

**Изменения №1**  
**в Извещение и Документацию о Конкурсе в электронной форме**  
**на право заключения Договора на оказании услуг по информационно-консультационному**  
**обслуживанию входящих обращений от существующих и потенциальных Пользователей по**  
**голосовым и неголосовым каналам связи**

**Реестровый номер № 32109961075**

«17» февраля 2021 г.

СОГЛАСОВАНО

Начальник отдела правового сопровождения  
закупочной деятельности и  
антимонопольного комплаенса  
ООО «Единый оператор ЦКАД»

\_\_\_\_\_ Е.В. Зубкова

УТВЕРЖДАЮ

Первый заместитель  
генерального директора  
ООО «Единый оператор ЦКАД»

\_\_\_\_\_ Т.Э. Батукаев

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор  
ООО «Автодор - ТП»

\_\_\_\_\_ И.Н. Комкова

**г. Москва - 2021 г.**

Внести в Извещение и Документацию о Конкурсе в электронной форме на право заключения Договора на оказании услуг по информационно-консультационному обслуживанию входящих обращений от существующих и потенциальных Пользователей по голосовым и неголосовым каналам связи, реестровый номер № 32109961075 следующее изменение:

1. Часть 8 Извещения и часть 12 раздела I Документации изложить в следующей редакции:

Дата и время окончания срока подачи заявок: 11:00 (время московское) 01.03.2021.

2. Часть 9 Извещения и часть 13 раздела I Документации изложить в следующей редакции:

Дата и время направления оператором ЭТП Заказчику первых частей заявок: 11:00 (время московское) 01.03.2021.

3. Часть 10 Извещения и часть 14 раздела I Документации изложить в следующей редакции:

Дата рассмотрения первых частей заявок: 09.03.2021.

4. Абзац 1 части 11 Извещения и абзац 1 части 15 раздела I Документации изложить в следующей редакции:

Место, дата проведения сопоставления дополнительных ценовых предложений: ЭТП, 16.03.2021. Время начала 10:00 ч., время окончания срока проведения сопоставления дополнительных ценовых предложений 13:00 ч.

5. Часть 12 Извещения и часть 16 раздела I Документации изложить в следующей редакции:

Место, дата подведения итогов проведения подачи дополнительных ценовых предложений: ЭТП, 16.03.2021.

6. Часть 13 Извещения и часть 17 раздела I Документации изложить в следующей редакции:

Дата рассмотрения вторых частей заявок и подведения итогов: 29.03.2021<sup>1</sup>.

7. Часть 18 раздела I Документации изложить в следующей редакции:

Разъяснения представляются на ЭТП, начало срока подачи запросов участниками закупки и предоставления разъяснений 05.02.2021, окончание срока подачи запросов участниками закупки 23.02.2021, дата и время окончания срока предоставления разъяснений 23:59 ч. (время московское) 26.02.2021, форма и порядок подачи запроса участниками закупки и предоставления разъяснений установлен разделом III Документации.

8. Техническое задание (Техническую часть, приложение №1 к Документации о Конкурсе) изложить в новой редакции:

### ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

На оказание услуг по информационно-консультационному обслуживанию входящих обращений от существующих и потенциальных Пользователей по голосовым и неголосовым каналам связи.

|                                                   |                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Общество, Организатор закупочной процедуры</b> | Общество, Организатор закупочной процедуры - Общество с ограниченной ответственностью «Единый оператор центральной кольцевой автомобильной дороги»                        |
| <b>Предмет закупки</b>                            | Оказание услуг по информационно-консультационному обслуживанию входящих обращений от существующих и потенциальных Пользователей по голосовым и неголосовым каналам связи. |

<sup>1</sup> Компания вправе рассмотреть вторые части и подвести итоги Конкурса раньше установленного Извещением и Конкурсной Документацией срока.

|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Характеристик<br/>и, содержание и<br/>объем<br/>работ/услуг</b> | <b>Прогнозируемый объем предоставляемых услуг:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                |
|                                                                    | <b>Объем поступивших обращений.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Кол-во шт. в<br/>месяц.</b> |
|                                                                    | <b>Количество поступивших голосовых обращений,<br/>шт.:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 648399                         |
|                                                                    | Март                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 31808                          |
|                                                                    | Апрель                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 43599                          |
|                                                                    | Май                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 58574                          |
|                                                                    | Июнь                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 106368                         |
|                                                                    | Июль                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 116017                         |
|                                                                    | Август                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 74639                          |
|                                                                    | Сентябрь                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 66017                          |
|                                                                    | Октябрь                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 43763                          |
|                                                                    | Ноябрь                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 54838                          |
|                                                                    | Декабрь                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 55212                          |
|                                                                    | <b>Количество поступивших неголосовых обращений,<br/>шт.:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 72971                          |
|                                                                    | Март                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 4071                           |
|                                                                    | Апрель                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 5799                           |
|                                                                    | Май                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 8069                           |
|                                                                    | Июнь                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 11593                          |
|                                                                    | Июль                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 8600                           |
|                                                                    | Август                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 11318                          |
|                                                                    | Сентябрь                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 5630                           |
|                                                                    | Октябрь                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 6022                           |
|                                                                    | Ноябрь                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 5900                           |
|                                                                    | Декабрь                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 5969                           |
|                                                                    | Среднее время диалога с Пользователем – 180 секунд.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                |
|                                                                    | Контакт-Центр при оказании услуг, обязан:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                |
|                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты предоставления Заказчиком информационных материалов на их основе подготовить и представить на согласование Заказчику сценарии диалогов (скрипты) между оператором и Пользователем;</li> <li>• обеспечить непрерывную работоспособность аутсорсингового Контакт-Центра;</li> <li>• для оказания услуг привлекать только русскоговорящих операторов с отсутствием речевых дефектов, имеющих опыт аналогичной работы;</li> <li>• обеспечить: <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечить выполнение требований действующего законодательства РФ, регулирующего порядок обработки обращений и персональных данных физических лиц;</li> <li>- наличие технической поддержки всех систем Контакт-Центра, задействованных в работе;</li> <li>- цифровую запись всех (100%) входящих звонков и хранение записей не менее 3 (трех) месяцев.</li> </ul> </li> <li>• обеспечить гибкую настройку маршрутизации вызовов в зависимости</li> </ul> |                                |

|                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                        | <p>от фактической нагрузки на линии;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• осуществлять категоризацию звонков для их быстрой фильтрации, по следующим вопросам Пользователей <ul style="list-style-type: none"> <li>- общие вопросы пользования ЦКАД;</li> <li>- вопросы, связанные с оплатой ЦКАД;</li> <li>- вопросы, связанные с электронными средствами регистрации проезда;</li> <li>- вопросы по возврату билета;</li> <li>- вопросы, связанные со штрафными санкциями;</li> <li>- консультация по сервисам сайта <a href="http://avtodor-tr.ru/ru/">avtodor-tr.ru/ru/</a> и мобильного приложения «Автодор»;</li> <li>- работа с рекламациями;</li> <li>- консультации по дополнительным услугам;</li> <li>- иные вопросы, связанные с использованием ЦКАД.</li> </ul> </li> <li>• подписать соглашения о нераспространении конфиденциальной информации (в том числе персональных данных третьих лиц) со всеми работниками, задействованными им в процессе оказания услуг;</li> <li>• предоставить Заказчику возможность прослушивания в любое время записей входящих звонков, которые могут быть использованы Заказчиком для осуществления контроля качества оказания Услуг. Доступ к записям входящих звонков осуществляется на постоянной основе, также должна быть обеспечена возможность поиска записи диалога по дате и времени, оператору и телефонному номеру, с которого был совершён данный вызов. Доступ к ресурсам предоставления статистической информации и прослушивания записей диалогов должен быть предоставлен через сеть Интернет. Доступ считается предоставленным после получения Заказчиком учетных записей для входа в ресурсы, инструкций по пользованию ресурсами. Ресурсы полностью должны соответствовать требованиям Технического задания;</li> <li>• Заказчик вправе предоставлять Контакт-Центру обновленные информационные материалы, на основании которых, Контакт-Центр обязан в течение 3 (трех) рабочих дней с даты предоставления Заказчиком подготавливать и представлять на согласование Заказчику обновленные сценарии диалогов (скрипты) между оператором и Пользователем. Также Заказчик вправе менять категоризацию звонков.</li> </ul> |
| <p><b>Требования к поставщику (обязательные и дополнительные (если применимо))</b></p> | <p><b>Требования к услугам Контакт-Центра.</b></p> <p>Со стороны Контакт–Центра в рамках приема входящих обращений требуется предоставление следующей информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• общие вопросы пользования ЦКАД;</li> <li>• вопросы, связанные с оплатой ЦКАД;</li> <li>• вопросы, связанные с электронными средствами регистрации проезда;</li> <li>• консультации по возврату билета;</li> <li>• вопросы, связанные со штрафными санкциями;</li> <li>• консультация по дополнительным услугам;</li> <li>• консультация по сервисам сайтов <a href="http://avtodor-tr.ru/ru/">avtodor-tr.ru/ru/</a>, <a href="http://tskad.ru">tskad.ru</a> и мобильного приложения «Автодор»;</li> <li>• работа с рекламациями;</li> <li>• иные вопросы, связанные с использованием ЦКАД.</li> </ul> <p>Со стороны Контакт–Центра в рамках подготовительных работ требуется осуществления следующих процедур*:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

- программирование сценариев обслуживания для работы операторов;
- запись, программирование IVR;
- маршрутизация звонков;
- комплексное технико-операционное тестирование;
- предоставление доступов к личному кабинету для прослушивания звуковых файлов и просмотр отчетности;
- разработка и настройка маршрутизации электронных сообщений через web-чат на сайте Заказчика;

Со стороны Контакт–Центра требуется наличие выделенного специалиста контроля качества для обеспечения соответствующего уровня обслуживания пользователей на проекте, с осуществлением следующих процедур:

- разработка чек-листа проекта по материалам Заказчика;
- проверка результатов тестирования операторов перед началом работы;
- разработка предупреждающих действий по устранению потенциальных причин низкого уровня обслуживания на основе материалов, предоставленных Заказчиком;
- анализ возможных отклонений и предложение вариантов решений (корректирующих действий), направленных на восстановление уровня качества;
- проверка результатов и отчетность по качеству предоставляемых услуг, с помощью прослушивания звуковых файлов, на постоянной основе.

Со стороны Контакт–Центра требуется наличие выделенного тренера для выполнения следующего функционала:

- разработка обучающих документов по материалам предоставленным Заказчиком

- программа обучения операторов

- написание речевых модулей

- рабочие тетради операторов

- тестирование письменное и обучение;

- обучение сотрудников продуктам, процедурам, алгоритмам проекта и стандартам обслуживания;
- консультирование и поддержка новых специалистов;
- посттренинговое сопровождение;
- обучение сотрудников с целью формирования профессиональных навыков в управлении временем, ведении переговоров, проведении презентаций, эффективном общении и т.д.;
- организация процесса корпоративного обучения (анализ потребностей, планирование обучения, разработка программ, проведение и оценка эффективности обучения);

#### **Необходимые минимальные требования к Контакт-Центру:**

- наличие сертифицированного оборудования коммутации и маршрутизации пакетов информации в соответствии с требованиями Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии;
- наличие территориально распределенного Контакт-Центра со 100% резервированием каналов связи; Наличие не менее 2 (двух) провайдеров услуг связи, подключенных к платформе КЦ на каждой площадке КЦ (подтверждается договором на оказание услуг с провайдером);

- обеспечение технической возможности фиксации длительности каждого отдельного вызова;
- предоставление для приема и рассмотрения обращений и выполнения других функций достаточного количества выделенных операторов, закрепленных только за проектом заказчика и не привлекаемых на другие проекты;
- предоставление возможности записей диалогов по проекту, глубина хранения которых на стороне поставщика услуг составит не менее 3 (трех) месяцев;
- обслуживание неравномерного трафика вызовов без потери качества в режиме 24/7, на русском и английском языках;
- наличие возможности проведения обучения операторов Контакт-центра сотрудниками заказчика на территории поставщика услуг;
- использование при передаче информации по открытым каналам связи, сертифицированных средств защиты информации, соответствующих требованиям безопасности информации.

#### **Требования к количественным и качественным показателям:**

##### **Голосовое направление:**

| Показатель                                                                                          | Расчет показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                | Целевое значение    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Качество обслуживания                                                                               | Показатель рассчитывается, как среднее значение по оцененным за Отчетный период диалогам, в соответствии с методикой оценки, утвержденной Заказчиком.                                                                                                                                            | Не менее 88%        |
| SL (Service Level — процент вызовов, принимаемых в обработку в течение заданного интервала времени) | Показатель рассчитывается, как процентное отношение общего количества принятых Операторами вызовов в первые 10 секунд за Отчетный период к общему количеству принятых Операторами вызовов за Отчетный период. При расчете данного показателя не учитываются вызовы длительностью менее 6 секунд. | Не менее 88%        |
| LCR (Lost Call Rate – процент потерянных вызовов)                                                   | Показатель рассчитывается, как процентное соотношение количества обращений, не принятых Операторским центром Контакт-Центра, к общему количеству поступивших обращений. При расчете LCR не учитываются обращения, потерянные в первые 5 секунд ожидания Пользователем ответа оператора           | Не более 5%         |
| АНТ (Average Handle Time – среднее время обслуживания)                                              | Показатель рассчитывается, как отношение суммы общего времени в режиме разговора за Отчетный                                                                                                                                                                                                     | Не более 180 секунд |

|  |                                                        |                                                                                                                                                                                                         |                    |
|--|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | обращения)                                             | период, общего времени в режиме удержания вызова за Отчетный период, общего времени, затраченного на постобработку вызова за Отчетный период к общему количеству отвеченных вызовов за Отчетный период. |                    |
|  | ASA<br>(Average Speed of Answer – среднее время ответа | Показателя рассчитывается, как отношение общего времени ответов Операторов на звонок за Отчетный период к количеству принятых звонков Операторами за Отчетный период.                                   | Не более 10 секунд |
|  | Hold<br>(процент времени пользователей на удержании)   | Показатель рассчитывается, как процентное отношение общего времени на удержании за Отчетный период к общему времени обработки контакта за Отчетный период.                                              | Не более 5%        |
|  | UTZ (Utilization-коэффициент использования персонала)  | Показатель рассчитывается, как процентное отношение общего продуктивного времени за Отчетный период к общему оплачиваемому времени за Отчетный период.                                                  | Не менее 90%       |
|  | ОСС (Оссурансу-коэффициент загрузки операторов)        | Показатель рассчитывается, как процентное отношение общего времени обработки контакта за Отчетный период к общему продуктивному времени.                                                                | Не менее 85%       |

#### Неголосовое направление:

| Показатель                                                                                             | Расчет показателя                                                                                                                                                                                                                          | Целевое значение |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Качество обслуживания                                                                                  | Показатель рассчитывается, как среднее значение по оцененным за Отчетный период чатам, в соответствии с методикой оценки, утвержденной Заказчиком.                                                                                         | Не менее 88%     |
| SL<br>(Service Level — процент вызовов, принимаемых в обработку в течение заданного интервала времени) | Показатель рассчитывается, как процентное отношение общего количества принятых Операторами неголосовых обращений в первые 300 секунд за Отчетный период к общему количеству принятых Операторами неголосовых обращений за Отчетный период. | Не менее 88%     |
| Продуктивность                                                                                         | Показатель рассчитывается, как процентное соотношение фактического количества обработанных чатов за Отчетный период, к плановому количеству                                                                                                | Не менее 85%     |

|                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|                                                                            | обработанных чатов. План рассчитывается путем деления времени, затраченного на обработку чатов на целевое АНТ.                                                                                                                                                                                       |                     |
| АНТ (Average Handle Time – среднее время обслуживания обращения)           | Показатель рассчитывается, как отношение суммы общего времени в режиме разговора за Отчетный период, общего времени в режиме удержания вызова за Отчетный период, общего времени, затраченного на постобработку вызова за Отчетный период к общему количеству отвеченных вызовов за Отчетный период. | Не более 300 секунд |
| CSI (Customer Satisfaction Index – индекс удовлетворенности пользователей) | Показатель рассчитывается, как процентное отношение опрошенных пользователей, поставивших оценку 4 или 5 к общему количеству опрошенных пользователей.                                                                                                                                               | Не менее 88%        |
| UTZ (Utilization-коэффициент использования персонала)                      | Показатель рассчитывается, как процентное отношение общего продуктивного времени за Отчетный период к общему оплачиваемому времени за Отчетный период.                                                                                                                                               | Не менее 90%        |
| ОСС (Occupancy-коэффициент загрузки операторов)                            | Показатель рассчитывается, как процентное отношение общего времени обработки контакта за Отчетный период к общему продуктивному времени.                                                                                                                                                             | Не менее 85%        |

#### **Технические и ресурсные требования к оснащенности Контакт-Центра:**

- наличие и предоставление операторов, обслуживающих Пользователей ООО «Единый оператор ЦКАД» на русском языке без дефектов речи с хорошо развитыми коммуникативными навыками;
- ПО Контакт-Центра должно обеспечивать возможность получения необходимых данных из Баз данных Заказчика для осуществления информирования Пользователей ООО «Единый оператор ЦКАД» за счет реализованных интеграционных решений;
- наличие возможности проведения обучения операторов Контакт-Центра сотрудниками заказчика на территории поставщика услуг;
- использование при передаче информации по открытым каналам связи, сертифицированных средств защиты информации, соответствующих требованиям безопасности информации;

#### **Требования к ПО Контакт-Центра.**

##### **Программирование:**

- возможность предоставления доступа к информации об обращениях Пользователей ООО «Единый оператор ЦКАД»;

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• обязательная фиксация тематик обращений Пользователя ООО «Единый оператор ЦКАД». ПО Контакт-Центра полностью фиксирует, какая информация была запрошена Пользователем ООО «Единый оператор ЦКАД» и предоставляет возможность построения отчетов/статистик;</li> <li>• возможность удаленно прослушивать и оценивать записи диалогов операторов;</li> <li>• обслуживание онлайн чата размещенного на сайте Заказчика, с возможностью построения отчетов/статистик.</li> <li>• Возможность реализации платежного IVR <ul style="list-style-type: none"> <li>Обязательное требование - наличие PCI DSS сертификации.</li> <li>Платеж в IVR предполагает получение от Пользователей Заказчика следующих критичных данных банковской карты: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ номер банковской карты,</li> <li>✓ проверочный код банковской карты,</li> <li>✓ месяц и год окончания действия банковской карты.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Оператор оформляет заказ в программном обеспечении (далее – ПО) Заказчика для оформления заказов.</li> <li>2) По окончании оформления заказа Заказчик осуществляет перенаправление (редирект) на страницу перевода в IVR Поставщика, передавая следующие параметры: <ul style="list-style-type: none"> <li>- уникальный идентификатор заказа</li> <li>- сумма заказа</li> <li>- адрес для проверки статуса оплаты заказа (URL)</li> </ul> </li> <li>3) С помощью страницы перевода в IVR, оператор осуществляет перевод звонка, при этом к звонку прикрепляются параметры, указанные в п.2.</li> <li>4) В IVR клиент осуществляет ввод данных карты – номер карты, год и месяц окончания срока действия, CVV.<br/>Ввод данных карты осуществляется с помощью DTMF-набора.<br/>При ошибочном вводе (невозможной комбинации цифр и/или длины) даётся возможность повторного ввода данных до 3 раз.</li> <li>5) После ввода данных, в IVR осуществляется вызов процедуры, выполняющей обращение к системе эквайера с помощью специально разработанного эквайером API для использования в проекте.<br/>Передача информации осуществляется в зашифрованном виде посредством HTTP POST запроса</li> <li>6) API возвращает статус платежа. Также при успешной транзакции возвращается код авторизации и RRN.<br/>В зависимости от статуса платежа клиенту озвучивается соответствующее сообщение и происходит возврат к оператору для проверки статуса заказа.</li> <li>7) Параллельно с выполнением п.6, система эквайера информирует систему Заказчика об успешности/не успешности транзакции.</li> <li>8) При возврате звонка к оператору, внутри ПО Поставщика открывается страница в соответствии с переданным ранее адресом проверки статуса оплаты заказа. С использованием информации, полученной в п.7, она отображает оператору статус транзакции, который и озвучивается клиенту.<br/>Если данные от эквайера ещё не получены, оператором производится принудительное обновление страницы в течение установленного срока, после которого оплата считается неуспешной, ПО Заказчика в этом</li> </ol> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

случае инициирует откат транзакции.

- 9) Если транзакция успешна, на этом работа с клиентом завершается. При необходимости (например, если клиент ошибся при вводе номера карты, хочет попробовать оплатить другой картой в случае если на первой недостаточно средств и т.д.), в ПО Заказчика оформляется новый заказ с теми же данными. Повторяются шаги 2-8.

- 10) Ниже приведён перечень обязательных полей запроса. Запросы принимаются только с IP-адресов, заранее включённых в служебный список сервиса. При запросе с адреса, отсутствующего в списке, возвращается «Ошибка 404». Любые дополнительные поля, переданные в запросе, игнорируются.

| № | Поле     | Описание поля                                  | Обязательно<br>е поле | Примечание                                                                                                                                                                                                                        |
|---|----------|------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | PAN      | Номер карты                                    | Да                    | Строка, состоящая из цифр, длиной от 12 до 19 символов                                                                                                                                                                            |
| 2 | ExpYear  | Год срока действия карты                       | Да                    | Строка из 4 цифр (YYYY)                                                                                                                                                                                                           |
| 3 | ExpMonth | Месяц срока действия карты                     | Да                    | Строка из 2 цифр (MM)                                                                                                                                                                                                             |
| 4 | ShopID   | Идентификатор точки продажи в системе эквайера | Да                    | Текст, содержащий либо латинские буквы и цифры в количестве от 1 до 64, либо две группы латинских букв и цифр, разделённых «-» (первая группа от 1 до 15 символов, вторая группа от 1 до 11 символов), к регистру нечувствителен. |

|  |   |          |                                                                                    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|---|----------|------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 5 | OrderID  | Номер заказа в системе расчётов интернет-магазина, соответствующий данному платежу | Да | <p>Может быть любой непустой строкой максимальной длиной 127 символов, не может содержать только пробелы.</p> <p><i>Значение OrderID должно быть уникальным для всех оплаченных заказов (заказов, по которым успешно прошла блокировка средств) в рамках одного магазина. Пока по заказу не проведена блокировка средств (авторизация), допускается несколько запросов с одинаковым OrderID (например, несколько попыток оплаты одного и того же заказа).</i></p> |
|  | 6 | Subtotal | Сумма покупки в валюте, оговоренной в договоре с банком-эквайером (руб.).          | Да | Десятичное число с точкой в качестве разделителя, не более 2 знаков после разделителя. Например, 12.34                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|  | 7 | CVV      | CVV/CAV                                                                            | Да | Длина 3-4 символа (4 для AmericanExpress), может быть пустым (для карт MasterCard Maestro), но в любом случае является обязательным полем.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |                 |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |                 |    | <p>Строка, получаемая по формуле Signature = uppercase(md5(md5(field1)+ ... +md5(fieldN)+ md5(Password))), Пример: Signature = uppercase(md5(md5(ShopID) + md5(OrderID) + md5(Subtotal) + md5(PAN) + md5(ExpYear) + md5(ExpMonth) + md5(CVV) + md5(Password))), где uppercase — функция приведения к верхнему регистру; md5 — криптографическая хеш-функция (символы в нижнем регистре); «+» — операция конкатенации (объединения) строк (все строки преобразуются в байты в кодировке ASCII); fieldN — поле запроса (все поля, участвующие в запросе, в порядке следования); Password — пароль из раздела «Параметры Авторизации» Личного кабинета системы эквайера.</p> |
|                                              | 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Signature | Подпись запроса | Да |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                              | <p><b>Требования к отчетам/статистике:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• предоставление полной информации о ходе диалога (причины обращения, перевод на вторую линию с указанием длительности взаимодействия);</li> <li>• предоставление информации о длительности обработки диалогов по каждой записи;</li> <li>• формирование иных статистик/отчетов по требованию Заказчика помимо стандартной части;</li> <li>• тип доступа онлайн.</li> </ul> |           |                 |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Место, условия и сроки оказания услуг</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Период оказания услуг:<br/>Начало периода оказания услуг - Контакт-Центр приступает к оказанию услуг не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты предоставления Заказчиком информационных материалов, окончание</li> </ul>                                                                                                                                                                                                |           |                 |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|  |                                                                                                                                             |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | периода оказания услуг – до 31.12.2021;<br>• Услуги оказываются ежедневно 24/7;<br>• Услуги оказываются по месту нахождения Контакт-Центра. |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**9.** Остальные положения Извещения и Документации о Конкурсе в электронной форме на право заключения Договора на оказании услуг по информационно-консультационному обслуживанию входящих обращений от существующих и потенциальных Пользователей по голосовым и неголосовым каналам связи, реестровый номер № 32109961075 оставить без изменения.