

Содержание:

1. Наименование и цели использования выполняемых работ и оказываемых услуг.....	3
2. Основание для реализации проекта.....	3
3. Перечень работ и услуг, требуемый от исполнителя.....	3
4. Место выполнения работ и услуг	3
5. Условия выполнения работ и оказания услуг	3
6. Требования к участнику.....	5
7. Сроки оказания услуг	6
8. Ответственность исполнителя.....	6
9. Иные требования	7

1. Наименование и цели использования выполняемых работ и оказываемых услуг.

1.1. Услуга по оценке персонала методом «Тайнственный покупатель» для улучшения качества сервиса в отделениях АКБ «Микрокредитбанк».

2. Основание для реализации проекта.

2.1. В соответствии с Постановлением Президента Республики Узбекистан «О дополнительных мерах по повышению доступности банковских услуг» от 23 марта 2018 года № ПП-3620.

3. Перечень работ и услуг, требуемых от исполнителя.

3.1. Исполнитель проводит подбор «тайных покупателей», их обучение, инструктаж, тестирование знаний предмета проверки, и организует проверки отделений банка «тайными покупателями».

3.2. Количество визитов: согласно запросу, но менее трёх раз. Время визита с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00.

3.3. В рамках визита в отделение банка «тайный покупатель»:

- проводит полную аудиозапись визита без раскрытия (аудиозапись должна быть целой, хорошего качества, чтобы можно было однозначно оценить взаимодействие «тайного покупателя» с сотрудником банковского отделения);
- проводит оценку и фотосъемку прилегающей к отделению территории;
- проводит оценку и фотосъемку внутреннего состояния отделения (по возможности, без раскрытия сотрудниками банка)
- проводит фотосъемку всей имеющейся рекламы (оформление здания банка, реклама по пути к банку) интерьера (комнаты, уборная), а также сотрудников по возможности в зависимости от ситуации.
- задаёт вопросы согласно легенде и вопроснику (чек-лист);
- Проводит стресс-тест путём провокации, изображения недовольства, инициализации постановочного конфликта по возможности при возникновении разумных поводов вроде системных ошибок, обслуживании без очереди, при грубом отношении сотрудников и так далее.
- Покупка продуктов по запросу (покупка продуктов оплачивается Заказчиком, а исполнитель указывает по счет фактуре)

3.4. Исследование проводится согласно легенде и сценарию (пример в Приложении №1). Легенда и сценарий разрабатываются заказчиком, и передаются исполнителю в работу один раз в неделю.

3.5. Результаты проверки каждого отделения должны не позднее 3 (трех) рабочих дней после ее проведения быть доступны для уполномоченных представителей Заказчика:

- контроль за своевременностью совершения проверок;
- ознакомления с результатами посещения (анкета, фото- и аудиофайлы) не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента совершения проверки;
- внесения комментариев по итогам посещения отделений Заказчика «тайным покупателем»;

3.6. В случае согласия Заказчика с полнотой и правильностью проведенной проверки, отчёты считаются принятым. В случае несогласия с результатами проверки по какому-либо из пунктов отчёта Заказчик может отправить отчет на доработку (комментарий Заказчика должен содержать: дату, ФИО и электронный адрес сотрудника Заказчика, отправившего отчет на доработку, номер раздела и номер вопроса анкеты, по которому есть замечания, содержание проблемы и пожелания в части ее решения).

3.7. В случае возврата отчёта на доработку Исполнитель обязан самостоятельно связаться с представителем Заказчика, отвечающим за этот проект, и разрешить возникшие вопросы в течение 5 (пяти) рабочих дней (не позднее указанного пятидневного срока, отведенного на разрешение претензии).

3.8. В случае повторного отклонения отчета Заказчиком, проверка считается несостоявшейся. Признание проверки несостоявшейся не освобождает Исполнителя от обязанности ее проведения и предоставления по итогам отчета, соответствующего требованиям настоящего Технического задания.

3.9. Проверка не принимается, если:

- Выполненные аудиозаписи имеют плохое качество (в результате низкого уровня звука или присутствия на ней посторонних шумов нет возможности распознать (расшифровать) более 30% (по хронометражу) диалога), записи неполные; не соответствуют расшифровке;
- Нарушена легенда визита;
- Не предоставлены необходимые фотоматериалы, либо фотоматериалы некачественные (не виден чек или договор);
- Заполнены не все пункты вопросника (чек-листа)

4. Место выполнения работ и услуг.

4.1. Республика Узбекистан. 150 отделений Заказчика.

5. Условия выполнения работ и оказания услуг.

5.1. В течение 3 (трех) рабочих дней по завершении оказания Услуг Исполнитель направляет Заказчику Акт об оказанных Услугах по договору с приложением к нему отчетов.

5.2. Заказчик в течение 2 (двух) рабочих дней со дня получения подписанного Исполнителем Акта направляет Исполнителю подписанный со своей стороны Акт или мотивированный отказ от приемки оказанных Услуг. В случае не отправки Заказчиком подписанного Акта Исполнителю в указанные сроки, то услуги считаются оказанными надлежащим образом, и Заказчик не имеет претензий к оказанным услугам.

5.3. В случае мотивированного отказа Заказчика от приемки результатов оказанных Услуг, Стороны в течение последующих 3 (трех) рабочих дней должны по результатам рассмотрения замечаний составить двусторонний Акт с перечнем принятых Исполнителем за счет и в сроки, согласованные Сторонами.

6. Требования к участнику.

6.1. Предоставление качественной аудиозаписи проверки с расшифровкой диалога (аудиозапись должна прослушиваться и соответствовать расшифровке).

6.2. Предоставление качественных фотографий (должны быть хорошо видны надписи на чеке и договоре).

6.3. Заказчику предоставляется сопровождающий менеджер, отвечающий за все рабочие вопросы. Менеджер должен постоянно работать с проектом, иметь электронный адрес и мобильный телефон.

7. Сроки, объем оказания услуг и оплата.

7.1. Сроки оказания услуг с **01.07.2024** года до **05.12.2024** года.

7.2. Полный объем оказываемых услуг: **300** (Триста) визитов на **150** подразделений банка (по 2 визита на каждую точку).

7.3. Количество отчетов и размер оплаты для одной услуги, которая должна включать:

- Ежемесячные отчёты и один заключительный отчёт по итогам года (PDF или PowerPoint);

7.4. Приобретение 150 банковских карт, из них 50 штук карт **UZCARD**, 50 штук карт **HUMO**, 50 штук кобейдж карт **UNIONPAY-UZCARD**.

7.5. Условия оплаты:

По факту выполненных объема работ за каждый месяц, согласно предоставленному акту выполненных работ, счёт фактуре и отчёту;

7.6. Размер оплаты для оказания услуг за 1 визит в размере 550 000 сум (пятьсот пятьдесят тысяч) сум, в общей сумме 165 000 000 (сто шестьдесят пять миллионов) сум, а также дополнительно за приобретение банковских карт на сумму 5 500 000 (пять миллионов пятьсот тысяч) сум.

8. Ответственность исполнителя:

8.1. Ненадлежащим исполнением Исполнителем своих обязательств по оказанию услуг считаются нарушения требований настоящего технического задания, в том числе:

- Непосещение любого из Указанных в запросе период проведения проверок;
- Отклонение от сценария при посещении отделения и тайной закупке;
- Нарушение легенды визита в отделения;
- Неполное заполнение таблиц вопросника, согласованного между сторонами;
- Не предоставление или предоставление аудиозаписи посещения отделения, имеющей плохое качество/неполной/не соответствующей расшифровке;
- Не предоставление или предоставление некачественных фотоматериалов (фотографий прилегающей к офису территории, внутреннего состояния офиса, всей имеющейся рекламы (оформление здания, реклама по пути к офису); чека и договора).

8.2. В случае обнаружения в ходе оценки результатов проверок фактов нарушения требований настоящего технического задания, Заказчик помимо отправки отчетов Исполнителя на доработку в порядке, предусмотренном разделом 3 настоящего технического задания, вправе применить к Исполнителю штрафные санкции в размере 50 000 сум за каждый факт такого нарушения.

8.3. В случае нарушения Исполнителем сроков исполнения обязательств по оказанию услуг, Заказчик вправе потребовать от Исполнителя уплаты неустойки в размере 0,1% от цены договора за каждый календарный день просрочки.

8.4. В случае обнаружения в ходе оценки результатов проверок фактов фальсификации данных, Заказчик вправе потребовать от Исполнителя уплаты штрафа в размере 0,1% от цены договора за каждый факт такой фальсификации.

9. Иные требования.

9.1. Заявка на участие в конкурсе должна содержать следующие сведения (формы прилагаются, должны быть подписаны уполномоченным лицом и заверены печатью):

- Заявка;
- Гарантийное письмо;
- Общая информация об участнике конкурса (Полное наименование юридического лица, с указанием организационно-правовой формы, Сведения о регистрации (дата регистрации, регистрационный номер, наименование регистрирующего органа), Юридический адрес, Контактный телефон, факс, e-mail, Полные банковские реквизиты, Основные направления деятельности);
- Информация об опыте оказания аналогичных услуг;
- Заявление по недопущению коррупционных проявлений;
- Техническое предложение на отбор;
- Финансовое положение участника за 3 (три) года;
- Финансовый результат за 3 (три) года.
- Учредительные документы (копии).

9.2. Окончательный вариант легенды и вопросника будут согласованы между Сторонами после заключения договора.