Qapalı Səhmdar Cəmiyyətinin

“ 01 ” Dekabr 2016-cı il tarixli

“216”nömrəli əmri ilə təsdiq edilmişdir.

Изображение выглядит как символ, Графика, логотип

Автоматически созданное описание

**“Azərbaycan Xəzər Dəniz Gəmiçiliyi” Qapalı Səhmdar Cəmiyyətində**

**24/7 iş rejimi ilə çalışan Çağrı Mərkəzinin (Call Center) yaradılması xidmətinin satınalınması məqsədilə açıq müsabiqə elan edir:**

**Müsabiqə №AM095-1/2024**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Müsabiqədə iştirak etmək üçün təqdim edilməli sənədlər:**   * Müsabiqədə iştirak haqqında müraciət (nümunə əlavə olunur); * İştirak haqqının ödənilməsi barədə bank sənədi; * Müsabiqə təklifi; * Malgöndərənin son bir ildəki (əgər daha az müddət fəaliyyət göstərirsə, bütün fəaliyyət dövründəki) maliyyə vəziyyəti barədə bank sənədi; * Azərbaycan Respublikasında vergilərə və digər icbari ödənişlərə dair yerinə yetirilməsi vaxtı keçmiş öhdəliklərin*,* habelə son bir il ərzində (fəaliyyətini dayandırdığı müddət nəzərə alınmadan) vergi ödəyicisinin Azərbaycan Respublikasının Vergi Məcəlləsi ilə müəyyən edilmiş vəzifələrinin yerinə yetirilməməsi hallarının mövcud olmaması barədə müvafiq vergi orqanlarından arayış.   İlkin mərhələdə müsabiqədə iştirak haqqında müraciət (*imzalanmış və möhürlənmiş*) və iştirak haqqının ödənilməsi barədə bank sənədi *(müsabiqə təklifi istisna olmaqla)* ən geci  **20.11.2024-cü il,** Bakı vaxtı ilə saat **17:00-**a qədər Azərbaycan, rus və ya ingilis dillərində “Azərbaycan Xəzər Dəniz Gəmiçiliyi” Qapalı Səhmdar Cəmiyyətinin ( “ASCO” və ya “Satınalan təşkilat”) yerləşdiyi ünvana və ya Əlaqələndirici Şəxsin elektron poçtuna göndərilməlidir, digər sənədlər isə müsabiqə təklifi zərfinin içərisində təqdim edilməlidir.    Satın alınması nəzərdə tutulan mal, iş və xidmətlərin siyahısı (təsviri) əlavə olunur. |
|  | **İştirak haqqının məbləği və Əsas Şərtlər Toplusunun əldə edilməsi:**   * Müsabiqədə iştirak etmək istəyən iddiaçılar aşağıda qeyd olunmuş məbləğdə iştirak haqqını ASCO-nun bank hesabına ödəyib *(ödəniş tapşırığında müsabiqə keçirən təşkilatın adı, müsabiqənin predmeti dəqiq göstərilməlidir),* ödənişi təsdiq edən sənədi birinci bölmədə müəyyən olunmuş vaxtdan gec olmayaraq ASCO-ya təqdim etməlidir. Bu tələbləri yerinə yetirən iddiaçılar satınalma predmeti üzrə Əsas Şərtlər Toplusunu elektron və ya çap formasında əlaqələndirici şəxsdən elanın IV bölməsində göstərilən tarixədək həftənin istənilən iş günü saat 08:00-dan 17:00-a kimi ala bilərlər.   İştirak haqqının məbləği (ƏDV-siz):  **50 AZN**  Iştirak haqqı manat və ya ekvivalent məbləğdə ABŞ dolları və AVRO ilə ödənilə bilər.   * ***Hesab nömrəsi:***  |  |  |  | | --- | --- | --- | | AZN | USD | EURO | | Adı: Azərbaycan Beynəlxalq Bankı  ABB- Müştəri Xidməti Departamenti  Kod: 805250  VÖEN: 9900001881  Müxbir hesab: AZ03NABZ01350100000000002944  SWIFT: IBAZAZ2X  Alan müştəri: AZARB.XAZAR DANIZ GAMICILIYI QSC  VÖEN: 1701579951  Hesab № (AZN): AZ36IBAZ38050019441115341120 | Intermediary Bank: Citibank N.Y,  New York  Acc.36083186, SWIFT: CITIUS33  Beneficiary Bank: The International Bank of Azerbaijan  IBA- Customer Service Departament  SWIFT: IBAZAZ2X  Nizami str., 67 Beneficiary: AZARB.XAZAR DANIZ GAMICILIYI QSC  TAX İD: 1701579951  Account №: AZ26IBAZ38150018401115341120 | Intermediary Bank: Commerzbank AG, Frankfurt am Main  SWIFT: COBADEFF  ACC # 400 88 660 3001  Beneficiary Bank: The International Bank of Azerbaijan,  IBA-Premier Customer Service SWIFT: IBAZAZ2X Nizami str., 67 Beneficiary: Azerbaijan Caspian Shipping CJSC  TAX ID: 1701579951  Account №: AZ06IBAZ38150019781115341120 |  * **İştirak haqqı ASCO tərəfindən müsabiqənin ləğv edilməsi halı istisna olmaqla, heç bir halda geri qaytarılmır.** |
|  | **Müsabiqə təklifinin təminatı :**   * Müsabiqə təklifi üçün təklifin qiymətinin azı 1 (bir) %-i həcmində bank təminatı (bank qarantiyası) tələb olunur. Bank qarantiyasının forması Əsas Şərtlər Toplusunda göstəriləcəkdir. * Bank qarantiyalarının əsli müsabiqə zərfində müsabiqə təklifi ilə birlikdə təqdim edilməlidir. Əks təqdirdə Satınalan Təşkilat belə təklifi rədd etmək hüququnu özündə saxlayır. * Qarantiyanı vermiş maliyyə təşkilatı Azərbaycan Respublikasında və/və ya beynəlxalq maliyyə əməliyyatlarında qəbul edilən olmalıdır. Satınalan təşkilat etibarlı hesab edilməyən bank qarantiyaları qəbul etməmək hüququnu özündə saxlayır. * Satınalma müsabiqəsində iştirak etmək istəyən şəxslər digər növ təminat (akkreditiv, qiymətli kağızlar, satınalan təşkilatın müsabiqəyə dəvət sənədlərində göstərilmiş xüsusi hesabına pul vəsaitinin köçürülməsi, depozitlər və digər maliyyə aktivləri) təqdim etmək istədikdə, təminat növünün mümkünlüyü barədə Əlaqələndirici Şəxs vasitəsilə əvvəlcədən ASCO-ya sorğu verməlidir və razılıq əldə etməlidir. * Müqavilənin yerinə yetirilməsi təminatı satınalma müqaviləsinin qiymətinin 3 (üç) %-i məbləğində tələb olunur. * Hazırki satınalma əməliyyatı üzrə Satınalan Təşkilat tərəfindən yalnız malların anbara təhvil verilməsindən sonra ödənişinin yerinə yetirilməsi nəzərdə tutulur, avans ödəniş nəzərdə tutulmamışdır.   **Müqavilənin icra müddəti:**  Malların mümkün olan qısa müddət ərzində tədarük edilməsi arzuolunandır, bu məsələ ilə bağlı (tədarük müddəti şərtinə görə) qiymətləndirmə balının verilməsi nəzərdə tutulmuşdur (Əsas Şərtlər Toplusunda göstəriləcəkdir). |
|  | **Müsabiqə təklifinin təqdim edilməsinin son tarixi və vaxtı:**   * Müsabiqədə iştirak haqqında müraciəti və iştirak haqqının ödənilməsi barədə bank sənədini birinci bölmədə qeyd olunan vaxta qədər təqdim etmiş iştirakçılar, öz müsabiqə təkliflərini bağlı zərfdə (1 əsli və 1 surəti olmaqla) **02.12.2024-cü il**, Bakı vaxtı ilə saat **17:00-a** qədər ASCO-ya təqdim etməlidirlər. * Göstərilən tarixdən və vaxtdan sonra təqdim olunan təklif zərfləri açılmadan geri qaytarılacaqdır. |
|  | **Satınalan təşkilatın ünvanı:**  Azərbaycan Respublikası, Bakı şəhəri, AZ1003 (indeks), Bakı şəhəri Mikayıl Useynov küçəsi 2 ASCO-nun Satınalmalar Komitəsi.  **Əlaqələndirici şəxs:**  Vüqar Cəlilov  ASCO-nun Satınalmalar Departamentinin aparıcı mütəxəssisi  Telefon nömrəsi: +99451 229 62 79  Elektron ünvan: [vuqar.calilov@asco.az](mailto:vuqar.calilov@asco.az), [tender@asco.az](mailto:tender@asco.az)  **Hüquqi məsələlər üzrə:**  Telefon nömrəsi: +994 12 4043700 (daxili: 1098)  Elektron ünvan: [tender@asco.az](mailto:tender@asco.az) |
|  | **Müsabiqə təklif zərflərinin açılışı tarixi, vaxtı və yeri:**  Zərflərin açılışı **03.12.2024-cü il** tarixdə, Bakı vaxtı ilə saat **14:30-da** elanın V bölməsində göstərilmiş ünvanda baş tutacaqdır.  Zərflərin açılışında iştirak etmək istəyən şəxslər iştirak səlahiyyətlərini təsdiq edən sənədi (iştirakçı hüquqi və ya fiziki şəxs tərəfindən verilmiş müvafiq etibarnamə) və şəxsiyyət vəsiqələrini müsabiqənin baş tutacağı tarixdən ən azı yarım saat qabaq Satınalan Təşkilata təqdim etməlidirlər. |
|  | **Müsabiqənin qalibi haqqında məlumat:**  Müsabiqə qalibi haqqında məlumat ASCO-nun rəsmi veb-səhifəsinin “Elanlar” bölməsində yerləşdiriləcəkdir. |

**(İddiaçı iştirakçının blankında)**

**AÇIQ MÜSABİQƏDƏ İŞTİRAK ETMƏK ÜÇÜN**

**MÜRACİƏT MƏKTUBU**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ şəhəri “\_\_”\_\_\_\_\_\_\_20\_-ci il

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№

**ASCO-nun Satınalmalar Komitəsinin Sədri**

**cənab C.Mahmudluya,**

Hazırkı məktubla [*iddiaçı podratçının tam adı göstərilir*] (*nin,nun,nın*) ASCO tərəfindən **“\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_”**ın satın alınması ilə əlaqədar elan edilmiş [***iddiaçı tərəfindən müsabiqənin nömrəsi daxil edilməlidir***]nömrəli açıq müsabiqədə iştirak niyyətini təsdiq edirik.

Eyni zamanda [*iddiaçı podratçının tam adı göstərilir*] ilə münasibətdə hər hansı ləğv etmə və ya müflislik prosedurunun aparılmadığını, fəaliyyətinin dayandırılmadığını və sözügedən satınalma müsabiqəsində iştirakını qeyri-mümkün edəcək hər hansı bir halın mövcud olmadığını təsdiq edirik.

Əlavə olaraq, təminat veririk ki, [*iddiaçı podratçının tam adı göstərilir*] ASCO-ya aidiyyəti olan şəxs deyildir.

Tərəfimizdən təqdim edilən sənədlər və digər məsələlərlə bağlı yaranmış suallarınızı operativ cavablandırmaq üçün əlaqə:

* Əlaqələndirici şəxs:
* Əlaqələndirici şəxsin vəzifəsi:
* Telefon nömrəsi:
* E-mail:

**Qoşma:**

1. *İştirak haqqının ödənilməsi haqqında bank sənədinin əsli – \_\_ vərəq.*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(səlahiyyətli şəxsin A.A.S) (səlahiyyətli şəxsin imzası)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(səlahiyyətli şəxsin vəzifəsi)*

**M.Y.**

**Azərbaycan Xəzər Dəniz Gəmiçiliyi QSC**

**24/7 iş rejimi ilə çalışan Çağrı Mərkəzinin (Call Center) yaradılması üçün**

**TEXNİKİ TAPŞIRIQ**

**1. Layihə haqqında ümumi məlumat**

ASCO Mərkəzi aparatında quraşdırılmış Unify Open Scape sisteminə müasir Çağrı

mərkəzinin (Call Center) qurulması və inteqrasiyası nəzərdə tutulur

**2. “Çağrı mərkəzi”-nin yaradılmasının və inkişaf etdirilməsinin məqsədi.**

1. Mövcud çağrı mərkəzi infrastrukturunun modernləşdirilməsi və səmərəliliyin artırılması.

2. Müraciət edənin məmnuniyyətinin artırılması üçün çağrı mərkəzinin fəaliyyətinin

təkmilləşdirilməsi.

3. Zənglərin qəbulu, qeydiyyatı və müxtəlif mövzulara uyğun müraciətlərin yönləndirilməsi,

çağrı mərkəzlərinin müxtəlif hesabatların çıxarılması

4. Texniki dəstək infrastrukturunun gücləndirilməsi.

**3. İşin tərkibi və məzmunu.**

1. İnteraktiv Səsli Cavab (IVR) sistemi inteqrasiya edilməlidir.

2. 3 dildə salamlama və menyu seçimləri

3. Zənglərin intellectual yönləndirilməsi

4. Kompüter-Telefonu İnteqrasiyası (CTI) proqram təminatı zəng mərkəzinin

əməliyyatlarına inteqrasiya edilməlidir.

5. Müraciət edən ilə əlaqələrin idarə edilməsi üçün CRM proqramı quraşdırılmalıdır.

6. Çağrı mərkəzinin işinə nəzarət etmək üçün hesabat və təhlil alətləri inteqrasiya

edilməlidir (Real Time Monitoring).

7. Təhlükəsizlik və uyğunluq standartlarına riayət etmək üçün zəruri tədbirlər görülməlidir.

8. Daxil olan müraciətlərin və danışıqların qeydiyyatı.

9. Ehtiyat nüsxə və bərpa həlləri hazırlanmalıdır.

**4. Texniki spesifikasiyalar:**

1. Telefon-kompyuter ən azı 20 eyni vaxtda zəngi dəstəkləməlidir.

2. IVR sistemi minimum 5 variant təklif etməli və müştərilərə zəngi düzgün yönləndirməyə

imkan verməlidir.

3. CTI proqramı zənglər qəbul edildikdə avtomatik olaraq müraciət edənin məlumatlarını

göstərməli və zəng tarixini izləməlidir.

4. CRM proqramı müraciət edənin məlumatlarını təhlükəsiz saxlamalı və ona fərdiləşdirilmiş

xidmət göstərməyə imkan verməlidir.

5. Hesabat və təhlil vasitələri zəng vaxtlarını, zəng növbələrini, müraciət edənin

məmnuniyyətini və digər mühüm ölçüləri izləyə bilməlidir.

**5. Təhlükəsizlik və Uyğunluq:**

Bütün müraciət edənlərin məlumatları sənaye standartı təhlükəsizlik tədbirləri ilə

qorunmalıdır.

Yaradılacaq Çağrı mərkəzi Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2015-ci il 25

fevral tarixli 50 nömrəli qərarı ilə təsdiq edilmiş. Dövlət orqanlarında çağrı mərkəzlərinin

fəaliyyətinin təşkili qaydalarına uyğun olmalıdır.

**6. Nüsxələmə və Bərpa:**

1. Sistemin kəsilməsi zamanı fasiləsiz əməliyyatları təmin etmək üçün ehtiyat nüsxə və

bərpa həlləri hazırlanmalıdır.

2. Nüsxələmə vaxtları və bərpa vaxtları müəyyən edilməli və sınaqdan keçirilməlidir.

**7. Çatdırılma və Quraşdırma Prosesi:**

1. Layihə göstərilən tarixlərdə tamamlanmalıdır.

2. Quraşdırma və inteqrasiya prosesi bütün iş proseslərinə təsir etmədən həyata

keçirilməlidir.

3. Yeni sistemlərdən səmərəli istifadə etmək üçün kadr hazırlığı təmin edilməlidir.

**8. Zəmanət və Dəstək:**

1. Bütün quraşdırılmış sistemlər üçün minimum 1 il zəmanət və texniki dəstək təmin

edilməlidir.

2. Zəmanət müddəti ərzində yarana biləcək problemlər tez və effektiv şəkildə həll

edilməlidir.

Bu texniki spesifikasiyaya zəng mərkəzinin yenilənməsi və təkmilləşdirilməsi layihəsinin

əsas tələbləri və xüsusiyyətləri daxildir. Bu tələblər layihənin idarə edilməsi və həyata

keçirilməsi üçün əsas olacaqdır.

**Ödəmə şərti yalnız Fakt Üzrə qəbul edilir və digər şərtlər üzrə təklif verən şirkətlərin təklifləri kənarlaşdırılacaqdır.**

Müsabiqədə qalib elan olunan iddiaçı şirkət ilə satınalma müqaviləsi bağlanmamışdan öncə ASCO-nun Satınalmalar qaydalarına uyğun olaraq iddiaçının yoxlanılması həyata keçirilir.

Həmin şirkət bu linkə <http://asco.az/sirket/satinalmalar/podratcilarin-elektron-muraciet-formasi/> keçid alıb xüsusi formanı doldurmalı və ya aşağıdakı sənədləri təqdim etməlidir:

* Şirkətin nizamnaməsi (bütün dəyişikliklər və əlavələrlə birlikdə)
* Kommersiya hüquqi şəxslərin reyestrindən çıxarışı (son 1 ay ərzində verilmiş)
* Təsisçi hüquqi şəxs olduqda, onun təsisçisi haqqında məlumat
* VÖEN Şəhadətnaməsi
* Audit olunmuş mühasibat uçotu balansı və ya vergi bəyannaməsi (vergi qoyma sistemindən asılı olaraq)/vergi orqanlarından vergi borcunun olmaması haqqında arayış
* Qanuni təmsilçinin şəxsiyyət vəsiqəsi
* Müəssisənin müvafiq xidmətlərin göstərilməsi/işlərin görülməsi üçün lazımi lisenziyaları (əgər varsa)

Qeyd olunan sənədləri təqdim etməyən və ya yoxlamanın nəticəsinə uyğun olaraq müsbət qiymətləndirilməyən şirkətlərlə müqavilə bağlanılmır və müsabiqədən kənarlaşdırılır.