

UŽDAROJI AKCINĖ BENDROVĖ „JONAVOS VANDENYS”

KLIENTŲ APTARNAVIMO PASLAUGOS TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1.	Pirkimo objektas	Klientų aptarnavimo paslauga.
2.	Perkamų paslaugų paskirtis	Užtikrinti tinkamą Perkančiojo subjekto klientų aptarnavimą „gyvai“, internetu ir telefonu, teikiant informaciją apie vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugas kartu pardavimo mokestį, priskaičiuotų mokesčių, atsiskaitymo už paslaugas klausimais bei kitais su klientų aptarnavimu susijusiais klausimais, klientų skambučių peradresavimą Perkančiajam subjektui.
3.	Teisės aktai ir kiti dokumentai reglamentuojantys paslaugų suteikimą	Paslaugos turi būti teikiamos vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktų, reglamentuojančių tokių paslaugų teikimą, reikalavimais, asmens duomenų apsaugą reglamentuojančiais teisės aktais.
4.	Paslaugų vieta	Paslaugų teikimą Tiekėjas turi atlikti „gyvai“ Tiekėjo patalpose, esančiose Jonavoje, internetu ir telefonu.
5.	Paslaugų apimtys ir reikalavimai	5.1. Paslaugų apimtys: Perkančiosios organizacijos Vartotojų (Klientų) – fizinių asmenų (daugiabučių namų gyventojai, individualių namų savininkų) preliminarus skaičius 13653 vnt. 5.1.1. Sutarčių sudarymas: 5.1.1.1. Vandens tiekimo/nuotekų tvarkymo paslaugų pirkimo-pardavimo sutarčių sudarymas su daugiabučių namų gyventojais, individualių namų gyventojais (vietoje ar nuotoliniu būdu) pagal Perkančiosios organizacijos pateiktas tipines šių sutarčių formas, šių sutarčių pasirašymas Bendrovės vardu; 5.1.1.2. Prašymų dėl sutarčių sudarymo su individualių namų savininkais priėmimas ir pateikimas Užsakovui. 5.1.1.3. Kitų veiksmų atlikimas, susijęs su sutarčių pasirašymu (duomenų tikrinimas, registravimas, vartotojo ir sutarčių duomenų suvedimas ir sutarčių talpinimas į Perkančiosios organizacijos klientų aptarnavimo sistemą Mokesta (toliau – Sistema) ir t.t.); 5.1.2. Vartotojo duomenų tvarkymas (kodas, v. pavardė, gyv. skaičius, tel., el.p. ir kiti duomenys, susiję su tiekiamomis paslaugomis) Sistemoje; 5.1.3. Paslaugų bei kitų duomenų priskyrimas/perkėlimas vartotojui (tarifai, skaitiklių rodmenų deklaravimas ir kt.) Sistemoje; 5.1.4. Sąskaitų spausdinimas ir pateikimas Mokėtojams: 5.1.4.1. Apskaičiuoti daugiabučių namų butų mokėtinas sumas už Užsakovo suteiktas paslaugas ir pagal Mokėtojo mokėjimo metu deklaruotus vandens apskaitos prietaisų rodmenis sugeneruoti sąskaitas individualių namų Mokėtojams; 5.1.4.2. Daugiabučių namų butų Mokėtojams, neturintiems vandens apskaitos prietaisų, mokesčius už vandens tiekimo/nuotekų tvarkymo paslaugas skaičiuoti pagal Užsakovo patvirtintą tvarką;

		5.1.4.3. Apskaičiuoti kompensacijas, įvertinus išlaidas už vandens tiekimo/nuotekų tvarkymo paslaugas; 5.1.4.4. Perskaičiuoti mokesčius už vandens tiekimo/nuotekų tvarkymo paslaugas pagal Užsakovo patvirtintą tvarką ar raštišką pranešimą; 5.1.4.5. Sutikrinus su praėjusiu laikotarpiu priskaičiuotus mokesčius už vandens tiekimo/nuotekų tvarkymo paslaugas, paruošti ir pateikti sąskaitas daugiabučių namų butams, ir elektroniniu paštu individualių namų Mokėtojams. 5.1.5. Pažymų apie atsiskaitymą už paslaugas rengimas; 5.1.6. Klientų aptarnavimas telefonu sąskaitų pateikimo ir kitais klausimais. 5.1.7. Klientų aptarnavimas „gyvai“. Jei Tiekėjo darbuotojai nekompetentingi išspręsti Perkančiosios organizacijos klausimo, negali atsakyti, tai klausimą operatyviai perduoti Perkančiajam subjektui. 5.1.8. Klientų aptarnavimas per Savitarną, sutarčių ir prašymų administravimas. 5.1.9. Skambučių peradresavimas pagal paslaugos pobūdį. 5.1.10. Teikti ataskaitas Užsakovui iki kito mėnesio, einančio po ataskaitinio laikotarpio, 15 d.: 5.1.10.1. kompensacijų už vandens tiekimo/nuotekų tvarkymo paslaugas skaičiavimų suvestines; 5.1.10.2. savivaldybės butų skolų ataskaitą; 5.1.10.3. pagal galimybes teikti kitas ataskaitas (iki pareikalavimo). 5.1.10.4. teikti informaciją PVM sąskaitoje faktūroje apie pateiktas sąskaitas vartotojams; 5.1.10.5. teikti informaciją PVM sąskaitoje faktūroje apie aptarnautus vartotojus. 5.2. Reikalavimai paslaugoms. Tiekėjas privalo: 5.2.1. tiekėjas kasdienei kontrolei ir savalaikiam paslaugų teikimo užtikrinimui privalo paskirti atsakingą asmenį; 5.2.2. saugoti visą paslaugų teikimo metu gautą dokumentaciją (iki perdavimo Perkančiajai organizacijai); 5.2.3. užtikrinti teisės aktų, susijusių su teikiamomis paslaugomis bei asmens duomenų apsauga, kibernetiniu saugumu, reikalavimų laikymąsi; 5.2.4. užtikrinti Perkančiojo subjekto konfidencialios informacijos saugumą.
--	--	---