

PASLAUGŲ PIRKIMO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

- 1.1. **Paslaugų gavėjas arba Bendrovė**– Uždaroji akcinė bendrovė „VILNIAUS VANDENYS“.
- 1.2. **Paslaugų teikėjas** – ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis ar viešasis juridinis asmuo, kita organizacija ir (ar) jų padalinys įskaitant ūkio subjektus, kurių pajėgumais remiamasi, Subteikėjus, darbuotojus ir kitus teisėtai pagrindais Paslaugų teikimui pasitelktus asmenis.
- 1.3. **Sutartis** – Sutartis, sudaroma tarp Paslaugų teikėjo ir Paslaugų gavėjo dėl Pirkimo objekto.
- 1.4. **Techninė specifikacija arba TS** – dokumentas, kuriame apibūdintas pirkimo objektas.
- 1.5. **Priėmimo-perdavimo aktas arba Aktas** - perdavimo–priėmimo aktas arba kitas lygiavertis dokumentas, pasirašomas abiejų Sutarties Šalių, kuriame detalai (tiksliai nurodant kiekius, apimtis, objektus ir kitą reikšmingą informaciją) nurodomos Paslaugų teikėjo faktiškai Paslaugų gavėjui suteiktos Paslaugos, atitinkančios Techninės specifikacijos nuostatas.
- 1.6. **Užsakymas** - Sutarties pagrindu Paslaugų teikėjui tekstiniu pranešimu, elektroniniu paštu ir (ar) per Paslaugų gavėjo nurodytą informacinę sistemą teikiamas rašytinis dokumentas, kuriame nurodomi Paslaugų kiekiai, suteikimo adresai ir terminas.

2. PIRKIMO OBJEKTO PAVADINIMAS IR JO KIEKIAI/APIMTYS

- 2.1. Paslaugų gavėjas siekia įsigyti Kontaktų (skambučių) centro paslaugas (toliau – Paslaugos).
- 2.2. Pirkimo objektas nėra skaidomas į pirkimo objekto dalis.
- 2.3. **Kiekiai/Apimtys:** Perkamas Paslaugų kiekis yra preliminarus.
- 2.4. Paslaugų teikėjas visas galimas išlaidas įskaičiuoja į Paslaugų įkainį ir (ar) kainą. Siūlomame įkainyje ir (ar) kainoje turi būti įskaičiuotos visos Paslaugų teikėjo išlaidos ir mokėtini mokesčiai, būtini tinkamam Sutarties įvykdymui.
- 2.5. Paslaugų teikėjas prisiima visą riziką dėl ne nuo Paslaugų gavėjo priklausančių aplinkybių, dėl kurių padidės su Sutarties vykdymu susijusios Paslaugų teikėjo išlaidos ir Sutarties vykdymas taps sudėtingesnis (Paslaugų teikėjui padidės įsipareigojimų vykdymo kaina). Paslaugų kaina ir (ar) įkainiai jokiais atvejais nebus didinami, išskyrus Pirkimo sąlygose nustatytus kainos ir (ar) įkainių peržiūros procedūros atvejus.
- 2.6. Preliminarūs perkamų paslaugų kiekiai pateikiami lentelėje:

Eil. Nr.	Paslaugų pavadinimas	Mato vnt.	2 mėnesių preliminarios apimtys
1	2	3	4
1.	Įeinančių skambučių kiekis	vnt.	17073 ¹
2.	Išeinančių skambučių kiekis	vnt.	4419 ³
3.	Išsiųstų SMS kiekis	vnt.	268280
4.	Klientų kreipinių gautų el. paštu kiekis	vnt.	600 ⁴
5.	Internetinių pokalbių (Live Chat) administravimo kiekis	vnt.	400 ⁵
6.	Papildomi duomenų administravimo darbai	Val.	180 ⁶
7.	Automatizuotos aptarnautų klientų apklausos (VoC - Voice of Customer) paslaugos aktyvavimas/naudojimas	mėn.	2 ⁷

¹ – Skaičiuojama, kad vidutinė įeinančio skambučio ir papildomų vieno skambučio aptarnavimo darbų (angl. After-call-work) trukmė iki 4,5 minučių. Apmokėjimas bus už aptarnautą skambutį nepriklausomai nuo faktinės pokalbio trukmės.

³ – Skaičiuojama, kad vidutinė išeinančio skambučio ir papildomų vieno skambučio aptarnavimo darbų (angl. After-call-work) trukmė iki 3 minučių. Apmokėjimas bus už sėkmingą (atsilieptą) skambutį nepriklausomai nuo faktinės pokalbio trukmės (pvz., įvairios klientų apklausos, neatitiktųjų registras, hot alert informavimas).

⁴ – Skaičiuojama, kad vidutinė vieno el. laiško atsakymo paruošimo/apdorojimo trukmė iki 5 minučių. Apmokėjimas bus už atsakytą/persiųstą el. laišką nepriklausomai nuo faktinės el. laiško apdirbimo trukmės. Į el. paštu gautus paklausimus reikia atsakyti per 2 d. d., nuo tos dienos kaip Paslaugų gavėjo atstovas pateikia Paslaugų teikėjui tokių paklausimų sąrašą.

⁵ – Skaičiuojama, kad vidutinė internetinio pokalbio (angl. Live chat) vienos sesijos aptarnavimo darbų trukmė iki 8 minučių. Apmokėjimas bus už aptarnautą klientą/internetinio pokalbio sesiją nepriklausomai nuo faktinės sesijos/pokalbio trukmės.

⁶ – PVZ, kuriamos klientų kortelės, rengiamos sutartys, atmintinių siuntimas.

⁷ – Mėnesinis Paslaugų naudojimo poreikis. Apmokėjimas už faktiškai Paslaugų gavėjo užsakytas Paslaugas.

2.7. Paslaugų gavėjas taip pat turi teisę, esant poreikiui, pirkti ir kitas Techninėje specifikacijoje nenurodytas, tačiau su pirkimo objektu susijusias Paslaugas. Panašaus pobūdžio Paslaugos, nenumatytos Techninėje specifikacijoje, bus perkamos ne didesnėmis nei susitarimo pasirašymo dieną galiojančiomis Paslaugų teikėjo prekybos vietoje, kataloge ar interneto svetainėje nurodytomis šių paslaugų kainomis, arba, jei tokios kainos neskelbiamos, Paslaugų teikėjo pasiūlytomis, konkurencingomis ir rinką atitinkančiomis kainomis. Bendra tokių nenumatytų Paslaugų vertė negali viršyti 10 (dešimt) proc. Sutarties vertės (EUR be PVM).

3. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

3.1. Pirkimo objekto aprašymas

3.1.1. Paslaugų gavėjas siekia įsigyti skambučių centro paslaugas, kurios apima:

3.1.1.1. Konsultacijų teikimą klientams trumpaisiais Paslaugų gavėjo telefono numeriais 1889, 19118 bei fiksuotojo ryšio telefono numeriu – 266 4455, avarijų registravimui skirtu nemokamu telefonu 8 800 10880 ir nukreipimą atitinkamiems Bendrovės padaliniais, įskaitant ir duomenų registravimą, ir administravimą Paslaugų gavėjo sistemose;

3.1.1.2. Išeinančių skambučių vykdymą ir duomenų registravimą Paslaugų gavėjo sistemose;

3.1.1.3. Paslaugų gavėjo klientų konsultavimas atsakant į gautus klientų kreipinius el. paštu;

3.1.1.4. Trumpųjų SMS žinučių siuntimo paslauga;

3.1.1.5. Automatizuoto skambintuvo teikimo paslauga;

3.1.1.6. Internetinių pokalbių (*Live Chat*) paslaugos teikimas;

3.1.2. Paslaugos perkamos siekiant užtikrinti kokybišką Paslaugų gavėjo klientų aptarnavimą telefonu, el. paštu, internetu (angl. Live Chat) bei kitomis komunikavimo priemonėmis ar būdais. Užtikrindamas šį poreikį Paslaugų teikėjas:

3.1.2.1. Konsultuoja Paslaugų gavėjo klientus kainų, sąskaitų, vartojimo deklaravimo ir apmokėjimo, sutarčių sudarymo, skolų, permokų ir kitais klausimais, susijusiais su Paslaugų gavėjo veikla. Turėdami prieigas prie atitinkamų vidinių Paslaugų gavėjo sistemų, vadovaujantis reglamentuojančiais teisės aktais ir pagal Paslaugų gavėjo vidaus tvarkas, procedūras ir nustatytas rekomendacijas vykdo sutartyje numatytas su kliento aptarnavimu susijusias administravimo funkcijas;

3.1.2.2. Pokalbio metu (skambutis arba internetinis pokalbis arba el. laiškas) konsultuoja, fiksuoja ir registruoja kliento pateikiamą informaciją – informaciją apie atliktus mokėjimus, deklaruojamus rodmenis, klientų kontaktinę informaciją ir kitą reikalingą informaciją vadovaujantis Paslaugų gavėjo procedūromis, fiksuoja informaciją apie kliento kreipinį Paslaugų gavėjo sistemose (pobūdį, klausimą ar kitą sutartą informaciją);

3.1.2.3. Pokalbio metu (skambutis arba internetinis pokalbis, arba el. laiškas) renka ir apibendrina duomenis (klientų kontaktiniai duomenys, deklaruojami rodmenys ir pan.) bei suveda juos Paslaugų gavėjo sistemose;

3.1.2.4. Visus Paslaugų gavėjo klientų skambučius registruoja suderintomis techninėmis priemonėmis. Registravimo tikslas – klientų kreipimosi telefonu apskaita ir jų aptarnavimo kokybės kontrolė. Registruoti visus skambučius ir jų rezultatą (atsakyta/neatsakyta/neprisiskambinta), kad klientui būtų pateiktas atsakymas daugeliu atvejų (jei neprisiskambina – būtų perskambinta);

3.1.2.5. Registruoja avarijų atvejus ir šią informaciją nedelsiant (realiu laiku) pateikia atsakingoms Paslaugų gavėjo tarnyboms;

3.1.2.6. Tais atvejais, kai Paslaugų teikėjas turi techninių, informacinių atakų ar panašių nesklandumų dėl kurių negali užtikrinti Sutartyje numatytų įsipareigojimų, taip pat negali dėl kvalifikacijos stokos atsakyti į kliento klausimą, pvz. sistemose nepateikiami duomenys, konsultuojasi su Paslaugų gavėjo specialistais ir/arba dalį skambučių peradresuoja Paslaugų gavėjo specialistams, ir/arba suteikia prieigą Paslaugų gavėjo

- darbuotojams aptarnauti skambučius (papildomos darbo vietos ir licencijos). Nepasiekus konkretaus darbuotojo, pagal kreipinio temą ir kreipinių matricą, kai reikalinga Paslaugų gavėjo darbuotojo konsultacija, informaciją apie registruotą kliento skambutį su iš anksto apibrėžta informacija pateikia užpildydamas užklausą ir nusiųsdamas į Paslaugų gavėjo nurodytą el. paštą arba vadovaujantis Paslaugų gavėjo procedūromis registruoja sistemose (vadovaujantis Paslaugų gavėjo pateikta kreipinių matrica);
- 3.1.2.7. Registruotas užklausas Paslaugų gavėjo programoje paskirsto atsakingiems skyriams;
 - 3.1.2.8. Sutartu periodiškumu ir pagal pateiktus klientų sąrašus bei suderintą pokalbio struktūrą vykdo informacinio, apklausiamojo pobūdžio išeinančius skambučius klientams;
 - 3.1.2.9. Teikia automatinio skambintuvo paslaugą;
 - 3.1.2.10. Teikia SMS siuntimo paslaugą;
 - 3.1.2.11. Teikia interaktyvaus balso atsakymo (angl. Interactive Voice Response, toliau – IVR) paslaugą ir atlieka IVR paslaugos pakeitimus, t. y. programavimo, įgarsinimo, įdiegimo darbus pagal Paslaugų gavėjo poreikį. Teikia ataskaitas bei statistiką apie IVR apklausas.
 - 3.1.2.12. Teikia IVR apklausos po aptarnauto skambučio (angl. VoC - Voice of Customer) paslaugą ir atlieka IVR paslaugos pakeitimus, t. y. programavimo, įgarsinimo, įdiegimo darbus pagal Paslaugų gavėjo poreikį. Teikia ataskaitas bei statistiką apie IVR apklausas;
 - 3.1.2.13. Administruoja Paslaugų gavėjo klientų pateiktus kreipinius/užklausas pateiktas el. paštu – užduoda patikslinamuosius klausimus kliento tapatybei nustatyti, registruoja užklausas, nukreipia Paslaugų gavėjo specialistams pagal suderintą nukreipimo sistemą ir pateikia atsakymus klientams (gali būti ir pagal suderintus šablonus). Aptarnavimo administracinių darbų terminus Paslaugų gavėjas su Paslaugų teikėju suderins individualiai, kartu su pateikiamų darbų sąrašu;
 - 3.1.2.14. Administruoja Paslaugų gavėjo savitarnos portalą įeinančių skambučių metu – atstato/suteikia klientų prisijungimo duomenis ir registruoja techninius gedimus;
 - 3.1.2.15. Papildomi darbai - esant poreikiui apdoroja įvairius su klientų aptarnavimu susijusius duomenis, pavyzdžiui – atnaujina kliento kontaktinius duomenis iš DB (Excel failo); suveda rodmenis iš DB (Excel failo) į atitinkamas kliento korteles; kortelių kūrimas; dokumentų archyvavimas sistemose; sugeneruoja sutartis klientams ir sugeneruotą failą (PDF) patalpina į serverį. Visi šie duomenų apdorojimo darbai nereikalauja tiesioginio ryšio su klientu. Duomenų apdorojimo darbai vykdomi pagal abipusiai iš anksto sutartus grafikus ir iš anksto suplanuotus resursus;
 - 3.1.2.16. Administruoja Paslaugų gavėjo klientus internetinių pokalbių (angl. Live chat) platformoje (sistema suteiks galimybę aptarnauti kelis klientus vienu metu);
 - 3.1.2.17. Kaupia informaciją, būtiną paslaugų kokybei įvertinti, teikia Paslaugų gavėjui statistinius duomenis apie paslaugų teikimą. Suteikia Paslaugų gavėjui prieigas einamuoju momentu vykdyti kokybės stebėjimus (pokalbių perklausos Paslaugų gavėjo patalpose arba nuotoliniu būdu).
 - 3.1.2.18. Paslaugų teikėjas dedikuoja atstovą (-us), siekiant užtikrinti nepertraukiamą ir efektyvų bendradarbiavimą su Paslaugų gavėju.

3.2. Bendrieji reikalavimai Paslaugoms:

- 3.2.1. Paslaugų teikėjas turi aptarnauti klientus įeinančio ir išeinančio telefoninio ryšio kanalais, internetinių pokalbių (angl. Live Chat) metu arba el. paštu;
- 3.2.2. Paslaugų teikėjas užtikrina tinkamą ir Europos Sąjungos bei Lietuvos Respublikos teisės aktus atitinkančią asmens duomenų apsaugą.
- 3.2.3. Paslaugų teikėjas užtikrina naudojamų informacinių sistemų atitiktį 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendras duomenų apsaugos reglamentas), kuris įsigaliojo nuo 2018 m. gegužės 25 d., reikalavimams.
- 3.2.4. Informacija klientams privalo būti teikiama laikantis Valstybinės lietuvių kalbos įstatymo reikalavimų, o esant poreikiui, turi būti užtikrintas kokybiškas klientų aptarnavimas anglų bei rusų kalbomis.
- 3.2.5. Paslaugų teikėjas turi turėti galimybę vienu metu priimti ne mažiau kaip 50 skambučių tiek kalbėjimo, tiek laukimo režime iš Lietuvos fiksuoto ir judriojo telefono ryšio paslaugų tiekėjų.
- 3.2.6. Paslaugų gavėjo avarinių situacijų suvaldymui Paslaugų teikėjas turi turėti galimybę 1 valandos laikotarpyje Paslaugos teikimo dedikuotų kvalifikuotų konsultantų skaičių darbo dieną išplėsti iki 50, o savaitgaliais ir švenčių dienomis - iki 30.
- 3.2.7. Įvykus avarinei situacijai Paslaugų teikėjo vykdomoje veikloje, kai tai įtakoja Paslaugų gavėjo klientų aptarnavimo veiklą ir rezultatus, Paslaugų teikėjas apie tai privalo nedelsiant, bet ne ilgiau nei per 15 min. informuoti Paslaugų gavėjo atstovus.

- 3.2.8. IVR pranešimų šablonai suderinami iš anksto pradėjus vykdyti sutartį. Paslaugų teikėjas turi konfigūruoti bei valdyti IVR pagal Bendrovės pateiktą poreikį (tikslinio pranešimo įrašymas ir transliavimas linijoje, IVR pakeitimai ypatingos svarbos atliekami per 1 darbo valandą).
- 3.2.9. Paslaugų gavėjo avarinių situacijų metu Paslaugų teikėjas turi pasiūlyti IVR valdymą realiuoju laiku: tikslinio pranešimo įrašymas ir transliavimas linijoje, IVR pakeitimai pagal Paslaugų gavėjo poreikį. Ypatingos svarbos pakeitimai atliekami per 1 darbo valandą.
- 3.2.10. Operatyviam ir tiksliam informacijos apie Paslaugų gavėjo klientų aptarnavimo reikalavimų pasikeitimą skleidimui Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad informacija apie Paslaugų gavėjo Paslaugų teikimo sąlygų pasikeitimus bei kita informacija, susijusi su klientų aptarnavimu, Paslaugų gavėjui pareikalavus, būtų nedelsiant paskelbta/patalpinta ir prieinama Paslaugos teikimo konsultantams, kurie ją turi suteikti Paslaugų gavėjo klientams.
- 3.2.11. Procedūrinius paslaugos teikimo ir operacijų valdymo pakeitimus Paslaugų teikėjas turi realizuoti per 1-2 darbo dienas, o ypatingos svarbos pakeitimus (pvz. avarijos, sistemų trikdžiai), Paslaugų gavėjui pareikalavus, Paslaugų teikėjas turi įdiegti per 1 darbo valandą.
- 3.2.12. Paslaugų teikėjas turi Paslaugų gavėjui klientų aptarnavimo rodiklių apskaitymą vykdyti naudodamas realaus laiko statistikos stebėjimo ir istorinės statistikos kaupimo sistemą.
- 3.2.13. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti perskambinimo klientams funkciją per 4 darbo valandas, kurie IVR atšakoje pasirinko šią galimybę. Perskambinimo funkcija turi būti konfigūruojama su galimybe skirtingiems laikotarpiams (valandos arba dienos mastu) priskirti skirtingus perskambinimo funkcijos aktyvavimo terminus. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti ataskaitų bei statistikos teikimą, kurioje atsispindėtų – kiek klientų pasirinko perskambinimo funkciją, kokiame klientų kiekiui buvo perskambinta, koks buvo vidutinis perskambinimo laiko tarpas (nuo kliento poreikio iki išeinamojo skambučio).
- 3.2.14. Jeigu klientas nepasirinko perskambinimo funkcijos, pagal galimybes – perskambinti klientui.
- 3.2.15. Jeigu su klientu pokalbis nutrūko, perskambinti iš karto klientui (skambučiai), jeigu Live Chat – informacinis pranešimas klientui dėl techninių nesklaidumų su galimybe palikti telefono numerį.
- 3.2.16. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti Paslaugų gavėjo klientų aptarnavimo kokybę naudodamas balso įrašymo sistemą.
- 3.2.17. Paslaugų teikėjas privalo įrašyti ne mažiau kaip 99% įeinančių bei išeinančių pokalbių (informuojant klientą, kad pokalbis bus įrašomas), o užregistruotą informaciją bei ataskaitas privalo saugoti ne mažiau kaip 12 mėnesių. Sutarčiai pasibaigus.
- 3.2.18. Paslaugų teikėjas Paslaugų gavėjui turi suteikti nemokamą prieigą (ne mažiau kaip 4 Paslaugų gavėjo atstovams), jungtis nuotoliniu būdu pokalbių klausimui, siekiant užtikrinti skambučių aptarnavimo kokybę.
- 3.2.19. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti skambučių įrašų klausimo galimybę Paslaugų teikėjo patalpose ne mažiau kaip 4 Paslaugų gavėjo atstovams.
- 3.2.20. Paslaugų gavėjui pareikalavus, Paslaugų teikėjas turi suformuoti įrašytų pokalbių ataskaitą sutartu formatu bei jas saugoti ne trumpiau kaip 12 mėn. po Sutarties pasibaigimo.
- 3.2.21. Įrašytų pokalbių sistemoje Paslaugų teikėjas turi numatyti šiuos paieškos kriterijus: visų įeinančių/išeinančių skambučių data, laikas, Paslaugų gavėjo telefono numeris, kliento identifikavimo numeris (kliento/mokėtojo numeris), telefono numeris, kliento pasirinkta IVR tema, pokalbio trukmė, kuris Paslaugų teikėjo konsultantas aptarnavo Paslaugų gavėjo klientą, ar skambutis buvo peradresuotas, kam skambutis buvo peradresuotas (jei buvo).
- 3.2.22. Ataskaitas pateikti PDF ir Excel formatu.
- 3.2.23. Paslaugų teikėjas su Paslaugų gavėju susiderina klientų apklausų būdą, klausimyną po konsultacijų suteikimo visais aptarnavimo kanalais (po įeinančių skambučių, internetinių pokalbių (angl. Live chat) ir apdoroto paklausimo gautu el-paštu).

3.3. Reikalavimai klientų aptarnavimui įeinančio ryšio kanalais:

- 3.3.1. Paslaugų teikėjas pagal Paslaugų gavėjo Paslaugos teikimo metu pateiktus reikalavimus klientus turi suskirstyti į segmentus ir nustatyti skirtingus kontaktų aptarnavimo lygius ir paskirstymo/nukreipimo strategijas (prioriteto, specialisto kompetencijos, kliento statuso svarbos požiūriu).
- 3.3.2. Paslaugų teikėjas turi skirstyti Paslaugų gavėjo klientų paklausimus:
 - 3.3.2.1. pagal klausimų sritį;

- 3.3.2.2. pagal specialisto kompetencijos lygį;
- 3.3.2.3. ilgiausiai laisvam specialistui;
- 3.3.2.4. mažiausiai užimtam specialistui.
- 3.3.3. Paslaugų teikėjas turi įrašyti iš Paslaugų gavėjo gautą informacinį balso pranešimą ir jį ištransliuoti klientams, kai jie kreipiasi.
- 3.3.4. Paslaugų teikėjas turi informuoti Paslaugos gavėjo klientą apie laukimo eilėje būseną.
- 3.3.5. Paslaugų teikėjas turi suteikti klientui perskambinimo pasirinkimo arba balso pranešimo palikimo galimybę, jei jis nesutinka laukti kol atsilieps specialistas.
- 3.3.6. Paslaugų teikėjo konsultantas negalėdamas klientui suteikti išsamios informacijos, privalo išsiaiškinti ir perskambinti ne vėliau kaip per 4 darbo valandas.
- 3.3.7. Realizuoti (įdiegti) galimybę perskambinti klientui, ilgai laukiančiam kol sujungs su konsultantu, nutrūkus pokalbiui, neveikiant Paslaugų teikėjo programinei įrangai ir/ar kt. atvejais.
- 3.3.8. **Paslaugų teikėjas ne vėliau kaip iki Paslaugų teikimo pradžios turi suteikti prieigą (ne mažiau kaip 4 prisijungimai) einamuoju metu stebėti dirbančių konsultantų ir dedikuotų konsultantų kiekį (skambučiai, el-paštas, Live Chat, papildomi darbai pagal poreikį).**

3.4. Reikalavimai išeinantiems skambučiams:

- 3.4.1. Pagal Paslaugų gavėjo užsakymus, sudėliotus scenarijus bei pateiktas DB (Excel failai) vykdomi išeinantys informacinio pobūdžio skambučiai, pagal abipusiai sutartus grafikus ir suplanuotus resursus, skambinant Paslaugų gavėjo klientams.
- 3.4.2. Po išeinančių skambučių, turi būti suformuota ataskaita, su apibendrinta informacija bei esant poreikiui pateikiant pokalbių įrašus.
- 3.4.3. Grafikai, resursai ir ataskaitų pateikimo terminai yra suderinami abiejų šalių atskiru susitarimu, tačiau ne mažiau kaip 100 respondentų apklausa telefonu, kai vieno pokalbio trukmė yra iki 3min. turi būti apdoroti ir ataskaita pateikta ne ilgiau nei per 3 darbo dienas, nuo DB (Excel failai) pateikimo dienos.

3.5. Reikalavimai automatizuotų SMS žinučių siuntimui:

3.5.1. Reikalavimai SMS žinučių siuntimo sistemai:

- 3.5.1.1. Sistema turi turėti galimybę siųsti SMS visų Lietuvoje veikiančių mobiliųjų operatorių klientams;
- 3.5.1.2. Sistema turi turėti galimybę persiųsti tekstinį pranešimą iki 160 simbolių;
- 3.5.1.3. Jeigu SMS tekstas viršija 160 simbolių, klientui gali būti pristatomos 2 ar daugiau žinučių, su sąlyga, kad visos žinutės pristatomos vienu metu, be laiko tarpo tarp žinučių.
- 3.5.1.4. Sistema turi turėti galimybę siųsti tekstinį pranešimą naudojant lietuvių kalbos abėcėlę;
- 3.5.1.5. Sistema turi turėti galimybę siųsti SMS, įterpiant kintamą informaciją (vardą, adresą, sumą ar pan.) iš duomenų bazės (Excel failų). Papildomi duomenys pateikiami kartu su klientų sąrašo informacija ir SMS tekstu.

Telefono numeris	Kliento kodas	Kita kliento informacija* (tiek tekstas tiek skaičiai)	SMS žinutės tekstas
8xxxxxxx	xxxxxxx	xxxxx	Pvz. Sveiki, kliento Nr. <Kintamas laukas 1> mokėtina suma <Kintamas laukas 2> EUR

* - Kita kliento informacija - tiek tekstinės, tiek skaitmeninės formos. pvz.: skolos likutis, mokėjimai, adresas, pranešimas tam tikros informacijos - pvz. dėl sutarties atsiėmimo ir pan. Sąraše gali būti pateikiamas daugiau nei vienas kintamas laukas, SMS žinutės tekste nurodant, kur turi būti atvaizduojama informacija.

- 3.5.1.6. Sistema turi turėti galimybę SMS siųsti dviem būdais: paruoštus gavėjų sąrašus (duomenų bazes Excel formatu) įkeliant rankiniu būdu (turint vietą tiekėjo serveryje, naudojantis suteiktais prisijungimo duomenimis), kur patys galime valdyti SMS siuntimo procesą ir pagal poreikį SMS siuntimą atlieka pats Paslaugų teikėjas, pagal pateiktą suformuotą duomenų bazės sąrašą.
- 3.5.1.7. Sistema turi turėti funkcionalumą leidžianti nustatyti SMS siuntimo parametrus nusakant žinučių kiekius (X žinučių per sekundę/ minutę/valandą/dieną) bei laiko tarpus kada SMS bus siunčiami (valanda, savaitės diena, mėnuo).
- 3.5.1.8. Sistema turi turėti funkcionalumą leidžianti išrūšiuoti išsiųstus SMS pagal siuntėją (Paslaugų gavėjo darbuotoją), pagal SMS siuntimo rezultatą (pristatyta/nepristatyta/baigėsi galiojimas/kita). Sistema turi turėti funkcionalumą leidžianti išeksportuoti duomenis/statistiką.

- 3.5.1.9. Sistema turi turėti galimybę išsiųsti ne mažiau kaip 1,000 SMS žinučių per 10 min. nuo siuntimo paleidimo.
- 3.5.2. SMS pristatymo terminas – 24 valandos (jei SMS siuntimo metu klientas bus išjungęs tel. aparatą, o įjungs tik po kelių valandų – bandymams pristatyti skiriamos 24 valandos).
- 3.5.3. Paslaugų teikėjas Sutarties galiojimo metu turi pateikti SMS siuntimo sistemos naudojimosi instrukciją lietuvių kalba.
- 3.5.4. Paslaugų teikėjas turi suteikti prieigą prie visų duomenų ir statistikos vartotojų, kurie bus suteikti Paslaugų gavėjui.

3.6. Reikalavimai automatinio skambintuvo paslaugai:

- 3.6.1. Paslaugų gavėjo norimo teksto balsinis įgarsinimas audio formatu (pvz. Sun (*.au), A-law, mono);
- 3.6.2. Sistema turi turėti galimybę prie sutarto bendrinio teksto pridėti ir įgarsinti unikalią Paslaugų gavėjo kliento informaciją bei tekstą pagal pateiktą sąrašą.
- 3.6.3. Automatinis skambintuvas į fiksuoto ir judriojo ryšio pateiktus telefono numerius;
- 3.6.4. Suderinto ir įrašyto balsinio pranešimo ištransliavimas, pagal pateiktas duomenų bazes (Excel formatu) sutartu periodiškumu;
- 3.6.5. Jei numeris neatsiliepia, automatinis bandymas prisiskambinti 3 kartus skirtingomis dienomis, skirtingu paros laiku (šiuos parametrus nurodo Paslaugų gavėjas – tiek kartų skaičių, tiek apriboti paros laiką ir pan.).

3.7. Reikalavimai internetinių pokalbių (angl. Live Chat) aptarnavimui:

- 3.7.1. Paslaugų teikėjas suteiks prieigą prie pilnai naudojimui paruoštos internetinių pokalbių (angl. Live chat) platformos suderintos su Paslaugų gavėju;
- 3.7.2. Paslaugų teikėjas išanalizuos žmoniškųjų išteklių ir reikalingų Live chat licencijų poreikį. Licencijas pateikia/apmoka Paslaugų teikėjas;
- 3.7.3. Paslaugų teikėjas suteiks pilną prieigą prie internetinių pokalbių (angl. Live chat) platformos, kuri leis analizuoti su klientų aptarnavimų susijusius rodiklius (SLA, vid. aptarnavimo trukmę, prarastų sesijų kiekis ir procentas, konsultanto vardas, konsultantų skaičius ir kt.). Paslaugų teikėjas turės pats reguliuodamas savo turimus žmoniškuosius išteklius užtikrinti paslaugos aptarnavimo lygį taip, kad Live chat pokalbiai vyktų nenutrūkstamai ir sureaguoję į gautą kliento užklausą ne vėliau kaip per 60 s.
- 3.7.4. Paslaugų teikėjas Paslaugų gavėjui teiks ataskaitas ir suteiks prieigą analizuoti su klientų aptarnavimų susijusius rodiklius (SLA, sureagavimo laikas į gautą kliento užklausą, vidutinė aptarnavimo trukmė, prarastų sesijų kiekis ir procentas, konsultanto vardas, konsultantų skaičius, tema ir kt.).
- 3.7.5. Galimybė keisti Live Chat platformoje tekstų turinį.
- 3.7.6. Esant poreikiui (techniniai nesklandumai, nutrūkęs pokalbis ir pan.) klientas turi turėti galimybę palikti el. pašto adresą ir/ar tel.nr. atsijungus po pokalbio ir konsultantas matytų šią informaciją ir susisiektų su klientu.
- 3.7.7. Po pokalbio, toje pačioje aplinkoje iššoka apklausos langelis su viduje suderinta vizualika, klausimais ir klientai turi turėti galimybę palikti įvertinimą. Šie duomenys turi būti pateikiami suderintoje formoje ir už sudertą periodą.

3.8. Reikalavimai kokybės kontrolės valdymo sistemai:

- 3.8.1. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad per kalendorinį mėnesį į ne mažiau kaip 80% klientų skambučių būtų atsiliepta ne vėliau kaip per 20 sekundžių. Užtikrinant Paslaugos aptarnavimo lygį (angl. Service-level agreement, toliau- SLA): 80/20.
- 3.8.2. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad maksimalus prarastų įeinančių skambučių kiekis negali būti daugiau kaip 5% per kalendorinį mėnesį, pats reguliuodamas savo turimus žmoniškuosius išteklius. Esant poreikiui ir pareikalavus Paslaugų gavėjui, pamestų klientų skambučiai, kurie patenka į penkių procentų (5%) ribą, gali būti perskambinami tačiau už tai yra sumokama pagal išeinančių skambučių Paslaugų įkainį.
- 3.8.3. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad per kalendorinį mėnesį ne mažiau kaip 80% internetinių pokalbių sesijų buvo pradėtos ne vėliau kaip per 60 s nuo kliento pirminės užklausos. Užtikrinant Paslaugos aptarnavimo lygį (SLA): 80/60 (į internetinių pokalbių (angl. Live chat) platformos neveikimo/gedimo/avarijų laikotarpius bus atsižvelgta).
- 3.8.4. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad maksimalus prarastų internetinių pokalbių sesijų kiekis negali būti daugiau kaip 5% per kalendorinį mėnesį, pats reguliuodamas savo turimus žmoniškuosius išteklius (į internetinių pokalbių (angl. Live chat) platformos neveikimo/gedimo/avarijų laikotarpius bus atsižvelgta).

- 3.8.5. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad peradresavimų arba konsultacijų kiekis su Paslaugų gavėjo specialistais negali būti daugiau nei 10% nuo visų klientų įeinančių skambučių kiekio.
- 3.8.6. Paslaugų teikėjas turi automatiškai fiksuoti kokybės vertinimo rezultatus bei formuoti analizes ir ataskaitas. Paslaugų teikėjas turi nemokamai kaupti statistinius duomenis bei neapdorotus („žalius“) duomenis apie Paslaugų teikimo apimtį, kokybę ir turinį, rengti bei teikti dienos, savaitės ir mėnesio ataskaitas ir jas pateikti sutartu formatu.
- 3.8.7. Paslaugų teikėjas turi turėti galimybę, Paslaugų gavėjui paprašius, teikti neapdorotus („žalius“) duomenis, kuriuose atspindėtų – gauto skambučio data ir laikas, skambinančiojo tel. numeris, kiek laiko skambinantysis laukė eilėje, kokią IVR opciją pasirinko, ar skambutis buvo sujungtas (ar Paslaugų teikėjas pakėlė skambutį), pokalbio trukmė, atsiliepusio konsultanto vardas, ar skambutis buvo peradresuotas, kam skambutis buvo peradresuotas, peradresuoto skambučio trukmė, skambučio tema.
- 3.8.8. Paslaugų teikimo kokybė turės būti nuolat (ne rečiau nei kas mėnesį, dalyvaujant Paslaugų teikėjo ir Paslaugų gavėjo atstovams) vertinama pagal Paslaugų gavėjo galiojančią kokybės vertinimo metodiką (Paslaugų gavėjo kokybės vertinimo metodiką ir kokybės vertinimo formą pateikiama Techninės specifikacijos prieduose). Paslaugų gavėjo klientų aptarnavimo kokybė turi siekti ne mažiau kaip 80% (darbuotojų darbo kokybės rezultatų įvertinimas) atsižvelgiant į privalomus kokybės kriterijus, pagal kategorijas:
 - 3.8.8.1. Darbuotojo bendravimo įgūdžiai – 25%;
 - 3.8.8.2. Darbuotojo profesionalumas, kompetencijos lygis – 25%;
 - 3.8.8.3. Darbuotojo darbo instrukcijų, taisyklių laikymasis – 25%;
 - 3.8.8.4. Darbuotojo prieštaravimų, konfliktinių situacijų valdymas – 25%;
- 3.8.9. Kokybės vertinimas vykdomas įvertinus konsultantų atsakymų į klientų klausimus teisingumą, kompetenciją, problemos supratimą ir sprendimo pateikimą, perklausant konsultantų ir klientų pokalbių įrašus ir/arba peržiūrint Live chat susirašinėjimo istoriją, ir/arba atsakymus į klientų kreipinius gautus el. paštu, sujungimą su Paslaugų gavėjo specialistais pagrįstumą bei teisingumą, mandagų klientų aptarnavimą (aptarnavimo kultūra), pagal prarastų skambučių skaičių ir kt.
- 3.8.10. Kokybės vertinimas (TS Priedas Nr. 2) vykdomas dvidešimčiai (20) įeinančių skambučių, dešimčiai (10) Live chat sesijų ir dvidešimčiai (20) išeinančių atsakymų į klientų kreipinius gautus el. paštu.
- 3.8.11. Nustačius Paslaugų teikėjo darbuotojų – konsultantų darbo kokybės trūkumus, taip pat nesilaikant sutartinių įsipareigojimų mažinamas skambučio aptarnavimo mokestis (proc.) už Paslaugų teikėjo ataskaitiniu laikotarpiu (kalendorinis mėnuo) suteiktas paslaugas:
 - 3.8.11.1. 6% (šeši) jei nuo 3 iki 5 (nuo trijų iki penkių) iš 50 (penkiasdešimt) kontrolinių situacijų įvertinta neigiamai;
 - 3.8.11.2. 7% (septyni) jei nuo 6 iki 7 (nuo šešių iki septynių) iš 50 (penkiasdešimt) kontrolinių situacijų įvertinta neigiamai;
 - 3.8.11.3. 8% (aštuoni) jei virš 7 (septynių) iš 50 (penkiasdešimt) kontrolinių situacijų įvertinta neigiamai;
 - 3.8.11.4. Skambučių SLA, jeigu laikas iki atsiliepimo bei procentai atsakytų skambučių neatitinka sutartų reikalavimų 80/20:
 - a) 79,5 ir mažiau – 8%
 - b) 78 ir mažiau – 9%
 - c) 77 ir mažiau – 11%
 - d) 75 ir mažiau – 14%
 - e) 70 ir mažiau – 30%
 - f) 50 ir mažiau – 50%
 - 3.8.11.5. Live Chat SLA, jeigu laikas iki Live chat sesijos pradžios bei procentai pradėtų sesijų neatitinka sutartų reikalavimų 80/60:
 - a) 79,5 ir mažiau – 8%
 - b) 78 ir mažiau – 9%
 - c) 77 ir mažiau – 11%
 - d) 75 ir mažiau – 14%
 - e) 70 ir mažiau – 30%
 - f) 50 ir mažiau – 50%
 - 3.8.11.6. Prarasti pokalbiai - 8% (aštuoni) yra daugiau kaip 5 % prarastų skambučių ir / arba prarastų Live chat sesijų per mėnesį.
 - 3.8.11.7. 3.8.11.4. – 3.8.11.6 punktai netaikomi jeigu Paslaugų gavėjas iš anksto nesuderino su Paslaugos teikėju planuojamų veiksmų (klientams yra siunčiama daugiau kaip 30% pranešimų, nuo orientacinių prognozuojamų srautų per mėn.) grafiko, kuris turėtų įtakos klientų srauto padidėjimui.

3.8.12. „Ataskaitinis laikotarpis“ – kalendorinis mėnuo, arba užsakyme apibrėžtas kitas laikotarpis, už kurį Paslaugos teikėjas Paslaugos gavėjui pateikia PVM sąskaitą faktūrą po atlikto paslaugos testavimo, įvykdymo.

4. PASLAUGŲ TEIKIMO VIETA, TERMINAI IR TVARKA

- 4.1. **Paslaugų teikimo vieta** – Apribojimai Paslaugų teikimo vietai nėra nustatomi.
- 4.2. **Paslaugų teikimo terminas (-ai)**- 2 mėnesiai nuo Sutarties įsigaliojimo dienos, su galimybe pratęsti 1 mėnesiui.
- 4.3. **Paslaugų teikimo pradžia** – Nuo Sutarties įsigaliojimo dienos.
- 4.4. Paslaugų gavėjas nuo Sutarties įsigaliojimo dienos turi instrukuoti Paslaugų teikėjo klientų aptarnavimą atliekančius darbuotojus – konsultantus bei parengti procedūras ir technines priemones, instruktažo laiką susiderinus su Paslaugų teikėjo atstovais, reikalingas tinkamam Paslaugų teikimui.
- 4.5. Paslaugų teikėjas, teikdamas paslaugas, turės užtikrinti nepertraukiamą ir sklandų Paslaugų teikimą 7 (septynias) dienas per savaitę, visą parą.
- 4.6. Galimybė siųsti SMS ir naudotis automatinio skambintuvo Paslauga ne vėliau kaip per 10 kalendorinių dienų nuo Sutarties įsigaliojimo dienos.

5. PASLAUGŲ KOKYBĖ IR TRŪKUMŲ ŠALINIMAS

- 5.1. Testavime turi dalyvauti ne mažiau kaip 5 (penki) Paslaugų teikėjo darbuotojai – konsultantai, modeliuojama ne mažiau kaip 20 (dvidešimt) situacijų. Po Sutarties įsigaliojimo dienos, t. y. apmokinus Paslaugų teikėjo personalą, ištestavus ir pradėjus konsultuoti Paslaugų gavėjo klientus prasideda bandomasis aptarnavimas. Bandomasis aptarnavimas- tai aptarnavimo laikotarpis (1 savaitė), kurio metu siekiama patikrinti, kaip teikiama paslauga atitinka numatytą aptarnavimo lygį. Šiuo laikotarpiu už neatitikimus bei netikslumus nėra taikomos numatytos sankcijos.
- 5.2. Paslaugų teikėjo darbuotojų – konsultantų žodinis testavimas tiesioginio ar telefoninio pokalbio metu, žinių patikrinimas atliekamas ne vėliau, kaip po 10 (dešimt) darbo dienų, pasibaigus atsakingų asmenų instruktavimui.
- 5.3. Patikrinimo rezultatai fiksuojami abiejų šalių surašytu protokolu.
- 5.4. Paslaugos laikomos priimtoms, jeigu jos atliktos tinkamai ir pasirašytas atliktų paslaugų priėmimo – perdavimo aktas.
- 5.5. Nustačius Paslaugų teikėjo darbuotojų – konsultantų darbo kokybės trūkumus po darbuotojų – konsultantų instruktavimo pabaigos bei testo išlaikymo, Paslaugų teikėjui gali būti taikomos 3.8.11. punkte numatytos sankcijos.
- 5.6. Paslaugų teikėjas trūkumus nustatytus pateiktose ataskaitose (Techninės specifikacijos 6 skyrius) turi ištaisyti ne vėliau kaip per 5 d. d. nuo Paslaugų gavėjo rašytinio reikalavimo dėl trūkumų šalinimo pateikimo dienos.

6. SUTARTIES VYKDYMO METU PATEIKIAMA DOKUMENTACIJA

- 6.1. Reikalavimai realaus laiko stebėjimui ir istorinės statistikos kaupimui:
 - 6.1.1. Paslaugų teikėjas turi pateikti Paslaugų gavėjo klientų aptarnavimo savaitinę ataskaitą kiekvieną pirmadienį iki 07:30 val., mėnesinę ataskaitą iki 7 einamojo mėnesio dienos 08:00 val., kuriose bus pateikta bendra statistika, duomenys pagal kontaktų tipus: gauti, aptarnauti, prarasti, aptarnavimo trukmė (min.), vidutinė aptarnavimo trukmė (min.), vidutinis laukimo laikas (s), sujungimų su Paslaugų gavėjo specialistais skaičius, kreipiniai pagal tematiką (tema ir potėmė), po skambučio apklausų rezultatai (konsultanto ir paslaugų), pasikartojančių skambučių duomenys ir temos, ir kt. Šiuos duomenis Paslaugų gavėjas turi turėti galimybę matyti einamuoju metu pasirinktu periodu.
 - 6.1.2. Paslaugų teikėjas iki kito mėnesio 7 d. turi pateikti mėnesinę ataskaitą pagal kontakto tipus (įeinantis kontaktas, išeinantis kontaktas, pasikartojantis kontaktas, skambutis, papildoma užduotis, SMS pranešimas) ir laikus.
 - 6.1.3. Paslaugų gavėjas gali keisti ataskaitų laiko intervalus informavusi Paslaugų teikėją prieš 7 d. d.: 1 valanda, 1 diena, 1 savaitė, 1 mėnuo.
 - 6.1.4. Paslaugų gavėjas gali pareikalauti pateikti ir/arba turėti prieigą prie visų neapdorotų duomenų susijusių su Paslaugų gavėjo klientų aptarnavimu visais pirkimo objekte numatytais aptarnavimo kanalais.
- 6.2. Reikalavimai SMS ir automatinio skambintuvo ataskaitoms:
 - 6.2.1. Ataskaitos apie suteiktas paslaugas pateikiamos pagal iš anksto suderintą formatą, pasibaigus mėnesiui iki kito mėnesio 7 dienos 08:00 val.
 - 6.2.2. Po atliktų sutartinių veiksmų, per 3 darbo dienas Excel formatu pateikiama Paslaugų teikėjo ataskaita (-os), kam ištransliuotas pranešimas, nurodant:
 - 6.2.2.1. Kliento telefono numerį;
 - 6.2.2.2. Užsakymo pavadinimą;
 - 6.2.2.3. Statusą (pristatyta/nepristatyta/atmesta dėl neteisingo duomenų formato, pasikartojančių numerių);
 - 6.2.2.4. SMS žinučių atveju, SMS kiek vienam klientui (jeigu SMS žinutės tekstas viršija 160 simbolių);
 - 6.2.2.5. Išsiųsto SMS tekstą;
 - 6.2.2.6. SMS siuntimo laiką;
 - 6.2.2.7. Kliento pasiekimo laiką;
- 6.3. Reikalavimai internetinių pokalbių (angl. Live Chat) ataskaitoms:

- 6.3.1. Ataskaitos apie apdorotus/gautus pokalbius pateikiamos pagal iš anksto suderintą formatą (joje atsispindės apibendrinti rodikliai), kiekvieną pirmadienį iki 07:30 val.
- 6.3.2. Paslaugų gavėjui teikti ataskaitas arba suteikti prieigą analizuoti su klientų aptarnavimu susijusius rodiklius:
 - 6.3.2.1. SLA;
 - 6.3.2.2. Sureagavimo laikas į gautą kliento užklausą;
 - 6.3.2.3. Aptarnavimo trukmė;
 - 6.3.2.4. Vidutinė aptarnavimo trukmė;
 - 6.3.2.5. Prarastų sesijų kiekis;
 - 6.3.2.6. Prarastų sesijų kiekis %;
 - 6.3.2.7. Konsultanto vardas;
 - 6.3.2.8. Konsultantų skaičius;
 - 6.3.2.9. Tema, potėmė.

7. PASLAUGŲ GAVĖJO IR PASLAUGŲ TEIKĖJO ĮSIPAREIGOJIMAI

7.1. Paslaugų gavėjo įsipareigojimai:

- 7.1.1. Bendradarbiauti su Paslaugų teikėju, teikiant reikalingą informaciją Užsakymų ir (ar) Sutarties vykdymo metu.
- 7.1.2. Priimti iš Paslaugų teikėjo jo kokybiškai suteiktas Paslaugas, atitinkančių teisės aktų ir Užsakyme ir (ar) Sutartyje numatytų Paslaugų reikalavimus, ir tinkamai bei laiku atsiskaityti su Paslaugų teikėju Sutartyje numatytomis sąlygomis.

7.2. Paslaugų teikėjo įsipareigojimai:

- 7.2.1. Teikti Paslaugas profesionaliai, kokybiškai ir laiku, vadovaujantis Užsakyme (-uose), Sutartyje nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikoje galiojančiais įstatymais ir kitais teisės aktais reglamentuojančiais Paslaugų teikimą.

8. PAPILDOMA INFORMACIJA

- 8.1. Paslaugų teikėjas turi laikytis Paslaugų gavėjo 2021-07-01 įsakymu Nr. VTA-I21-132 patvirtinto Klientų aptarnavimo standarto reikalavimų, kuris viešai paskelbtas <http://www.vv.lt/lt/partneriams>.

9. PRIEDAI

Priedas Nr. 1 - Skambučių kokybės vertinimo metodologijos ir automatizuotos formos pristatymas.

Priedas Nr. 2 - Skambučių kokybės vertinimo forma.

Priedas Nr. 3 – Apklausų pristatymas.

Priedas Nr. 4 – Skaičiai (srautai padieniui 2023 08 14 – 2023 08 20; pavalandžiui darbo dienos ir savaitgalio dienos)