			
64.	Підсистема повинна забезпечити введення, накопичення, зберігання та обробку статистичної інформації, яку надають про себе громадяни, що звернулися до Контакт-центру МОЗ.	3.4.8.3.			
65.	Підсистема повинна вести хронологію про виклики, що надходять до Контакт-центру МОЗ, за певними критеріями (телефонний номер абонента, код авторизації, e-mail, чат, голосове повідомлення тощо).	3.4.8.4.			
66.	Підсистема повинна мати відкриті інтерфейси, що забезпечують можливість міграції даних, інтеграцію API та Web-сервісів для подальшого розвитку системи.	3.4.8.10.			
67.	Підсистема повинна базуватися на технології «тонкий клієнт».	3.4.8.14.			
68.	Підсистема повинна мати можливість формування відповідей на звернення, що надійшли електронною поштою та відправлення	3.4.8.16.			

	відповіді на e-mail (на основі збережених оператором з Бази знань відповідей, система має автоматично сформувавши відповідь за встановленим шаблоном, з можливістю редагування працівником, та забезпечити відправлення платнику електронного листа натисканням однієї кнопки).				
69.	Вимоги для відпрацювання інцидентів у рамках роботи між технічною підтримкою щодо COVID-сертифікатів	3.4.9.			
70.	Налаштування інтеграції роботи додатку «Дія» з CRM/ticket.	3.4.9.1.			
71.	Тікети створюються користувачами по інцидентам, по яким користувач мобільного застосунку Дія в інтерфейсі отримує помилки з кодифікацією суті помилки.	3.4.9.2.			
72.	Відпрацювання інцидентів має враховувати наступний опис бізнес-процесу, наприклад, на механізмі запису на вакцинацію та отримання COVID-сертифікату: - Користувач Дія, при отриманні помилки, заповнює форму, де повідомляє інформацію, котра потрібна для розгляду звернень.	3.4.9.3.			

3.5. Сценарії, алгоритми роботи операторів підготовлені Виконавцем погоджуються із Замовником. Всі зміни та доповнення, які необхідно внести в сценарії, алгоритми роботи операторів погоджуються обома сторонами шляхом обміну інформацією за допомогою електронних листів, направлених відповідальними посадовими особами з визначених електронних поштових скриньок..

4. Звітність

Виконавець звітує Замовнику шляхом подання звіту не пізніше ніж впродовж 5 робочих днів після закінчення кожного місяця надання Послуг. Звіти подаються у формі, яка задовольнятиме Замовника.

Звітність повинна включати показники ефективності роботи Контакт Центру Виконавця згідно п. 3.2., а також наступну інформацію:

Отримана кількість дзвінків на Контакт Центр Виконавця, на які надано відповідь і отримано консультацію щодо вакцинації проти COVID-19 (кількість, жінки/ чоловіки), інші дані, визначені Замовником.

Показник свідчить про якість підтримки проведення інформаційно-комунікаційної кампанії для максимального охоплення вакцинацією та створює передумови для ефективного управління ходом вакцинації та тестування на COVID-19.

Показник визначається як кількість опрацьованих звернень до Контакт Центр Виконавця, на які надано відповідь і отримано консультацію щодо вакцинації проти COVID-19.

Базове значення показника: 0 звернень.

Джерело інформації: Адміністративні дані МОЗ

Частота звітування: Моніторинг показника здійснюється на щомісячній основі і повідомляється Банку що півроку.

Масштаб звітування: Національний рівень.

Відповідальні за звітування: МОЗ.

Цільове значення показника: 100 000 опрацьованих звернень, дезагрегованих по статі: 70 000 жінок та 30 000 чоловіків (пропорції можуть бути уточнені).

Замовник вивчає надані документи та затверджує їх протягом 10 робочих днів або надає Виконавцю обґрунтовані письмові зауваження. Затверджені звіти мають бути підставою для оплати Виконавцю за надані послуги.

Звіти повинні включати перелік наданих послуг за кожен день надання Послуг.

Звіт та додатки до нього мають бути надані українською мовою.

5. Обов'язкові кваліфікаційні вимоги до Виконавця

Опис вимог	ТАК	НІ	Необхідна деталізація у випадку відповіді «ТАК»
5.1. Щонайменше один рік досвіду надання послуг Контакт-центру, аналогічного даному пакету закупівель, протягом останніх п'яти років (з січня 2016 року)			<p>Наявність досвіду роботи щонайменше один рік з надання послуг Контакт-центру, аналогічних даному пакету закупівель, протягом останніх п'яти років (з січня 2016 року).</p> <p>Для учасників, зареєстрованих в установленому порядку на території України, перевірятиметься за відомостями з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (https://usr.minjust.gov.ua/content/free-search) щодо дати державної реєстрації.</p> <p>Документальні підтвердження мають бути надані у вигляді:</p> <ul style="list-style-type: none"> - переліку основних договорів (копії договорів), повинні включати всі деталі

			<p>договору, такі як опис та вартість договору, опис та вартість товарів та послуг, їх кількість, терміни поставки/виконання, ім'я, адреса клієнта і номер телефону / факсу. Договори можуть як безпосередньо бути на виконання відповідного завдання або передбачати відповідне завдання як частину предмета договору. У випадку наявності в договорах конфіденційної інформації, Учасник має право видалити такі частини з копії відповідного договору надавши відповідне обґрунтування з посиланням на підстави.</p> <p>- копій документів, що свідчать про виконання договору (акти приймання-передачі та/чи листи відгуки та/чи сертифікати про успішне закінчення договору, тощо)</p>
5.2. Наявність у учасника торгів свідоцтва про перевірку або документу міжнародного зразка про відповідність системи вимірювань згідно з вимогами ДСТУ ISO 10012:2015 "Системи керування вимірювання. Вимоги до процесів вимірювання та вимірювального обладнання» з терміном дії на 2021-2022 рік включно.			Копія чинного на момент розкриття цінових пропозицій підтверджуючого документу має бути представлена разом із ціновою пропозицією учасника.
5.3. Загальна кількість робочих місць не менше ніж 200.			Виконавець повинен документально (лист-підтвердження на бланку організації) підтвердити, що робочі місця є в наявності, доступні для проекту та вказати схему їх розміщення на виробничих площах Виконавця.
5.4. Наявність прямих каналів для підключення до всіх основних операторів зв'язку (Укртелеком, Водафон, Лайфсел, Київстар).			Надати копії договорів (перша та остання сторінки), завірені підписом та печаткою учасника торгів.

[НАЗВА ВИКОНАВЦЯ]**Підпис уповноваженої особи:****Печатка компанії****Місце:****Дата:**

[Примітка: Будь ласка ПІДПИШІТЬ та поставте ПЕЧАТКУ на ВСІ сторінки цього документу.]

ДОДАТОК 3

до Запрошення до подання цінових
пропозицій № SH-4.13
«Послуги контакт центру для
Міністерства охорони здоров'я
України»

[НА БЛАНКУ ОРГАНІЗАЦІЇ]

ЦІНОВА ПРОПОЗИЦІЯ

Міністерство охорони здоров'я України

01601, Україна, Київ,
вул. М. Грушевського, 7

Шановні панове,

Ми пропонуємо виконання договору № SH-4.13 «Послуги контакт центру для Міністерства охорони здоров'я України» відповідно до «Умов постачання» та «Технічного завдання», які надаються разом із цією ціною пропозицією, за ціною договору _____ (сума прописом і цифрами) (_____) (назва валюти) _____.

Ця цінова пропозиція і ваше письмове повідомлення про її прийняття становитимуть зобов'язання укласти з вами договір за формою, наведеною у Запрошенні до подання цінових пропозицій № SH-4.13. Ми розуміємо, що ви не зобов'язані приймати цінову пропозицію з найнижчою ціною, або будь-яку іншу цінову пропозицію, отриману вами.

Цим документом ми підтверджуємо, що дана цінова пропозиція є дійсною протягом 45 (сорока п'яти) діб з кінцевої дати надання цінової пропозиції, зазначеної у п.5 Запрошення до подання цінових пропозицій № SH-4.13.

_____ Дата: _____

[Підпис уповноваженої особи Виконавця]

[День/Місяць/Рік]

П.І.Б. уповноваженої особи Виконавця: _____

Назва Виконавця: _____

Адреса: _____

Тел. _____

Факс _____

Додаток 1: Умови постачання

Додаток 2: Технічне завдання

[Примітка: Будь ласка ПІДПИШІТЬ та поставте ПЕЧАТКУ на ВСІ сторінки цього документу.]

ДОДАТОК 4

до Запрошення до подання цінових пропозицій № SH-4.13
«Послуги контакт центру для Міністерства охорони здоров'я України»

Договір № SH-4.13/_____

м. Київ

_____ 20__ року

ДАНИЙ ДОГОВІР (далі - "Договір") укладено між Міністерством охорони здоров'я України (далі - "Замовник") в особі _____, який діє на підставі _____, від _____.201_ р. №____, та _____ (далі - "Виконавець"), в особі _____, який діє на підставі _____, які надалі разом іменуються "Сторони", а кожен окремо - "Сторона", уклали між собою цей Договір.

Договір укладається в рамках реалізації Проекту "Поліпшення охорони здоров'я на службі у людей" (далі - Проект), що фінансується відповідно до Угоди про позику між Україною та Міжнародним банком реконструкції та розвитку (далі - Банк) від 19 березня 2015 р. № 8475-UA (далі - Угода про позику).

ВРАХОВУЮЧИ, Замовник бажає, щоб Виконавець надавав йому послуги, зазначені далі, та

ВРАХОВУЮЧИ, Виконавець бажає надавати такі послуги,

В ЦЬОМУ ДОГОВОРІ Сторони домовилися про наступне:

1. Послуги
 - (i) Виконавець надає послуги, викладені в Додатку 1 "Технічне завдання" (далі - "Послуги"), який є невід'ємною частиною цього Договору.
 - (ii) Виконавець надає звіти, перелічені в Додатку 2 "Обов'язки Виконавця по звітуванню", в терміни, вказані в даному Додатку.
2. Тривалість

Виконавець надає Послуги з дати укладання договору по _____ року, або протягом будь-якого іншого періоду, який може бути додатково погоджений Сторонами у письмовій формі.

Договір діє до _____ року.

3. Оплата

А. Максимальний розмір оплати за Договором

Сума Договору не перевищує _____ грн. (_____), включаючи ПДВ у сумі _____ грн. Цю суму встановлено на основі розуміння того, що вона включає всі витрати Виконавця на виконання Послуг та його прибуток, а також будь-яке оподаткування, яке встановлене для Виконавця. Кошторис послуг надано в Додатку 3, який є невід'ємною частиною цього Договору.

В. Виплати за надані послуги

Замовник щомісячно оплачує Виконавцю послуги на основі фактичного обсягу наданих послуг згідно з цінами, що визначені у Додатку 3 „Цінова пропозиція (Кошторис)”.

С. Умови оплати

Послуги Виконавця оплачуються відповідно до Угоди про позику за рахунок коштів, передбачених в спеціальному фонді Державного бюджету України.

Всі платежі за Договором здійснюються на банківський рахунок Виконавця не пізніше ніж через 30 днів після надання рахунків та підписаних Сторонами відповідних Актів приймання-передавання виконаних послуг Координатору, визначеному відповідно п.4 нижче.

4. Адміністрування

А. Координатор

Замовник призначає Микичак Ірину, заступника Міністра охорони здоров'я України, Координатором Замовника. Координатор несе відповідальність за координацію діяльності за даним Договором, прийняття та затвердження звітів та інших документів, що підлягають подачі Замовнику Виконавцем, а також за прийняття та затвердження рахунків на оплату.

В. Звітність та облікова документація

Виконавець ретельно та систематично веде облікову документацію та звітність по наданих Послугах, в яких чітко відображає всі понесені витрати. Замовник зберігає за собою право на проведення аудиту або призначення визнаної аудиторської фірми для проведення перевірки облікової документації, що стосується сум, на які Виконавець виставив вимогу за даним Договором в період дії Договору або протягом його можливого подовження.

С. Внесення змін до Договору

Будь-які зміни до даного Договору, внесені у письмовій формі та підписані Сторонами, вважаються невід'ємною частиною даного Договору.

5. Стандарти якості послуг, що надаються

Виконавець бере зобов'язання надати послуги на найвищому рівні стандартів професійної та етичної компетентності та сумлінності.

6. Перевірка та аудит Виконавець дозволяє Банку та/або особам чи аудиторам, призначеним Банком, проводити інспекцію та/або аудит його рахунків, записів та інших документів, що стосуються подання висловлення зацікавленості щодо надання Послуг та виконання Договору. Будь-яке недотримання Виконавцем цього зобов'язання може становити заборонену дію, яка тягне за собою розірвання Договору та/або накладання санкцій Банком (включаючи, та не обмежуючись, визначенням Виконавця неправомочним) відповідно до санкцій, визначених у переважаючих процедурах Банку.
7. Конфіденційність На період дії даного Договору і протягом двох років після його завершення Виконавець не може, без попередньої письмової згоди Замовника, розголошувати будь-яку інформацію, яка є власністю або являє собою конфіденційні дані, пов'язані з Послугами, будь то по даному Договору або по діяльності та операціям Замовника.
8. Права власності на матеріали Всі звіти та інші матеріали, підготовлені Виконавцем для Замовника в рамках даного Договору, належать Замовнику і залишаються в його власності. Виконавець може зберігати копію такої документації та програмного забезпечення.
9. Неучасть Виконавця у певних видах діяльності Виконавець погоджується, що протягом дії даного Договору і після завершення його дії, Виконавець та будь-яка організація, яка знаходиться у підпорядкуванні Виконавцю, не буде мати права на постачання товарів, робіт або послуг (за виключенням консультаційних послуг, які не будуть призводити до конфлікту інтересів) по будь-якому проекту, що виходять або тісно пов'язані з консультаційними послугами з підготовки та реалізації даного проекту.
10. Страхування Виконавець несе відповідальність за організацію всього необхідного страхового забезпечення.
11. Завдання Виконавець не повинен передати зобов'язання з виконання цього Договору або будь-якої його частини без попередньої письмової згоди Замовника.
12. Керівне законодавство та мова Даний Договір має керуватися законодавством України та мовою складання Договору є українська.
13. Порядок розв'язання спорів Будь-які спори, які Сторони не можуть врегулювати за взаємною згодою, передаються для винесення судового рішення у відповідності до законодавства України.
14. Припинення
- А. За ініціативою Замовника
- Замовник може припинити дію даного Договору за умови письмового повідомлення Виконавця принаймні за 14 (чотирнадцять) робочих днів до визначеної дати після настання будь-якої з наступних подій:
- (а) Якщо Виконавець не усуває недоліки у виконанні своїх зобов'язань за Договором протягом 5 (п'яти) робочих днів після отримання повідомлення або протягом

подальшого періоду надання Послуг, про що Замовник може зробити висновок у письмовому вигляді;

- (b) Якщо Виконавець, на думку Замовника або Банку, замішаний в корупції, шахрайстві, змові, примусовій або перешкоджаючій практиці (як це визначено в переважаючих процедурах Банку щодо санкцій) в конкурентній боротьбі за виконання чи при виконанні Договору.
- c) У випадку, якщо Замовник на свій власний розсуд і за будь-якої підстави приймає рішення про розірвання даного Договору.

V. За ініціативою Виконавця

Виконавець може припинити даний Договір письмовим повідомленням Замовнику не менш ніж за 14 (чотирнадцять) днів до припинення Договору, якщо Замовник не оплачує послуги Виконавця відповідно до положень даного Договору, і спір залишається невирішеним згідно з п. 13 даного Договору протягом 30 днів після того, як було отримане письмове повідомлення від Виконавця про відсутність оплати.

C. За згодою Сторін

Договір може бути припинений, якщо Сторони дійшли згоди про те, що подальше надання послуг Виконавцем є недоцільним або неможливим, що має бути підтверджено відповідними документами в письмовій формі та погоджено не менш ніж за 14 днів до дати припинення Договору.

D. Оплата після припинення Договору

Якщо даний Договір припиняється згідно із положенням підпункту 14-Б даного Договору, Замовник оплачує Виконавцю усі витрати, понесені до дати припинення Договору, протягом 30 (тридцяти) днів після надання Виконавцем Координатору документів, визначених у підпункті 3-С.

15. Шахрайство та корупція

A. Загальні положення

Якщо Замовник визначає, що Виконавець та/або його персонал, субпідрядники, суб-консультанти, надавачі послуг чи постачальники замішані в корупції, шахрайстві, змові, примусовій або перешкоджаючій практиці в конкурентній боротьбі за виконання чи при виконанні Договору, тоді Замовник має право припинити дію Договору з Виконавцем з його попереднім письмовим повідомленням за 14 днів, причому положення пункту 14 застосовуватимуться так само, як і у випадку, коли б таке звільнення було здійснене відповідно до підпункту 14-А(b).

Якщо будь-який персонал Виконавця, як визначено, був замішаний в корупції, шахрайстві, змові, примусовій або

перешкоджаючій практиці під час виконання даного Договору, такий персонал має бути звільнений.

В. Визначення

В цілях даного пункту терміни, наведені нижче, мають наступні визначення:

- (i) "корупція" означає пропонування, надання, одержання чи вимагання, прямо чи опосередковано, будь-яких цінностей, що можуть неналежним чином вплинути на дії іншої сторони ¹;
- (ii) "шахрайство" – будь-яка дія чи бездіяльність, включаючи умисне викривлення інформації, яке свідомо чи несвідомо вводить в оману або намагається ввести в оману сторону з метою одержання фінансової або іншої вигоди чи уникнення виконання обов'язків ²;
- (iii) "змова" – домовленість між двома чи більше сторонами, укладена для досягнення неправомірної мети, в тому числі неналежного впливу на дії іншої сторони ³;
- (iv) "примусова практика" означає завдання шкоди, чи збитків, або погрозу завдати шкоди чи збитків іншій стороні або її власності з метою неналежного впливу на дії сторони ⁴;
- (v) "перешкоджаюча практика" – це:
 - (aa) умисне знищення, фальсифікація, зміна чи приховування суттєвих для розслідування доказів або надання неправдивих свідчень слідчим з метою суттєвого перешкоджання розслідуванням, які Банк проводить за підозрою у корупції, шахрайстві, змові, примусовій чи перешкоджаючій практиці; та/або погрози, переслідування чи залякування будь-якої сторони з метою недопущення того, щоб вона розкривала відомості, які мають значення для розслідування, чи вимагала проведення розслідування; або
 - (bb) дії, що мають на меті суттєве перешкодження Банку у здійсненні його прав на перевірку та аудит.

С. Заходи, що мають бути вжиті

З метою виконання цієї політики, Банк:

¹ "Інша сторона" означає публічну посадову особу, яка здійснює дії по відношенню до процесу відбору або виконання Договору. В цьому контексті термін "публічна посадова особа" включає персонал Світового банку та працівників інших організацій, що приймають або перевіряють рішення щодо закупівель

² "Сторона" означає публічну посадову особу; терміни "вигода" та "обов'язок" відносяться до проекту відбору чи виконання договору; а "дія чи бездіяльність" здійснюється із наміром вплинути на процес відбору чи виконання договору.

³ "Сторони" означає учасників процесу відбору (включаючи публічних посадових осіб), що намагаються встановити тендерні ціни на штучному, неконкурентному рівні.

⁴ "Сторона" означає учасника процесу відбору або виконання договору.

- (a) скасує частину позики, що надана за певним договором, якщо він визначить, у будь-який час, що представники Позичальника або Відповідальної установи (Міністерство охорони здоров'я України), визначені Угодою про позику, були замішані в корупції, шахрайстві, змові, примусовій або перешкоджаючій практиці під час процесу відбору чи виконання договору, а Позичальник не вжив своєчасних та належних заходів для виправлення ситуації, які б Банк вважав задовільними;
- (b) застосує санкції до Виконавця, в тому числі оголошення його таким, що не допускається, на визначений період чи безстроково, до укладення договору, який фінансується Банком, якщо останній у будь-який час визначить, що Виконавець, безпосередньо або через агента, був замішаний у корупції, шахрайстві, змові, примусовій або перешкоджаючій практиці у процесі відбору чи виконання договору, що фінансується Банком.

16. Юридичні адреси та банківські реквізити Сторін:

Замовник

Міністерство охорони здоров'я
України

Адреса: вул. М. Грушевського, 7, м.
Київ, 01601, Україна

Банківські реквізити Замовника:

Код ЄДРПОУ 00012925

IBAN: UA07 820172 0343111 0101

00000 199 в ДКСУ м. Київ

МФО 820172

Виконавець

Юридична адреса:

Україна _____

Адреса для листування: _____, Україна

Ліцензія: _____

Банківські реквізити Виконавця:

Код ЄДРПОУ _____

IBAN: _____ в

МФО _____, ПІН: _____

Св-во №: _____

Платник податку на загальних підставах

ПЕРЕЛІК ДОДАТКІВ

Додаток 1: Технічне завдання

Додаток 2: Обов'язки Виконавця по звітуванню

Додатку 3: Цінова пропозиція (Кошторис)

Від Замовника

_____/_____/_____

Від Виконавця

_____/_____/_____
