

## TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

### 1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

- 1.1. **Klientas** – UAB Ignitis.
- 1.2. **Paslaugų teikėjas** – ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis juridinis asmuo, viešasis juridinis asmuo, kitos organizacijos ir jų padaliniai ar tokių asmenų grupė, su kuriuo Klientas sudaro Sutartį.
- 1.3. **Sutartis** – Sutartis, sudaroma tarp Paslaugų teikėjo ir Kliento dėl Paslaugų teikimo.
- 1.4. **Paslaugos** – Kontaktų centro klientų aptarnavimo paslaugos.
- 1.5. **IVR (angl. Interactive voice response)** – automatinis balso pranešimas.
- 1.6. **SMS** – trumpieji pranešimai / trumposios žinutės.
- 1.7. **VIP interesantas** – svarbus interesantas.
- 1.8. **SIP (angl. Session Initiation Protocol)** – daugialypės terpės ryšių seansų signalizavimo ir valdymo protokolas. Dažniausiai naudojamos interneto telefonijos programos yra skirtos balso ir vaizdo skambučiams bei tiesioginiams pranešimams per IP tinklus.
- 1.9. **DTMF (angl. Dual-tone multi-frequency signaling)** – būdas, kuriuo komanda perduodama iš telefono į telefonų stotį.
- 1.10. **SLA (angl. – Service Level Agreement)** – paslaugų teikimo lygmuo. SLA skaičiuojamas:

$$SLA = \frac{\text{Atsilieptų skambučių skaičius per nustatytą laiką}}{\text{Visų gautų skambučių skaičius}} \times 100\%$$

Į SLA skaičiavimą įtraukiami ir tarp linijų perjungiami skambučiai.

- 1.11. **Žemiausias atsilieptų skambučių lygmuo** – kai atsilieptų skambučių procentas per nustatytą laiką yra žemesnis nei 80,01% per 20 sekundžių (80,01/20).
- 1.12. **Interesantas** – UAB Ignitis esamas ar būsimas klientas, kuris telefonu, chat, elektroniniu paštu kreipiasi užsisakyti paslaugas ar produktus, pageidauja sudaryti sutartį, sužinoti tikslinę (taikomo plano, mokėtinės sumos, skolos, sutarties sąlygų ir kitą) informaciją apie jam priklausančią objektą.
- 1.13. **Prarasti / nukritę skambučiai** – interesantų skambučiai į kuriuos neatsiliepė Paslaugos teikėjo darbuotojai. Ištransliavus pradinį IVR pranešimą (iki IVR šakų transliavimo pradžios), interesantui laukiant kol bus atsiliepta į skambutį (tiek pasirinkus, tiek nepasirinkus IVR šakos), nesulaukus atsiliepimo, skambutis traktuojamas kaip prarastas / nukritęs.
- 1.14. **Žemiausias prarastų / nukritusių skambučių lygmuo** – tai žemiausias toleruotinas prarastų / nukritusių skambučių procentas. Sutartinis tikslas nežemiau nei 4,99%.
- 1.15. **ATT (angl. – Average Talk Time)** – vidutinė įeinančių skambučių kalbėjimo/pokalbio trukmė.
- 1.16. **ASA (angl. – Average Speed of Answer)** – vidutinis atsiliepimo greitis. Laikas, per kurį atsiliepiama į intereso skambutį. ASA skaičiuojamas:

$$ASA = \frac{\text{Visas laukimo laikas, sek}}{\text{Visas skambučių skaičius, vnt,}}$$

- 1.17. **Žemiausias vidutinio atsiliepimo greičio lygmuo** – tai žemiausias toleruotinas vidutinis atsiliepimo greitis. Vidutinis atsiliepimo greitis – ne ilgiau nei 27 sekundės.
- 1.18. **Užklausa** – registruotas nestandartinis intereso klausimas susijęs su Kliento paslaugomis. Užklausa registruojama ir perduodama realiu laiku per UVIS ar kitą analogišką, veikiančią tuo metu sistemą.
- 1.19. **UVIS** – užklausų valdymo informacinė sistema.
- 1.20. **Privatus interesantas** – fizinis asmuo, perkantis elektros energiją ir/ar dujas asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams, nesusijusiems su ūkine, komercine ar profesine veikla, tenkinti.
- 1.21. **Verslo interesantas** – juridinis ir fizinis asmuo, perkantis elektros energiją ir/ar dujas poreikiams, susijusiems su ūkine, komercine ar profesine veikla, tenkinti.
- 1.22. **Klausimo sprendimas pirmo kontakto metu** – pirmo kontakto (skambučio, elektroninio laiško, chat pokalbio) metu išspręstas intereso klausimas / problema neregistruojant užklausos / klausimo Kliento darbuotojams.
- 1.23. **Ataskaitinė diena** – apibrėžiama nuo 00:00 iki 24:00 valandos.
- 1.24. **Interesantų aptarnavimo laikas** – 7 dienas per savaitę, nuo 7 iki 22 valandos.
- 1.25. **Paslaugos teikimo lygis** – kiekybiniai rodikliai: SLA; nukritusių skambučių procentas; ATT; ASA; klausimo sprendimas pirmo kontakto metu.
- 1.26. **Pokalbių kokybė** – įeinančio ir / ar išeinančio skambučio, elektroninio laiško ir/ar chat pokalbio, komercinių paslaugų aptarnavimo ir pardavimo pokalbių, atitikimas Kliento keliamiems reikalavimams. Reikalavimai apibrėžti techninės specifikacijos 1 priede (Paslaugų teikimo turinio kokybės vertinimo procedūra).
- 1.27. **Neatiktis** – UVIS užklausos ir kreipinio registracijos klaidos.
- 1.28. **UVIS užklausos ir kreipinio registracijos klaida** – bereikalingai užregistruojama užklausa, kai interesantui turėjo būti suteikta informacija pirmo pokalbio metu; per sistemą užsakoma paslauga Kliento darbuotojui tiesiogiai išrašant darbą; nekorektiškas, intereso kreipimosi / problemos aprašymas; neteisingai

parinkta užklaustos tema ir/ar subtema; neteisingai nurodytas intereso telefono numeris, kuriuo turi būti suteiktas atsakymas; neteisingai kreipinyje pateikta informacija.

1.29. **Atsilieptas skambutis** – Intereso skambutis į kuri atsiliepia Paslaugos teikėjo darbuotojas ir suteikia informaciją, užregistruoja ir perduoda Intereso pageidavimus, pasiūlymus realiu laiku per UVIS ar analogišką sistemą.

1.30. **Pokalbis** – pagal Kliento reikalavimus Paslaugų teikėjo atliktas įeinantis, išeinantis skambutis ar chat pokalbis, kurio metu Interesantas kalbasi su Paslaugų teikėjo darbuotoju.

1.31. **e.ignitis.lt** – Kliento savitarnos svetainė.

1.32. **www.ignitis.lt** – Kliento internetinis puslapis.

1.33. **Elektroninių laiškų aptarnavimas** – per **www.ignitis.lt** ir/ar **e.ignitis.lt** gauti Intereso klausimai, kai pagal Kliento reikalavimus elektroniniu paštu interesantui teikiamas atsakymas.

1.34. **Komercinės paslaugos** – Kliento paslaugos ir produktai, kuriuos Paslaugos teikėjo darbuotojai siūlo ir perduoda Interesantams įeinančio ar išeinančio skambučio, internetinio – chat pokalbio, elektroninio laiško atsakymo, metu.

1.35. **Pasiūlymas** – Kliento paruoštas paslaugų įsigijimo pasiūlymas, kurį Paslaugų teikėjo darbuotojas pateikia Interesantui įeinančio, ir/ar išeinančio skambučio, ir/ar internetinio – chat pokalbio metu, ir/ar elektroniniu laišku.

1.36. **Derybos** – situacija, kai Paslaugų tiekėjas pateikia Pasiūlymą Interesantui, o interesantas delsia priimti sprendimą ir: įeinančio skambučio ar chat metu – nurodo, jog pagalvos ir kreipsis vėliau; išeinančio skambučio metu – paprašo perskambinti vėliau.

1.37. **Pardavimas** – skambutis, chat pokalbis, kurio rezultatas yra: pasirašyta nepriklausomo tiekimo elektros, ir/ar dujų tiekimo (Verslo intereso atveju) sutartis; Intereso atliktas mokėjimas: dujinių katilų, saulės elektrinės, saulės parkų, šilumos sprendimų, elektromobilių įkrovimo stotelių, naujai įdiegtų Kliento paslaugų ir produktų, pardavimo atvejais.

1.38. **Tiesioginės rinkodaros sutikimas** – iš Intereso gautas sutikimas gauti Kliento paslaugų pasiūlymus, įvertinti Kliento teikiamas paslaugas, bet kokia forma (el. paštu, SMS, skambučiu, gyvai Intereso aptarnavimo skyriuose, savitarnos svetainėje).

1.39. **Pokalbių scenarijus** – Kliento pateikta ir Paslaugų teikėjo privaloma naudoti pokalbių su Interesantais struktūra, būtina suteikti informacija.

1.40. **III lygis** – Intereso kreipinio / klausimo detalizacija iki konkrečios standartizuotos situacijos. III lygio detalizacijos ir paaiškinimai kaip ir kada juos žymėti bus pateikti Paslaugų teikėjui pasirašius Sutartį. III lygis žymimas užklauskų valdymo ar analogiškoje sistemoje.

1.41. **Kreipiniai** – klausimas (-ai) kuriuo (-iais) kreipėsi Interesantas, įskaitant III lygį. Žymi Paslaugų teikėjo darbuotojai Kliento užklauskų valdymo ar analogiškoje sistemoje.

1.42. **Pakartotinis kreipinys** – Interesantui suteikus atsakymą skambučio, chat pokalbio metu ar atsakymą pateikus elektroniniu paštu, per 7 kalendorines dienas jis grįžta tuo pačiu klausimu, t.y. toje pačioje temoje, intereso sutartyje, bet kuris Intereso aptarnavimo kanalas (kontaktų centras, Intereso aptarnavimo centras, chat darbuotojas, pardavimų vadovas, elektroniniu paštu atsakymus teikiantis darbuotojas) pažymi Intereso kreipinį ar užregistruoja užklauską.

1.43. **Procentinis punktas** – dviejų procentinių dydžių absoliutinio skirtumo matavimo vienetas. Pavyzdžiui, 3% ir 5% absoliutinis skirtumas sudaro 2 procentinius punktus.

## 2. PIRKIMO OBJEKTAS

2.1. **Pirkimo objektas** – 1802 trumpojo ir ilgojo (+37061121802) numerių, chat pokalbių ir elektroninių laiškų, Privačių bei Verslo intereso aptarnavimo ir komercinių paslaugų pardavimo kompleksinės paslaugos, kaip nurodyta 1 lentelėje.

1. lentelė. Perkamų Paslaugų pavadinimai su matavimo vienetais.

Eil. Nr.	Paslaugos pavadinimas	Mato vienetas
1.	Įeinančių skambučių aptarnavimas	Minutės
2.	Išeinančių skambučių aptarnavimas	
3.	Automatiniai skambučiai interesantams	
4.	Naujų, pagal Kliento poreikį užsakytų IT paslaugų diegimas	Valandos
5.	SMS pranešimų siuntimas, aptarnavimas, priėmimas	Vienetai
6.	Internetiniai – Chat pokalbiai	
7.	Elektroninių laiškų gautų iš e.ignitis.lt ir www.ignitis.lt aptarnavimas	

### 3. PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS

Pirkimo objekto apimtys nurodytos 2 lentelėje.

2 lentelė. Pirkimo apimtys

Eil. Nr.	Paslaugos pavadinimas	Mato vienetas	Paslaugų apimtys Sutarties galiojimo laikotarpiu *
1.	Įeinančių skambučių aptarnavimas (15/7 <sup>1</sup> )	Minutės	3694200
2.	Išeinančių skambučių aptarnavimas		388000
3.	Automatiniai skambučiai interesantams		4000
4.	IT paslaugos (naujų paslaugų diegimas)	Valandos	8
5.	SMS pranešimų siuntimas, aptarnavimas, priėmimas, vienetai	Vienetai	500
6.	Internetiniai – Chat pokalbiai, vienetas		64000
7.	Raštu pateiktų Interesantų klausimų aptarnavimas		1423

\*Lentelėje nurodyti preliminarūs planuojami kiekiai. Tai nėra Kliento įsipareigojimas Sutarties galiojimo laikotarpiu nupirkti visą nurodytą Paslaugų kiekį.

### 4. SUTARTINIŲ ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO VIETA

4.1. Tiekėjo buveinės vietoje.

### 5. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

5.1. Paslaugos turi atitikti visus keliamus techninius, funkcinis ir kokybės reikalavimus.

5.2. Techniniai reikalavimai pateikiami 3 lentelėje.

3 lentelė. Techniniai reikalavimai taikomi pirkimo objektui ir Paslaugų teikimo įrangai.

Eil. Nr.	Reikalavimas
1.	Aptarnavimas integruotais įeinančio ir išeinančio ryšio kanalais.
2.	Įdiegta kontaktų skirstymo sistema. Galimybė skambučių srautą skirstyti ir priimti per išorinius kontaktų centrus.
3.	Įdiegta IVR sistema, IVR valdymas.
4.	Įdiegta automatinė išeinančių skambučių generavimo sistema.
5.	Įdiegta realaus laiko statistikos stebėjimo ir istorinės statistikos kaupimo sistema galinti fiksuoti duomenis apie atskirose IVR linijose vykstančius skambučius.
6.	Įdiegta, įeinančių iš išeinančių, skambučių balso įrašymo sistema.
7.	Įdiegta realiuoju laiku vykstančiu ir įrašytų skambučių klausymo galimybė Paslaugų teikėjo patalpose.
8.	Įdiegta realiuoju laiku vykstančiu ir įrašytų skambučių klausymo galimybė nuotoliniu būdu.
9.	Interesanto telefono numerio atpažinimas ir tikslinio IVR pranešimo transliavimas.
10.	Įdiegta automatinė išeinančių skambučių generavimo sistema, suteikianti perskambinimo prioritetą: anksčiausiai, pagal laiką, registruotam kontaktui; Kliento nurodytam konkrečiam telefono numerių sąrašui.
11.	Įdiegta žmoniškųjų išteklių planavimo sistema.
12.	Turi būti užtikrintas skambučių paskirstymo stabilumo ir nepertraukiamumo techninis sprendimas - karšto rezervavimo būdu, patikimumą užtikrinant virtualizacijos platformos priemonėmis arba lygiaverčiu sprendimu.
13.	Turi būti užtikrintas Kontaktų centro sistemų, įskaitant Kliento Paslaugų teikėjo darbuotojams suteiktus prisijungimus prie sistemų stabilumas, kai Kliento pusėje nėra fiksuojami sistemų sutrikimai. Turi būti užtikrintas interneto ryšio ir elektros energijos tiekimo alternatyvūs šaltiniai incidento (-ų) atveju.

<sup>1</sup> Aptarnavimas vykdomas 7 dienas per savaitę, 15 valandų - nuo 7 iki 22 valandos.

14.	Pagrindinio ir atsarginio (Backup) interneto paslaugą teikia skirtingos įmonės, arba pagrindinio ir atsarginio (Backup) interneto paslauga teikiama naudojantis skirtingomis priemonėmis, kurios tarpusavyje nėra susiję ir nesusikerta jų praeinamumo taškai.
15.	Paslaugos pasiekiamumas – 99,9% per metus.
16.	Įdiegta Paslaugos teikimo darbuotojui skirta informacijos talpinimo sistema (žinių bazė), kurioje gali būti patalpinta: <ul style="list-style-type: none"> <li>- pagal produktus ir/ar paslaugas patalpinta visa Kliento pateikta informacija Interesantų aptarnavimui ir/ar paslaugų/produktų pardavimui;</li> <li>- galima informacijos paieška pagal raktinius žodžius, ar žodžių junginius;</li> <li>- yra galimybė nedelsiant paskelbti/patalpinti naujausią informaciją kuri be užlaikymo matoma Paslaugos teikėjo darbuotojui;</li> <li>- fiksuojama informacija/statistika kokiuose puslapiuose lankėsi ir kokią informaciją skaitė darbuotojai;</li> <li>- galima atlikti Paslaugos teikėjo darbuotojų žinių patikrinimus (testavimą).</li> </ul>
17.	Techninė galimybė priimti vienu metu ne mažiau kaip 300 (trys šimtai) Kliento Interesantų skambučių, įskaitant eilėje laukiančius skambučius.
18.	Galimybė priimti ir siųsti sms žinutes.
19.	IVR valdymas realiuoju laiku: tikslinio pranešimo įrašymas ir transliavimas linijoje, IVR logikos valdymas pagal Kliento poreikį. Ypatingos svarbos pakeitimai atliekami 0,25 valandos laikotarpyje.
20.	Nustatyto Interesantų aptarnavimo lygio užtikrinimas (kontaktų piko valdymo techninės galimybės): automatinis rezervinių resursų paskyrimas atsiradus papildomų konsultantų aptarnaujančių padidėjusį srautą, poreikiui.
21.	Esant ekstremaliai / nenumatytų aplinkybių (pvz. karantino ir/ar pan.) situacijai, užtikrinti Paslaugų tęstinumą iš kitos lokacijos, t. y. per 3 d. d. ne mažiau kaip 30 proc., per 6 d. d. ne mažiau kaip 60 proc., darbuotojų sudaryti sąlygas darbui iš namų ar kitos saugios darbo vietos. Per 10 d. d. sudaromos nuotolinio darbo sąlygos likusiam darbuotojui skaičiui.

5.3. Funkciniai reikalavimai pateikiami 4 lentelėje.

4 lentelė. Funkciniai reikalavimai taikomi pirkimo objektui ir Paslaugų teikimo įrangai.

Eil. Nr.	Reikalavimas
1.	Kontaktų skirstymas:
1.1.	Galimybė Interesantus skirstyti į segmentus ir nustatyti skirtingus kontaktų aptarnavimo lygius ir paskirstymo/nukreipimo strategijas (prioriteto, darbuotojo kompetencijos, Interesanto statuso/svarbos požiūriu).
1.2.	Interesantų sujungimas su Kliento darbuotoju. Dviejų žingsnių sujungimas (sujungimas su darbuotojo pagalba, t. y. darbuotojas priima Interesanto skambutį, skambina Kliento darbuotojui ir jam sutikus atlieka sujungimą).
2.	IVR sistemos funkcionalumas:
2.1.	Skambučių skirstymas IVR sistemos pagalba pagal DTMF pasirinkimus.
2.2.	Suasmėnintos informacijos iš Kliento duomenų bazių, atpažįstant Interesantą pagal telefono numerį (pvz., informacija apie neapmokėtą likutį; taikomą tarifą; paskutinę mokėjimo datą ir pan.) transliavimas Interesantams, su kintamais laukais.
2.3.	IVR DTMF kodų intereso telefono įvestos informacijos (telefono numerio, Interesanto kodo, deklaruoto rodmenio ir pan.) interpretavimas / atpažinimas duomenų bazėje ir perdavimas į Kliento informacines sistemas.
2.4.	Automatinė perskambinimo galimybė Interesantui pačiam IVR pasirinkus šią galimybę (išklausus IVR pranešimą užsiregistruoti perskambinimo paslaugai). Paslauga dinaminė, aktyvuojama pagal su Klientu suderintą procedūrą. Perskambinimo paslauga pagal poreikį turi / gali būti ne visose šakose – poreikis / linijos, kuriose bus numatyta perskambinimo paslauga, derinamos Paslaugų teikimo eigoje.
2.5.	Galimybė peradresuoti Interesanto skambutį trečiosioms šalims, Paslaugų teikėjo darbuotojams neatsiliepęs per nustatytą laiką.
3.	Automatinis išeinančių skambučių generavimas (galimybė automatiškai generuoti skambučius naudojant skirtingus skambinimo būdus):
3.1.	Skambutis generuojamas Paslaugos teikėjo iniciatyva, paspaudus skambinimo mygtuką.
3.2.	Sistema automatiškai generuoja daugiau skambučių, kiek yra laisvų darbuotojų.

3.3.	Automatinė perskambinimo galimybė pagal neprisiskambinusių sąrašą.
3.4.	Galimybė vykdyti automatinius skambučius pagal Kliento pateiktus Interesantų sąrašus transliuojant su Klientu suderintą balso pranešimą. Balso pranešimo įrašą paruošia Paslaugų teikėjas ir užtikrina galimybę balso pranešime turėti kintamus laukus (pvz. data, suma, adresus ir pan.)
3.5.	Paslaugos teikėjas turi įrangą galinčią Interesantui neatsiliepus ir perskambinant telefone rodomu numeriu, transliuoti Kliento pateiktą pranešimo tekstą, pvz. „Sveiki, Jums skambino Ignitis – elektros ir dujų tiekėjas. Norėjome pasiūlyti savo teikiamas paslaugas, tačiau nepavyko prisiskambinti. Su Jumis bandysime susisiekti vėliau. Apie mūsų teikiamas paslaugas ir Jums naudingus pasiūlymus galite sužinoti e.ignitis.lt savitarnoje ar 1802 telefonu. Ačiū. Jūsų Ignitis“.
4.	Kokybės kontrolės valdymo sistema:
4.1.	Darbuotojų darbo su Interesantais pagal įrašytus ir/ar aptarnautus telefoninius ir/ar chat pokalbius, ir/ar atsakytus elektroninius laiškus, vertinimo šablonų sukūrimo galimybė.
4.2.	Turi būti galimybė kurti dinامينius pokalbių, chat, elektroninių laiškų vertinimo šablonus pagal nustatytus klausimus
4.3.	Turi būti galimybė įrašyti komentarą prie kiekvieno kriterijaus, taip pat bendrą komentarą apie skambutį, kuris nebūtų privalomas, bet laukas numatytas.
4.4.	Galimybė: <ul style="list-style-type: none"> <li>• - įrašyti skambučio /chat pokalbio / elektroninio laiško pavadinimą;</li> <li>• - nurodyti Interesanto/užklauso tipą;</li> <li>• - nustatyti skirtingus svorius skirtingiems kriterijams.</li> </ul> Visų kriterijų vertinimo suma turi būti lygi 100.
4.5.	Klientui paprašius turi būti teikiamos suvertintų telefoninių, chat pokalbių, elektroninių laiškų, ataskaitos pagal: kiekvieną darbuotoją; pagal darbuotojų grupes; darbuotojų stažą; nustatytą rezultatų rėžį; pokalbio/el. laiško pavadinimą; paslaugų ir/ar Interesanto tipą; konsultantų grupių bei konsultanto palyginimą su kitomis grupėmis ir/ar konsultantais.
4.6.	<p>ABC arba analogiška darbuotojų vidinės kokybės užtikrinimo logika, kurioje nurodyta kaip dirbama su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A darbuotojais (darbuotojai, kurių kokybė atitinka Kliento keliamus reikalavimus),</li> <li>• B „žaliais“ darbuotojais (darbuotojai kurių kokybė iki 10 procentų žemesnė nei Kliento nustatyta),</li> <li>• B „raudonais“ darbuotojais (darbuotojai kurių kokybė daugiau kaip 10 procentų žemesnė nei Kliento nustatyta, bet aukštesnė nei C darbuotojų),</li> <li>• C darbuotojais (darbuotojai kurių kokybė žemesnė nei 60 procentų).</li> </ul> <p>Logikoje turi būti nurodyta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ - kiek per mėnesį vieno darbuotojo (kiekvienos kategorijos) suvertinama telefoninių / chat pokalbių ir perskaitoma elektroninių laiškų;</li> <li>▪ - kas ir koku periodiškumu vertina telefoninius / chat pokalbius ir skaito elektroninius laiškus;</li> <li>▪ - kaip, kas ir per kurį laiką, darbuotojui teikia grįžtamąjį ryšį apie išklaustytus ir suvertintus pokalbius, bei perskaitytus elektroninius laiškus;</li> <li>▪ - kaip, kas, bei kada kelia kokybės užtikrinimo tikslus – keliamų tikslų skaičius, veiksmai jei per sutartą laiką nepasiekiami visi ar dalis kokybės gerinimo susitarimų;</li> <li>▪ - kur ir kaip susitikimo su darbuotoju metu fiksuojami kokybės gerinimo/užtikrinimo susitarimai (kaip darbuotojas periodiškai, savarankiškai gali matyti savo progresą ir vykdomus/nevykdomus susitarimus iki naujos rezultatų peržiūros);</li> <li>▪ - kada ir kokie veiksmai atliekami darbuotojui nepasiekiant keliamų kokybės reikalavimų;</li> <li>▪ - kaip stebimi, kokie veiksmai ir kada atliekami dėl: užklausų klaidų, aukštesnio nei nustatyta ATT, nevykdomo klausimos sprendimo pirmo kontakto metu;</li> <li>▪ - kiekvieno darbuotojo kokybinių rezultatų fiksavimo formos.</li> <li>▪ - kaip bus užtikrinama vidutinės pokalbių trukmės, bei Pakartotinių kreipinių tikslai.</li> </ul> <p>Klientas pasilieka teisę paprašyti Paslaugos teikėjo darbuotojų vidinės kokybės užtikrinimo duomenų: kiek per mėnesį planuojama perklausti pokalbių, perskaityti elektroninių laiškų, kokie jų rezultatai, dažniausios klaidos ir tobulintinos vietos, kiek iškelta veiksmų planų, kiek iškėlus veiksmų planą planuojama papildomai perklausti pokalbių ar perskaityti elektroninių laiškų, kada numatyti tarpiniai rezultatų aptarimai su darbuotojais, kokybės progresas įgyvendinus veiksmų plane keltus tikslus.</p> <p>Informacija Klientui pateikiame per 2 darbo dienas raštu.</p>

5.4. Paslaugų teikėjo įranga turi turėti:

5.4.1. Paslaugos teikėjas Klientui, kokybės užtikrinimo tikslu, suteikia galimybę nuotoliniu būdu klausyti tiek realiu laiku vykstančių, tiek įrašytų pokalbių, suteikiant prisijungimus prie paslaugos teikėjo sistemos, kur pokalbių paieška atliekama pagal: telefono numerį ir/ar dieną, ir/ ar laiką, ir/ar Paslaugų teikėjo darbuotojo vardą pavardę, ir/ar liniją (IVR šaką).

5.4.2. Galimybė priimtą skambutį peradresuoti Kliento darbuotojui, išoriniam kontaktų centrui.

5.4.3. Numerio atpažinimas pagal pasikartojantį kontaktą ir prioriteto suteikimas VIP telefono numeriams. VIP telefono numerių sąrašas bus pateiktas Paslaugų teikėjui pasirašius Sutartį.

5.4.4. Saugoti užregistruotą informaciją ir ataskaitas (pvz. info apie skambučius; IVR; periodų; atsakomybės; VIP telefono numerių; perskambinimų; apklausų; klausimų registravimo klaidų; užduočių (rezultatų suvedimas po atliktos apklausos; chat pokalbių; elektroninių laiškų aptarnavimo; sms žinučių priėmimo ir siuntimo; naujų paslaugų diegimo) ne trumpiau kaip 12 (dvylika) mėnesių.

SVARBU: Sutarties galiojimo laikotarpiu ataskaitų kiekis ir forma gali keistis, Klientui raštu informavus Paslaugų teikėją ne vėliau kaip prieš 14 (keturiolika) kalendorinių dienų.

5.4.5. SMS valdymas realiuoju laiku: galimybė rodyti kintamą siuntėjo pavadinimą, atvaizduojant ilgąjį telefono numerį, trumpąjį telefono numerį ir/ar norimą tekstą (lotyniškais raidėmis, (palaikomi simboliai iš GSM 7bit alphabet), pavadinimo ilgis iki 11 (vienuolika) simbolių (alphanumeric atveju) arba 15 (penkiolika) simbolių (numeric atveju). Automatinė galimybė atskirti kokį siuntėją rodyti. SMS galiojimo laikas 24 (dvidešimt keturios) valandos. Galimybė siųsti SMS su lietuviškais simboliais. Galimybė valdyti SMS siuntimą: nustatyti tam tikroms žinutėms prioritetą prieš kitas SMS, nustatyti norimą siuntimo laiką, kiekį, SMS teksto ilgį, galimybė bet kada stabdyti siuntimą, pratęsti siuntimą. Automatinis neteisingų numerių, besidubliuojančių SMS atrinkimas, kad jie būtų eliminuoti iš siunčiamo sąrašo. Galimybė online matyti išsiųstų / neišsiųstų / laukiančių eilėje / klaidingų numerių sms statusą. Išsiųstų SMS duomenų bazės kaupimas ir galimybė gauti reikiamas ataskaitas už visą Sutarties laikotarpį. SMS išsiuntimas iki vienos valandos nuo duomenų įkėlimo į SMS sistemą, išskyrus SMS atiduodamus per web servisą, automatinis duomenų paėmimas, išsiuntimas turi vykti ne vėliau nei kas 10 (dešimt) minučių. Automatinis ataskaitų pateikimas už dieną, mėnesį su:

- Failo/Serviso pavadinimas; Telefono numeris;
- Išsiųsto SMS tekstas; SMS siuntimo laikas;
- SMS pristatymo statusas (Pristatyta/Nepristatyta/Neteisingas numeris);
- SMS gavimo laiku. Galimybė siųsti SMS pagal pateikiamus sąrašus suderintu formatu.

Galimybė integruoti Užsakovo web servisas, atlikti automatinį duomenų pasiėmimą, išsiuntimą suderintu formatu. Suderintos informacijos pristatymas atgal į servisą SMS metodu NVSendResponse (pvz. žinutės ID, Data, Statusas). Apmokestinamos tik Interesantui pristatytos SMS žinutės.

5.4.6. Galimybė priimti sms žinutes ir jas perduoti į Kliento informacinės sistemas.

5.4.7. Galimybė telefono numerio 1802 skambučių nukreipimo funkciją teikiančiam operatoriui prisijungti prie skambučių centro telefono stoties per SIP ar kitą techninį sprendimą.

5.4.8. Galimybė aptarnauti visą, dalinį skambučių srautą, ar skambučius nukreiptus iš trečiųjų šalių, t.y. priimti dalinį skambučių srautą kai skambučių nukreipimo funkciją atlieka Klientas ar jo rangovas, Paslaugų teikėją informavus raštu ne anksčiau kaip prieš 14 (keturiolika) kalendorinių dienų.

5.4.9. Telefono numerio (-ių) pasiekiamumas ir informacijos Interesantams teikimas 7 (septynias) dienas per savaitę, nuo 7 (septintos) iki 22 (dvidešimt antros) valandos, kitu paros metu Interesantui transliuojamas IVR pranešimas apie aptarnavimo telefonu laiką.

5.4.10. Galimybė skirstyti skambučius pokalbius:

- pagal klausimų sritį;
- pagal darbuotojo kompetencijos lygį;
- pagal Interesanto tipą (Privatus / Verslo interesantas);
- ilgiausiai laisvam darbuotojui.

5.4.11. IVR ir automatinio balso pranešimo įrašymo ir transliavimo galimybė Interesantams, t.y. bet kokio pobūdžio informacinis pranešimas įrašytas pagal Kliento poreikį. Pranešimą įrašo Paslaugos teikėjas.

5.4.12. Galimybė informuoti Interesantą apie laukimo eilėje būseną, t.y. trukmė kiek jis dar turės laukti, laukiančiųjų eilėje skaičių ir pan.

5.4.13. Rankinio perskambinimo Interesantui galimybė.

5.4.14. Galimybė įrašyti pokalbius pagal:

- paslaugą teikianti darbuotoją;
- skambinančiojo numerį;
- pagal nustatytą laiko grafiką;
- atsitiktinę tvarką;
- Interesanto klausimo pobūdį;
- aktyvuoti, deaktivuoti rankiniu būdu;

- išeinančių pokalbių įrašymas.
- 5.4.15. Galimybė suformuoti įrašytų pokalbių ataskaitą (data, laikas, telefono numeris, pokalbio trukmė, darbuotojo rekvizitai, Interesanto pasirinkta linija ir kt.).
- 5.4.16. Įrašytų pokalbių galimi paieškos kriterijai sistemoje:
- data;
  - laikas;
  - Interesanto telefono numeris;
  - pokalbio trukmė;
  - darbuotojo rekvizitai;
  - išeinančių pokalbį / telefono numerį;
  - telefono numerį kuriuo peradresuotas skambutis;
  - liniją (IVR šaką).
- 5.4.17. Pokalbių įrašymo galimybė 99%.
- 5.4.18. Pranešimo transliavimo galimybė apie ketinimą įrašyti pokalbį (prieš pokalbį su Interesantu).
- 5.4.19. Realaus laiko stebėjimo ir istorinės statistikos kaupimą:
- 5.4.19.1. Pateikti Interesantų kontaktų aptarnavimo statistiką, bendrą ir pagal kontaktų tipą: gauti, aptarnauti kontaktai, prarasti kontaktai, vidutinis prarasto skambučio laukimo laikas (sekundėmis), peradresuoti kontaktai, aptarnavimo trukmė (minutėmis), vidutinė aptarnavimo trukmė, vidutinis atsiliepimo greitis (sekundėmis), atsilieptų skambučių procentas pagal nustatyta paslaugos lygį, maksimalus laukimo laikas (sekundėmis) ir kt.
- 5.4.19.2. Ataskaitų pjūviai: kontakto tipas (jeinantis kontaktas, išeinantis kontaktas, pasikartojantis kontaktas, perskambintas kontaktas, grįžtantis kontaktas, peradresavimo kontaktas); skambučių prioriteto suteikimas; papildoma užduotis, SMS pranešimas; laikas ir kt. Klientas gali keisti ataskaitų pjūvių poreikį.
- 5.4.19.3. Istorinių ataskaitų laiko intervalai: 15 minučių; 0,5 valandos, 1 valanda, 1 diena, 1 savaitė, 1 mėnuo, 1 ketvirtis, 1 metai. Klientas gali keisti ataskaitų laiko intervalų poreikį.
- 5.4.19.4. Ataskaitų pateikimas realiu laiku 7 (septynias) dienas per savaitę, 24 (dvidešimt keturias) valandas per parą Klientui saugiu ryšiu prieinamoje internetinėje svetainėje.
- 5.4.19.5. Galimybė realiu laiku matyti atskirų linijų (pvz. elektros Verslo interesantų; Privačių interesantų: sutarčių sudarymo ir paslaugų teikimo, elektros ir dujų klausimų, saulės parkų) – gautus, aptarnautus, nukritusius, laukiančius eilėje Interesantų skambučius ir jų laukimo laiką, SLA, prarastų skambučių skaičių ir procentą, vidutinę pokalbio trukmę, vidutinę laukimo trukmę, vidutinį atsiliepimo greitį.
- 5.4.19.6. Neribotas priėjimas prie duomenų bazių ataskaitų formavimui su EDW arba PowerBI.
- 5.4.20. Ataskaitų teikimo tvarka pateikta Priede Nr.2. Paslaugų teikimo tvarka.
- 5.5. Paslaugų teikėjas be jau nurodytų, teikia šias paslaugas:
- 5.5.1. Paslaugos valdymas. Procedūriniai (produktinės dalies) Paslaugų teikimo ir operacijų valdymo pakeitimai realizuojami per 1-2 (vieną, dvi) darbo dienas. Ypatingos svarbos pakeitimai (turintys ar galintys turėti įtakos Paslaugų teikimui; teisingos informacijos Interesantams teikimui, galinčių turėti įtakos Interesantų nepasitenkinimui ir iššaukti jų kreipinius į Kontaktų centrą) turi būti įdiegiami per 2 (dvi) darbo valandas.
- 5.5.2. Ataskaitos pateikiamos elektroniniu paštu, kiekvieną darbo dieną už praeitą dieną iki 8 (aštuntos) valandos ryto.
- 5.6. Paslaugų teikėjas turi turėti kompiuterizuotas darbo vietas su kontaktų centro darbui pritaikyta įranga. Paslaugų teikėjo techniniai ir žmogiškieji ištekliai turi užtikrinti ne mažiau kaip 55 000 skambučių aptarnavimą kiekvieną mėnesį.
- 5.7. Paslaugos teikėjas skambučius saugo 60 kalendorinių dienų.
- 5.8. Klientas pasilieka teisę informavęs Paslaugų teikėją raštų prieš 30 kalendorinių dienų, perimti ir atlikti skambučių priėmimo ir skirstymo / atidavimo paslaugą Paslaugos teikėjui. Skambučiai gali būti atiduodami tiek per vieną, tiek per keletą linijų / eilių.
- 5.9. Klientas pasilieka teisę informavęs Paslaugų teikėją raštų prieš 30 kalendorinių dienų, Paslaugos teikėjo darbuotojams suteikti teisę naudotis Kliento informacijos talpinimo sistema (žinių baze), joje atlikti Paslaugos teikėjo darbuotojų žinių patikrinimus (testavimą).

## **6. JEINANČIŲ IR IŠEINANČIŲ POKALBIŲ KOKYBĖS REIKALAVIMAI**

- 6.1. Teikiamų Paslaugų turinio kokybės vertinimo procedūra bei kriterijai pateikiami Priede Nr. 1 Paslaugų teikimo turinio kokybės vertinimo procedūra.
- 6.2. Teikiamų paslaugų turinio kokybės lygis turi būti ne mažesnis nei 90 (devyniasdešimt) procentų.
- 6.4. Paslaugos teikimo pradžioje pirmus du mėnesius nustatomas šis ATT: elektros privačių interesantų linijos – 380 sek., elektros verslo interesantų linijos – 320 sek., dujų privačių interesantų linijos – 350 sek., komercinių paslaugų – 450 sek.
- 6.5. ATT keitimo tvarka numatyta Priedas Nr.3. Įkainių perskaičiavimo, baudų taikymo ir skatinimo procedūra.

---

## **7. REIKALAVIMAI SPECIALISTAMS APTARNAUJANTIEMS INTERESANTUS TELEFONU**

---

7.1. Paslaugų teikėjo specialistai turi gebėti sklandžiai aptarnauti interesantus lietuvių, rusų, anglų kalbomis.

---

## **8. PASLAUGŲ TEIKIMO TERMINAI**

---

8.1. Visos 1 lentelėje nurodytos Paslaugos pradedamos teikti vienu metu ir teikiamos visą Sutarties galiojimo laikotarpį, išskyrus TS 1 lentelės 4; 5; 6 ir 7 pozicijų paslaugas: Naujų paslaugų diegimas; sms žinučių priėmimas ir siuntimas; Internetinių – Chat pokalbių ir elektroninių laiškų gautų iš e.ignitis.lt ir www.ignitis.lt aptarnavimas, bus užsakomos atskirai.

8.2. Sms žinučių priėmimo ir siuntimo paslaugos teikimo pradžia suderinama raštu ir pradedama teikti atlikus visus sisteminius darbus, jog Paslaugų teikėjas galėtų pasiimti sms siuntimui reikalingus duomenis, bei teikti ataskaitas apie gautus, išsiųstus, pristatytu informacijos apsiųtimui, bei teikti ataskaitas kaip nurodyta TS 5.4.5 punkte.

8.3. Internetinių – Chat pokalbių, ir/ar elektroninių laiškų, ir/ar sms žinučių priėmimo ir siuntimo paslaugas Paslaugų teikėjas pradeda teikti ne vėliau kaip per 60 kalendorinių dienų Klientui jas užsakius raštu.

8.4. Naujų paslaugų diegimas – informacinių technologijų darbuotojų darbo valandos, skirtos naujų paslaugų, kurias inicijuoja Klientas diegimui. Naujos paslaugos diegiamos atskiru abiejų šalių susitarimu pasirašant užsakymo dokumentą su konkrečiomis suderintomis informacinių technologijų darbuotojų darbo valandų apimtimis.

8.5. Internetinių – Chat pokalbių aptarnavimas vykdomas per Kliento sistemas. Paslaugos pradedamos teikti Paslaugos teikėjo darbuotojams suteikus individualius prisijungimo prie sistemos duomenis, apmokius darbuotojus, bei patikrinus jų pasiruošimą aptarnauti Interesantus.

8.6. Elektroninių laiškų gautų iš e.ignitis.lt ir www.ignitis.lt aptarnavimas vykdomas per Kliento sistemas. Paslaugos pradedamos teikti Paslaugos teikėjo darbuotojams suteikus individualius prisijungimo prie sistemos duomenis, apmokius darbuotojus, bei patikrinus jų pasiruošimą aptarnauti Interesantus.

8.7. Paslaugos teikiamos nenutrūkstamai, Sutartyje nustatytais terminais bei sąlygomis.

8.8. Klientui įsidiegus vidinį IVR, skambučių nukreipimą Paslaugos teikėjui vykdo Klientas. Paslaugų teikėjas priima ir aptarnauja nukreiptus skambučius. Skambučiai gali būti nukreipiami viena arba skirtingomis linijomis. Apie vidinio IVR įdiegimą Klientas Paslaugų tiekėją informuoja prieš 30 kalendorinių dienų. Atlikus vidinio IVR diegimą, nukreiptų skambučių Pokalbių įrašymo ir ataskaitų pateikimo paslaugos teikiamos bendra šioje techninėje specifikacijoje numatyta tvarka.

---

## **9. PRIEDAI**

---

Priedas Nr.1. Paslaugų teikimo turinio kokybės vertinimo procedūra.

Priedas Nr.2. Paslaugų teikimo tvarka.

Priedas Nr.3. Įkainių perskaičiavimo, baudų taikymo ir skatinimo procedūra.