

TECHNINĖS SĄLYGOS

UAB „VILNIAUS ENERGIJA“, atstovaujama l. e. viceprezidento pareigas Rimanto Germano, veikiančio pagal administracijos darbo reglamentą bei 2009 m. sausio 16 d. įsakymą Nr. 25 (toliau – Užsakovas), ir **UAB „Infomedia“**, atstovaujama l.e.p. generalinės direktorės Dianos Vinikienės, veikiančio pagal bendrovės įstatus (toliau – Paslaugų teikėjas), abi kartu toliau - Šalys, sudarė šį priedą (toliau – Priedas), ir susitarė:

1. Patvirtinti 2015 m. rugsėjo 24 d. Sutarties Nr. 801 (toliau – Sutartis) technines sąlygas:

**TECHNINĖS SĄLYGOS
SKAMBUČIŲ CENTRO PASLAUGOS TEIKIMUI****Bendrieji reikalavimai teikiamoms paslaugoms:**

1. Paslaugos perkamos siekiant užtikrinti kokybišką klientų aptarnavimą telefonu.
2. Paslaugos teikėjas, pagal aptarnavimo procedūrą (Priedas Nr.2), naudodamas trumpą informacinį telefono numerį:
 - 2.1. Konsultuoja Užsakovo klientus kainų, sąskaitų, paslaugų apskaičiavimo ir apmokėjimo, sutarčių sudarymo, skolų, permokų ir kitais klausimais, susijusiais su Užsakovo veikla, vadovaujantis reglamentuojančiais teisės aktais ir pagal Užsakovo pateiktą konsultacijoms skirtą informaciją;
 - 2.2. Dalį skambučių peradresuoja Užsakovo specialistams pagal aptarnavimo procedūrą (Priedas Nr.2);
 - 2.3. Užsakovo ir Paslaugos teikėjo suderintais atvejais siunčia informaciją elektroniniu paštu, faksu (klientų skundai, prašymai ir kt.), trumpąja žinute (SMS);
 - 2.4. Kaupia informaciją, būtiną paslaugų kokybei įvertinti, teikia Užsakovo statistinius duomenis apie paslaugų teikimą;
 - 2.5. Registruoja visus Užsakovo klientų skambučius pagal aptarnavimo procedūrą (Priedas Nr.2) ir suderintomis techninėmis priemonėmis. Registravimo tikslas – klientų kreipimosi telefonu apskaita ir jų aptarnavimo kokybės kontrolė. Registruoti visus skambučius ir jų rezultata (atsakyta/neatsakyta/neprisiskambinta), kad klientui būtų pateiktas atsakymas daugeliu atvejų (jei neprisiskambinta – būtų perskambinta);
 - 2.6. Teikia paslaugą interaktyvaus balso atsakymo sistemos (angl. Interactive Voice Response, toliau – IVR) pagalba (pavyzdys pateiktas techninių sąlygų priede Nr. 1);
 - 2.7. Atlieka paslaugos pakeitimus t.y. programavimo, įgarsinimo, įdiegimo darbus pagal Užsakovo poreikį.
3. Paslaugų teikimo terminas 35 mėnesiai.
4. Klientams informacija privalo būti teikiama laikantis Valstybinės lietuvių kalbos įstatymo reikalavimų ir esant poreikiui, turi būti užtikrintas klientų aptarnavimas anglų ir rusų kalbomis.
5. Paslaugos teikėjas privalo aptarnauti klientus telefonu, elektroniniu paštu, faksimiliniu ryšiu, IVR pagalba.
6. Paslaugos teikėjo konsultantų pokalbiai su klientais, kokybės užtikrinimo tikslais turi būti įrašomi.
7. Informacija klientams privalo būti teikiama septynias dienas per savaitę nuo 7.00 iki 22.00 valandos.
8. Paslaugos teikėjas privalo užtikrinti, kad per mėnesį į ne mažiau kaip 90% klientų skambučių būtų atsiliepta ne vėliau kaip per 20 sekundžių. Užtikrinti paslaugos aptarnavimo lygį (angl. service-level agreement, toliau SLA): 90/20.
9. Paslaugos teikėjas, teikdamas paslaugas, atsiliepia į klientų skambučius pagal aptarnavimo procedūroje (Priedas Nr.2) nustatytą tvarką. Negalėdamas klientui suteikti išsamios informacijos ar klientui pageidaujant, privalo pagal aptarnavimo procedūrą sujungti su Užsakovo specialistu.
10. Paslaugų teikimo kokybė turės būti nuolat (kas mėnesį, dalyvaujant Paslaugos teikėjo ir Užsakovo atstovams) vertinama pagal nustatytus kriterijus: paslaugų teikimo pagal šių pirkimo sąlygų 8 punkte nustatytą reikalavimą (užtikrinti paslaugos teikimo lygį 90/20), vidutinę pokalbių trukmę, konsultantų atsakymų į klientų klausimus teisingumą, kompetenciją, problemos supratimą ir sprendimo pateikimą,

- perklausančių konsultantų ir klientų pokalbių įrašus, sujungimą su Užsakovu pagrįstumą bei teisingumą, mandagų klientų aptarnavimą (aptarnavimo kultūra), pagal prarastų skambučių skaičių ir kt.
11. Paslaugos teikėjas privalės nemokamai kaupti statistinius duomenis apie paslaugų teikimo apimtį, kokybę ir turinį, kas mėnesį rengti ataskaitas ir jas pateikti Užsakovui.
 12. Paslaugos teikėjas turi suteikti galimybę nuolat, realiu laiku stebėti paslaugos teikimo būklę, kokybę. Suteikti galimybę matyti, kiek skambučių šiuo metu gauta, aptarnauta, neatsakyta, SLA rodiklius (iki SLA, virš SLA), ryšio sujungimus, vidutinę pokalbių trukmę, vidutinį laukimo laiką.
 13. Realizuoti (įdiegti) galimybę perskambinti klientui, klientui neprisiskambinus. Ilgai laukiančių ir automatiškai užsiregistravusių respondentų perskambinimo paslaugas. Pagal suderintą procedūrą registruoti atsakytus skambučius;
 - 13.1. Pagal Užsakovo poreikį ir pavedimus organizuoti ir atlikti klientų informavimą, skambinimo ir SMS siuntimo Užsakovo klientams, turintiems pradelstų mokėjimų ar kitų įsipareigojimų.
 14. Paslaugos teikėjas privalo užtikrinti kokybišką sutarties vykdymą, nustatyti paslaugų teikimo rizikos veiksnius ir sudaryti jų valdymo planą bei pateikti Užsakovui suderinti.
 15. Paslaugos teikėjas privalo:
 - 15.1. Organizacinėmis ir techninėmis priemonėmis užtikrinti klientų skambučių aptarnavimą piko valandomis pagal šių sąlygų 8 punkte nustatytą reikalavimą (SLA:90/20);
 - 15.2. Turėti įdiegtą kontaktų skirstymo sistemą;
 - 15.3. Turėti įdiegtą realaus laiko statistikos stebėjimo ir istorinės statistikos kaupimo sistemą;
 - 15.4. Turėti įdiegtą balso įrašymo sistemą;
 - 15.5. Turėti techninę galimybę priimti vienu metu ne mažiau 100 skambučių, skirtų Užsakovui;
 - 15.6. Turėti įdiegtą rezervinę skambučių skirstymo sistemą dubliuojant skambučių srautus mažiausiai per 2 (du) skambučių centrus;
 - 15.7. Turėti įdiegtas skambučių centro sistemų darbo patikimumą užtikrinančias priemones;
 - 15.8. Užsakovo trumpojo telefono numerio aptarnavimą integruoti įeinančio ir išeinančio ryšio kanalais (telefonu, faksu, el. paštu, internetu).
 16. Paslaugos teikimo ir operacijų valdymo pakeitimai, nurodyti aptarnavimo procedūros (Priedo Nr. 2) 1.2.7 p., turi būti realizuoti per 2 darbo dienas. Ypatingos svarbos pakeitimai turi būti įdiegiami per 2 (dvi) darbo valandas.
 17. Galimybė skirstyti skambučius/kontaktus:
 - 17.1. Galimybė informuoti vartotoją apie laukimo eilėje būseną, t.y. trukmę kiek jis dar turės laukti laukiančiųjų eilėje ir pan. Kartu su pasiūlymu pateikiama Paslaugos teikėjo įrangos gamintojo funkcinė specifikacija su nuoroda į aprašomą reikalavimą, bei įrangos teikėjo ir/ar Paslaugos teikėjo patvirtinantis dokumentas;
 - 17.2. Sistemos pranešimai. Automatinis pasisveikinimas, informavimas apie aptarnavimo valandas, informavimas apie užimtumą ir prognozuojamą laukimo laiką eilėje, galimybė paleisti muzikinį foną, laukiant kol skambutis bus aptarnautas, o taip pat svarbiausios informacijos ar ypatingų naujienų transliavimas. Savitarnos galimybė – IVR;
 - 17.3. Galimybė lygiagrečiai aptarnauti klientus Užsakovo ir Paslaugos teikėjo skambučių centro operatorėms/iams.
 - 17.4. Galimybė perdėlioti skambučių paskirstymo logiką, laukimo trukmės atitinkamai Užsakovo ir Paslaugos teikėjo skambučių centrums.
 18. Pranešimo transliavimo galimybė apie ketinimą įrašyti pokalbį (prieš pokalbį su klientu).
 19. Paslaugos teikėjas privalo įrašyti konsultantų pokalbius su klientu, juos saugoti Paslaugos teikėjo duomenų bazėje 6 (šešis) mėnesius.
 20. Paslaugos teikėjas privalo užtikrinti pokalbių įrašų paiešką duomenų bazėje pagal skambučio datą ir laiką, konsultantą, kliento telefono numerį. Išsaugoti informaciją apie visus klientų skambučius, tame tarpe ir tuos, į kuriuos nebuvo atsiliepta.
 21. Galimybė suformuoti įrašytų pokalbių ataskaitą. Pateikti kiekybines ir kokybines ataskaitas už praėjusį laikotarpį (data, laikas, telefono numeris, pokalbio trukmė, specialisto rekvizitai ir kt.)
 22. Klientų sujungimas su Užsakovo specialistu – dviejų žingsnių sujungimas (sujungimas su konsultanto pagalba, t.y. konsultantas priima kliento skambutį, skambina Užsakovo specialistui ir jam sutikus atlieka sujungimą).
 23. Paslaugos teikėjas Užsakovo patalpose privalo įrengti nuolatinę prisijungimo prie klientų informavimo centro darbo vietą, užtikrinančią pokalbių įrašų duomenų bazėje perklausymą, atliekant pokalbio įrašo paiešką pagal skambučio laiką, kliento telefono numerį, konsultantą ar pagal suderintus kitus požymius. Esant poreikiui, įrengtoje darbo vietoje Paslaugos teikėjas privalo teikti skambučių ataskaitas realiu laiku – jų užsakymo momentu.

24. Paslaugos teikėjas už kiekvieną mėnesį ne vėliau kaip kito mėnesio pirmąją darbo dieną privalo pateikti paslaugų teikimo statistines ataskaitas. Pateikti kiekybines ir kokybines ataskaitas už praėjusį ataskaitinį laikotarpį.

24.1. Privalomi paslaugų teikimo statistinės ataskaitos punktai, statistiniai duomenys:

- Gauti skambučiai, vnt.;
- Aptarnauti skambučiai, vnt.;
- Neatsakyti skambučiai, vnt.;
- Atsakyti, perskambinus ar kitaip susisiekus su klientu, vnt.;
- Prarasti skambučiai, kai klientas nesulaukė konsultanto atsiliepimo;
- Prarasti skambučiai, kai klientas atsiliepimo laukė ilgiau kaip 20 sek.;
- Sujungimų su Užsakovo specialistais skaičius;
- Bendra pokalbių trukmė;
- Vidutinė pokalbių trukmė;
- Vidutinis laukimo (atsiliepimo) skambučių eilėje laikas;
- Atsilieptų klientų skambučių ne vėliau kaip per 20 sek. dalis procentais nuo vis atsilieptų skaičiaus;
- Elektroninių laiškų skaičius, išsiųstų Užsakovui;
- Faksimilinių pranešimų skaičius;
- Aptarnauti skambučiai pagal informacijos temas, nurodant tiesiogiai Paslaugos teikėjo konsultantų aptarnautų skambučių skaičių.

24.2. Esant poreikiui, tokie duomenys turės būti pateikiami už nurodytą valandą, dieną, savaitę, mėnesį, telefono numerį, pokalbio trukmę.

25. Registracijų ataskaita:

- Fizinių bei juridinių asmenų negautų sąskaitų registracija;
- Registracija klientų fizinių asmenų atsiskaitymo knygelių Nr. keitimo, (t.y. klientų kodų keitimo);
- Gauti klientų skundai, prašymai.

26. Ataskaita pagal informacijos temas.

27. Paslaugos teikėjas pagal Užsakovo poreikį, suderintais terminais, privalės teikti ir kitą, susijusią su paslaugų teikimu, informaciją.

28. Ataskaitos formuojamos bei pateikiamos kiekvieną dieną už praėjusią darbo dieną.

29. Galimybė pažiūrėti visas ataskaitas internetu.

30. Pasiūlymo kaina

Eil. Nr.	Paslaugų pavadinimas	Matavimo vnt.	Vieneto kaina, Lt be PVM	Numatomas kiekis per 35 mėn.	Viso kaina, Lt be PVM (4x5)
1	2	3	4	5	6
1.	Klientų aptarnavimo paslaugos įdiegimas (vienkartinis)	1 vnt.		1	
2.	Skambučio kaina (kai trunka 3 min.)	Vnt.		195 000	
3.	Papildomos minutės kaina (kai skambutis trunka ilgiau, kaip 3 min.)	min.		195 000	
4.	Sujungimas su specialistu konsultacijai (vidutinė sujungimo trukmė 6 min.)	Vnt.		17500	
5.	Elektroninio laiško išsiuntimas	Vnt.		1800	
6.	IVR paslauga	Vnt.		35	
7.	SMS žinutė	Vnt.		35000	
8.	Programavimo darbai	Val.		40	
9.	Įgarsinimo darbai	Val.		40	
10.	Įdiegimo darbai	Val.		40	
Bendra pasiūlymo kaina, Lt be PVM					
Vizuota el. parašu					PVM

VSE 282

Administracinė
Mėnina Pakanavičiūtė

L. e. p. generalinė direktorė
Diana Vinikienė

Paslaugų apimtys

31. Trumpojo telefono numerio aptarnavimas (Užsakovo klientų įeinančių skambučių aptarnavimas).
32. Teikti informacijos trumpuoju telefono numeriu aptarnavimo paslaugas įeinantiems skambučiams iš visų Lietuvos fiksuoto ir mobilaus ryšio tinklų.
33. Aptarnaujami kontaktai – skambučiai Užsakovo trumpuoju telefono numeriu.
34. Aptarnaujamo kontakto tikslas – suteikti informaciją, realiu laiku registruoti užklausimus, į kuriuos atsakyti gali tik Užsakovo darbuotojai ir perduoti Užsakovui realiu laiku.
35. Greitam skambučių peradresavimui paslaugos teikėjas prie savo sistemos turi pajungti 9 (devynis) Užsakovo nutolusius telefonus. Tiekėjas turi įrengti saugų duomenų perdavimo ryšį iki Jočionių g.13, Vilniuje prisijungimui prie informacinių sistemų ir balso perdavimui.
36. Informacija reikalinga paslaugų teikimui:
 - 36.1. Naujai priimti LR Vyriausybės, Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos, Vilniaus m. savivaldybės sprendimai ir kiti norminiai aktai, reguliuojantys santykius šilumos energijos ir karšto vandens tiekimo – vartojimo sferoje, kliento informacinė sistema „Grandis“ (turi būti sudarytos sąlygos ir įdiegtas, paslaugos teikėjo sąskaita, saugus (VPN per t terminalą) paslaugos teikėjo prisijungimas prie Užsakovo IS „Grandis“ ar kitų IS);
 - 36.2. Tinklo valdymo tarnybos informaciniai pranešimai apie avarijų likvidavimo bei remonto darbų vykdymą bei vartotojus, kuriems laikinai nutrauktas šilumos bei karšto vandens tiekimas;
 - 36.3. Kita klientams skelbtina informacija;
 - 36.4. Informacija yra nuolat papildoma ir atnaujinama.
37. Klientų įeinančių skambučių aptarnavimo metu teikiama informacija:
 - 37.1. Informacija pagal kliento nurodytas procedūras naudojantis specialiai sukurta prieiga prie kliento duomenų bazės (apskaičiuotas mokestis, gautos įmokos už šilumą bei karštą vandenį, suvartotos šilumos bei karšto vandens kiekiai, šilumos bei karšto vandens kainos bei jų pasikeitimai, paslaugos sutartys, skolos ir kt.).
38. Suteikti pilną skambučių centro funkcionalumą:
 - 38.1. Vykdyti sujungimus procedūroje nurodytiems asmenims;
 - 38.2. Sujungti skambinančius (Užsakovo klientus) su Užsakovo kontaktiniais asmenimis pagal nustatytas procedūras;
 - 38.3. Registruoti visus klientų skambučius, problemas, nusiskundimus ir pageidavimus ir nedelsiant juos operatyviai perduoti Užsakovo kontaktiniams asmenims realiu laiku pagal nustatytas procedūras;
 - 38.4. Skubius skambučius nedelsiant (per 15 min) perduoti elektroniniu paštu (e-mail), jei nepavyko sujungti su Užsakovo kontaktiniu asmeniu.
39. Užsakovas iš anksto praneša Paslaugos teikėjui apie paslaugos pakeitimus t.y. programavimo, įgarsinimo, įdiegimo darbus.
40. Paslaugos pakeitimai atliekami tik su Užsakovu suderintomis darbų apimtimis ir atlikimo terminais.

Kontrolė

41. Privalomas darbuotojų – konsultantų kvalifikacijos ir teikiamų paslaugų kokybės vertinimas.
42. Užsakovas turi teisę, dalyvaujant Paslaugos teikėjo atstovui, tikrinti paslaugos kokybę (t.y. darbuotojų – konsultantų, teikiančių informaciją interesantams darbo kokybę).
43. Konsultantų kvalifikacija vertinama tiesioginio ar telefono pokalbio metu.
44. Paslaugų kokybė vertinama modeliuojant klientų aptarnavimo situacijas telefonu, Vilniaus raj. Užsakovo patalpose, jei nesutariama kitaip.
45. Kiekviena kontrolinė situacija vertinama pagal kokybės vertinimo kortelėje pateiktus kriterijus: aptarnavimo kultūra, kompetencija, problemos supratimas, ir sprendimo pateikimas, procedūrinių reikalavimų vykdymas.
46. Kriterijai suskirstyti į grupes, kurioms suteiktas svoris bendrame vertinimo bale (aptarnavimo kultūra – 10%, kompetencija, problemos supratimas ir sprendimo pateikimas - 75%, procedūrinių reikalavimų vykdymas - 15%).
47. Kontrolinė situacija vertinama teigiamai, jei visos kontrolinės situacijos įvertintos ne mažiau kaip 80 %.
48. Nustačius Paslaugos teikėjo darbuotojų – konsultantų darbo kokybės trūkumus mažinamas skambučio ir vienos minutės aptarnavimo mokestis už Paslaugos teikėjo ataskaitiniu laikotarpiu suteiktas paslaugas:

Vizuota el. parašu

VSVE 282

Administruojanti
Regina PakanavičiūtėL. e. p. generalinė direktorė
Diana Vinikienė

- 48.1. 5% (penki) jei nuo 3 iki 5 (nuo trijų iki penkių) iš 20 (dvidešimt) kontrolinių situacijų įvertinta neigiamai;
- 48.2. 10% (dešimt) jei nuo 6 iki 7 (nuo šešių iki septynių) iš 20 (dvidešimt) kontrolinių situacijų įvertinta neigiamai;
- 48.3. 15% (penkiolika) jei virš 7 (septynių) iš 20 (dvidešimt) kontrolinių situacijų įvertinta neigiamai;
- 48.4. 10% (dešimt) jei mažiau, kaip 65 (šešiasdešimt penki) % visų skambučių aptarnauta per 3 (tris) min.
- 48.5. 10 % (dešimt) jei paslauga neatitinka sutartų SLA rodiklių. Laikas iki atsiliepiamo bei procentai atsakytų skambučių neatitinka sutartų reikalavimų 90/20.
- 48.6. „Ataskaitinis laikotarpis“ – paslaugų teikimo laikotarpis nuo sausio 1 d. iki sausio 24 d., nuo kiekvieno kalendorinio mėnesio 25 d. iki sekančio mėnesio 24 d., ir nuo lapkričio 25 d. iki gruodžio 31 d., arba užsakyme apibrėžtas kitas laikotarpis, už kurį Paslaugos teikėjas Užsakovui pateikia PVM sąskaitą - faktūrą po atlikto paslaugos testavimo.
49. Jeigu 75 (septyniasdešimt penki) % skambučių aptarnauta per 3 min., pridedamas koeficientas (10%) prie vieno skambučio kainos).

Paslaugos priėmimas

50. Užsakovas įsipareigoja vykdyti Paslaugos teikėjo atsakingų asmenų apmokymą (10 darbo dienų trukmės mokymų ciklas). Teoriniai apmokymai, klausimai, konsultavimas.
51. Numatyti teoriniai ir praktiniai apmokymai vykdomi Užsakovo patalpose, arba Užsakovui sutikus, Paslaugos teikėjo patalpose.
52. Paslaugos teikėjo darbuotojų – konsultantų žodinis testavimas tiesioginio ar telefoninio pokalbio metu, žinių patikrinimas atliekamas ne vėliau, kaip po 10 (dešimt) darbo dienų, pasibaigus atsakingų asmenų mokymui. Testavime turi dalyvauti ne mažiau kaip 5 (penki) Paslaugos teikėjo darbuotojai – konsultantai, modeliujama ne mažiau kaip 20 (dvidešimt) situacijų.
53. 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.
- 53.1. Jei po bandomojo laikotarpio testavimo kokybinis rezultatas yra mažiau 85(aštuoniasdešimt penki) % teigiamai įvertintų pokalbių, Užsakovas turi teisę nutraukti sutartį.
- 53.2. Nustačius paslaugos teikėjo darbuotojų – konsultantų darbo kokybės trūkumus po 15 (penkiolikos) darbo dienų nuo darbuotojų – konsultantų apmokymų pabaigos bei testo išlaikymo, Paslaugos teikėjui taikomos 48 punkte numatytos sankcijos.
- 53.3. Patikrinimo rezultatai fiksuojami abiejų šalių surašytu protokolu.
- 53.4. Bandomojo aptarnavimo paslaugų teikimo priėmimą atlieka Užsakovo sudaryta komisija arba įgaliotas asmuo (asmenys), dalyvaujant Paslaugos teikėjo atsakingiems asmenims (asmeniui).
- 53.5. Paslaugos laikomos priimtoms, jeigu jos atliktos tinkamai ir pasirašytos atliktų paslaugų priėmimo – perdavimo aktas.

Paslaugų teikėjo atsakomybė

- Užsakovui nustačius, kad Paslaugų teikėjas pažeidė Sutarties nuostatas, susijusias su informacijos saugumu, ir dėl to atsirado bet kokios neigiamos pasekmės Užsakovui (tiek materialaus, tiek ir neturtinio pobūdžio), Užsakovas turi teisę reikalauti iš Paslaugų teikėjo sumokėti 868,86 Eur (aštuonių šimtų šešiasdešimt aštuonių eurų 86 ct) dydžio baudą už kiekvieną atvejį.
- Jei Užsakovo klientams dėl Paslaugų teikėjo kaltės nepertraukiamai daugiau kaip 0,5 valandos per dieną nebuvo teikiamos paslaugos, Užsakovas už kiekvieną tokį atvejį turi teisę reikalauti iš Paslaugų teikėjo sumokėti 868,86 Eur (aštuonių šimtų šešiasdešimt aštuonių eurų 86 ct) baudą.
- Paslaugų tiekėjui mėnesio laikotarpyje neužtikrinus paslaugų teikimo lygio dėl Paslaugų teikėjo kaltės, kai per mėnesį į mažiau kaip 90% klientų skambučių buvo atsiliepta ne vėliau, kaip per 20 (dvidešimt) sekundžių, Užsakovas gali skirti 5 (penkių) procentų baudą nuo suteiktų paslaugų sumos už ataskaitinį laikotarpį. Ši nuostata gali būti taikoma kiekvieną ataskaitinį laikotarpį.

Priedai

- Interaktyvaus balso atsakymo sistemos schema (pavyzdys).
- Aptarnavimo procedūra.

Vizuota el. parašu

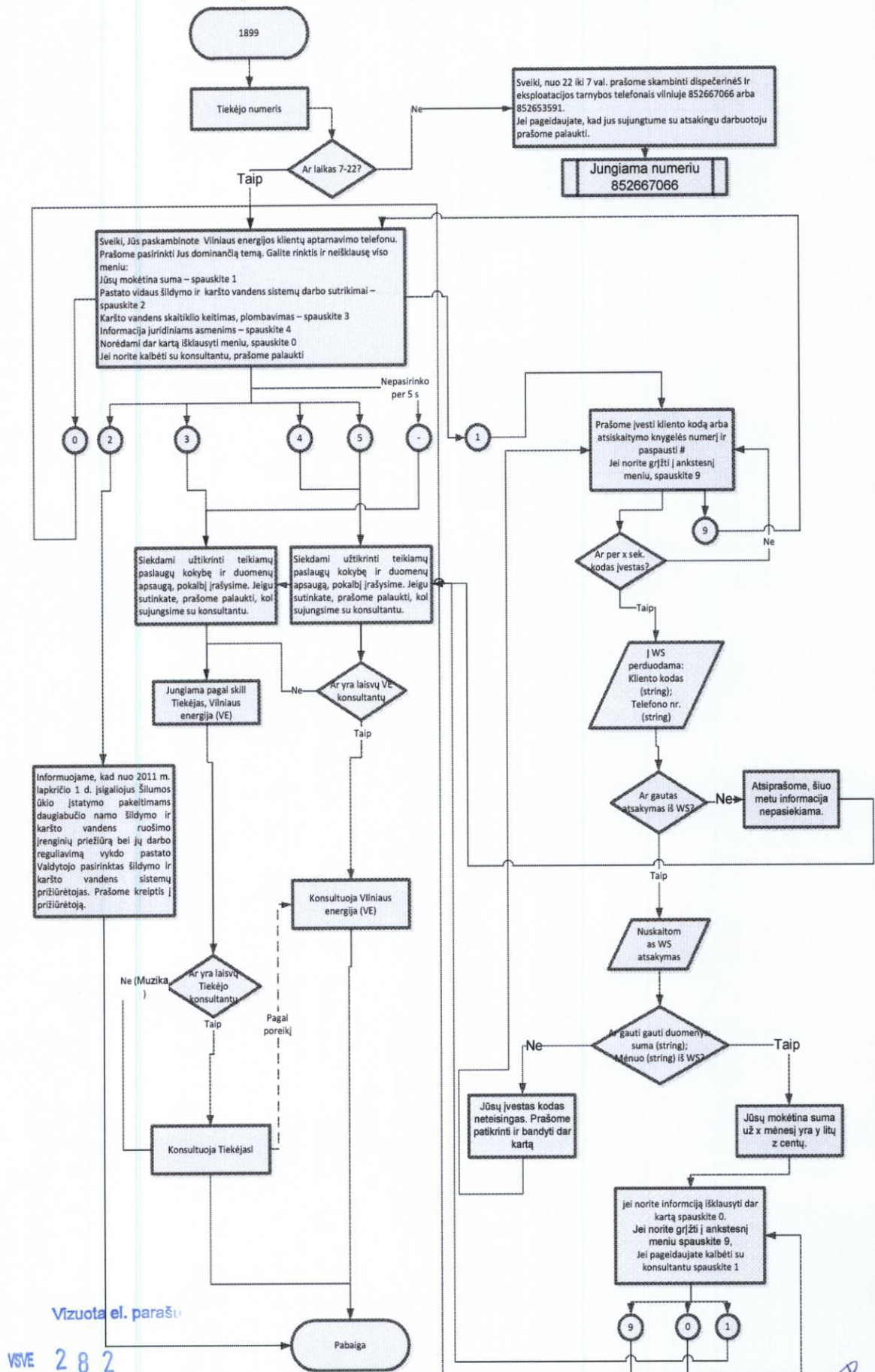
VSVE 282 1

Administruoja
Regina Pakanavičiūtė

L. e. p. generalinė direktorė
Diana Vinkienė



Interaktyvaus balso atsakymo sistemos schema (pavyzdys)



Vizuota el. parašu

VSE 282

Administracinė
Ragina PakanavičiūtėL. e. p. generalinė direktorė
Diana Vinikienė

UAB „VILNIAUS ENERGIJA“ KLIENTŲ LINIJOS APTARNAVIMO PROCEDŪRA

1. Aptarnavimo esmė.

- 1.1. Užsakovas - UAB „Vilniaus energija“. Adresas: Jočionių g. 13, 02300 Vilnius, faksas (8-5) 266 7339, www.vilniaus-energija.lt.
- 1.2. UAB „Infomedia“ (toliau – Paslaugos teikėjas) teikiamos paslaugos:
 - 1.2.1. Konsultuoja Užsakovo klientus kainų, sąskaitų, paslaugų apskaičiavimo ir apmokėjimo, sutarčių sudarymo, skolų, permokų ir kitais klausimais, susijusiais su Užsakovo veikla, vadovaujantis reglamentuojančiais teisės aktais ir pagal Užsakovo pateiktą konsultacijoms skirtą informaciją;
 - 1.2.2. Dalį skambučių peradresuoja Užsakovo specialistams pagal Užsakovo ir Paslaugos teikėjo suderintą procedūrą;
 - 1.2.3. Užsakovo ir Paslaugos teikėjo suderintais atvejais siunčia informaciją elektroniniu paštu, faksu (klientų skundai, prašymai ir kt.), trumpąja žinute (SMS);
 - 1.2.4. Kaupia informaciją, būtiną paslaugų kokybei įvertinti, teikia Užsakovo statistinius duomenis apie paslaugų teikimą;
 - 1.2.5. Registruoja visus Užsakovo klientų skambučius pagal suderintą procedūrą ir suderintomis techninėmis priemonėmis. Registravimo tikslas – klientų kreipimosi telefonu apskaita ir jų aptarnavimo kokybės kontrolė. Registruoti visus skambučius ir jų rezultatus (atsakyta/neatsakyta/neprisiskambinta), kad klientui būtų pateiktas atsakymas daugeliu atvejų (jei neprisiskambinta – būtų perskambinta);
 - 1.2.6. Teikia paslaugą interaktyvaus balso atsakymo sistemos (angl. Interactive Voice Response, toliau – IVR) pagalba (techninių sąlygų priedas);
 - 1.2.7. Atlieka paslaugos pakeitimus t.y. programavimo, įgarsinimo, įdiegimo darbus pagal Užsakovo poreikį.
- 1.3. Aptarnaujami kontaktai – skambučiai į Užsakovo telefono numerį 1899 ir 8 5 266 7199.
- 1.4. Aptarnaujamo kontakto tikslas – suteikti informaciją.
- 1.5. Informacija, reikalinga Paslaugos teikėjo Paslaugų teikimui:
 - 1.5.1. naujai priimti LR Vyriausybės, Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos, Vilniaus m. savivaldybės sprendimai, reguliuojantys santykius šilumos energijos ir karšto vandens tiekimo - vartojimo sferoje;
 - 1.5.2. dispečerinės ir eksploatacijos tarnybos informaciniai pranešimai apie avarijų likvidavimo bei remonto darbų vykdymą bei vartotojus, kuriems laikinai nutrauktas šilumos energijos ir karšto vandens tiekimas;
 - 1.5.3. kita interesantams skelbtina informacija.
- 1.6. Užsakovas visą paslaugos aptarnavimui reikalingą informaciją perduoda Paslaugos teikėjo atstovui elektroninių laikmenų formate el. paštu raimondas.zvirblis@1588.lt ir vilma.misiuniene@1588.lt per 24 darbo valandas patalpina informacinę medžiagą Užsakovo paslaugos teikimo programoje.
- 1.7. Informacija yra papildoma ir atnaujinama 1.6 punkte nurodytomis sąlygomis.

2. Aptarnavimo laikas.

- 2.1. Paslaugos pradedamos teikti nuo sutarties pasirašymo momento. Trumpojo telefono numerio aptarnavimo įdiegimo terminas, įskaitant techninių sąlygų dalyje „Paslaugos priėmimas“ numatytą apmokymą ir bandomąjį aptarnavimą, 2 mėnesiai nuo sutarties sudarymo.
- 2.2. Paslaugos teikimo pabaiga – 35 mėnesiai po sutarties pasirašymo.

3. Aptarnavimo sąlygos

- 3.1. Informacija klientams privalo būti teikiama septynias dienas per savaitę nuo 7.00 iki 22.00 valandos.
- 3.2. Tarifas interesantui:

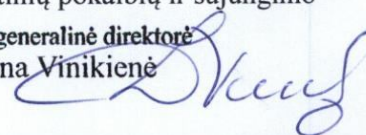
Skambinant iš fiksuoto ryšio – pagal galiojančius TEO LT, AB vietinių pokalbių ir sujungimo mokesčio tarifus.

Vizuota el. parašu

VSVE 287

Administracinė
Regina Pakanavičiūtė

L. e. p. generalinė direktorė
Diana Vinikienė



Skambinant iš mobilaus ryšio - pagal skambinančiojo abonento operatoriaus turimo plano galiojančius tarifus.

3.3. Aptarnavimo kalbos: lietuvių, anglų, rusų.

3.4. Paslaugos teikimo lygis ne mažiau 90% atsilieptų skambučių per 20 s (90/20).

4. Kontakto aptarnavimo eiga

4.1. Pranešimas paskambinus informacijos telefonu ir/arba IVR pasirinktys numatomos pateiktame užsakyme.

4.2. Konsultanto prisistatymas: „Labas rytas/diena/vakaras/*konsultanto vardas*/ klauso.“

4.3. Informacijos teikimas, atsakymas į klausimus, konsultavimas, jungimas su Užsakovo darbuotojais.

4.4. Tuo atveju, jei respondentas reikalauja sujungti su Užsakovo darbuotoju, apie kurį Užsakovo nėra pateiktos informacijos šios procedūros 6.2. punkte nurodytomis sąlygomis, sujungti su Užsakovo padalinio „Skambučių centras“ operatorėmis (Užsakovo darbo laiku I-IV nuo 07.30 iki 16.30, V nuo 7.30 iki 15.30).

4.5. Konsultanto atsisveikinimas: „Ačiū už pokalbį, geros dienos/vakaro/švenčių.“

5. Informacijos šaltiniai

5.1. Informacija apie Užsakovo paslaugas, sąlygas, apmokėjimus, pateikiama Užsakovo įgalioto informacijos teikėjo Daivos Dubauskienės iš el. pašto daiva.dubauskiene@vilniausenergija.lt įgaliotam informacijos gavėjui Vilmos Misiūnienės el. pašto adresu vilma.misiuniene@1588.lt.

5.2. Darbuotojų kontaktinė informacija, pateikiama Užsakovo įgalioto informacijos teikėjo Daivos Dubauskienės iš el. pašto: daiva.dubauskiene@vilniausenergija.lt, įgaliotam informacijos gavėjui Vilmos Misiūnienės el. pašto adresu vilma.misiuniene@1588.lt.

5.3. Užsakovo aptarnaujamų namų, bei šių namų administruojančių įmonių kontaktai pateikiami Užsakovo informacinėje sistemoje Intranete.

5.4. UAB „Vilniaus energija“ Klientų aptarnavimo skyrių ir kitų tarnybų kontaktinė informacija pateikiama Užsakovo įgalioto informacijos teikėjo Daivos Dubauskienės iš el. pašto: daiva.dubauskiene@vilniausenergija.lt, įgaliotam informacijos gavėjui Vilmai Misiūnienei el. pašto adresu vilma.misiuniene@1588.lt ir Raimondui Žvirbliui el. pašto adresu raimondas.zvirblis@1588.lt

5.5. IS „Grandis“.

5.5.1. Prieigos prie informacinės sistemos „Grandis“ suteikimo būdas

5.5.1.1. Paslaugų teikėjo prieigos prie IS „Grandis“ terminas nuo 2014 _____ iki _____ sutarties _____ galiojimo termino pabaigos.

5.5.1.2. Paslaugos teikėjui suteikiama prieiga prie Užsakovo IS „Grandis“ duomenų VPN MPLS technologija sujungiant Užsakovo ir Paslaugų teikėjo kompiuterių tinklus. Paslaugų teikėjas prie IS „Grandis“ jungiasi per tam dedikuotą terminalinę tarnybinę stotį (serverį), esančią Užsakovo patalpose ir prižiūrimą Užsakovo. Prie IS „Grandis“ leidžiama prisijungti tik pagal 8.3.2 punkte aprašytą tvarką nurodytiems Paslaugos teikėjo darbuotojams (dedikuotas prisijungimo vardas ir slaptažodis), besinaudojantiems kompiuteriais, kurių IP adresai yra iš šių potinklų: 192.168.0.*

5.5.1.3. Prisijungimo prie Užsakovo IS „Grandis“ metodas: Paslaugos teikėjo terminalinio kliento prisijungimas prie Užsakovo terminalinės tarnybinės stoties (serverio) darbui su IS „Grandis“.

6. Užklausių registravimo formos

6.1. Konsultantai registruoja interesantų pranešimus dėl negautų sąskaitų duomenų registravimo formoje Nr. 1 kurie realiu laiku yra pateikiami Užsakovui el. pašto adresais: daiva.dubauskiene@vilniausenergija.lt, lijana.juskiene@vilniausenergija.lt ir marina.smailiene@vilniausenergija.lt. Šią ataskaitą Užsakovas taip pat stebi Paslaugos teikėjo sukurtoje aplinkoje CCPulse Extended. Slaptažodžius Užsakovui suteiks Paslaugų teikėjo atstovas.

Duomenų registravimo forma Nr. 1

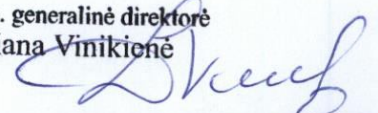
<i>Data, laikas</i>	<i>Kliento kodas</i>	<i>Adresas</i>	<i>Vardas</i>	<i>Pavardė</i>	<i>Telefonas</i>	<i>Pastabos</i>

6.2. Konsultantai registruoja pranešimus Skambučių centrui duomenų pateikimo formoje Nr. 2, kurie realiu laiku yra pateikiami Užsakovui el. pašto adresais: daiva.dubauskiene@vilniausenergija.lt, zita.vaiskuniene@vilniausenergija.lt ir lijana.juskiene@vilniausenergija.lt.

VSVE 287

Administracinė
Regina Pakanavičiūtė

L. e. p. generalinė direktorė
Diana Vinikienė



Duomenų registravimo forma Nr. 2

<i>Pavadinimas/adresas</i>	<i>Kliento kodas</i>	<i>Telefonas</i>	<i>Faksas</i>	<i>Aprašymas</i>

7. Rizikos valdymas

- 7.1. Apie planuojamas rinkodaros priemones (veiksmus, turinį, apimtį bei datas/laiką), Užsakovas perspėja Paslaugos teikėją prieš 3 d. d. el. paštu vilma.misiuniene@1588.lt ir raimondas.zvirblis@1588.lt.
- 7.2. Pranešimas, susidarius skambinančiųjų interesantų eilei, iki konsultanto atsiliepimo - standartinis skambučių centro: „*Atsiprašome, šiuo metu visi konsultantai užimti. Prašome palaukti*“.
- 7.3. Darbas Užsakovo informacinių sistemų nepasiekiamumo atvejais. Jei Užsakovo IS „Grandis“ nepasiekiamas ir nustatoma, kad tai ne Paslaugų teikėjo techninės problemos (ne Paslaugų teikėjo atsakomybė), apie sutrikimą nedelsiant pranešama Užsakovui šia tvarka:
- darbo laiku I-IV nuo 07.30 iki 16.30, V nuo 7.30 iki 15.30 - tel. (8~5)2667336, (8~5)2667163, (8~5)2667161, arba info@vilniausenergija.lt, daiva.dubauskiene@vilniausenergija.lt, pavel.andrijevskij@vilniausenergija.lt, aleksej.semionov@vilniausenergija.lt.
 - kitu laiku - info@vilniausenergija.lt, daiva.dubauskiene@vilniausenergija.lt, pavel.andrijevskij@vilniausenergija.lt, aleksej.semionov@vilniausenergija.lt.
- 7.4. Užsakovo IS „Grandis“ esant nepasiekiamai, interesantai, kuriems aptarnauti reikalinga informacija iš IS „Grandis“:
- darbo laiku I-IV nuo 07.30 iki 16.30, V nuo 7.30 iki 15.30 - sujungiami su Užsakovo padalinio „Skambučių centras“ operatorėmis;
 - kitu laiku – informuojami, kad skambintų darbo laiku (I-IV nuo 07.30 iki 16.30, V nuo 7.30 iki 15.30).
- 7.5. Išsprendus IS „Grandis“ nepasiekiamumo problemas, Paslaugų teikėjo konsultantai iš karto aptarnauja interesantus įprastine tvarka.

8. Pakeitimų valdymas

- 8.1. Turinio informacijos pakeitimai:
- 8.1.1. informacijos turinys – MS Word, MS Excel, elektroninių laikmenų formate;
- 8.1.2. Užsakovo įgalioti informacijos teikėjai – Arūnas Ganiprauskas, el. pašto arunas.ganiprauskas@vilniausenergija.lt, Daiva Dubauskienė, el. pašto adresas: daiva.dubauskiene@vilniausenergija.lt, Pavel Andrijevskij, el. pašto adresas: pavel.andrijevskij@vilniausenergija.lt;
- 8.1.3. Paslaugos teikėjo įgaliotas informacijos gavėjas – Raimondas Žvirblis, el. pašto adresas raimondas.zvirblis@1588.lt ir Vilma Misiūnienė, el. pašto adresas vilma.misiuniene@1588.lt;
- 8.1.4. Atnaujinimo būdas – informacija apie planinius darbus ir gedimus atnaujinama rankiniu būdu. Užsakovas pranešimus siunčia el. pašto adresais raimondas.zvirblis@1588.lt, vilma.misiuniene@1588.lt kaip prikabinatą HTML formato bylą. Siuntėjo el. pašto adresas - dispeceris@vilniausenergija.lt.
- 8.2. Procedūrinės informacijos pakeitimus Paslaugų teikėjas ir Užsakovas suderina pasirašytinai. Paslaugų teikėjas interesantų aptarnavimo programoje padaro atnaujinimus per 24 darbo valandas nuo procedūrinės informacijos pakeitimų suderinimo ir pasirašymo momento.
- 8.3. Informacinių sistemų pakeitimai:
- 8.3.1. informacija darbui (vartotojų instrukcijos) pateikiama 5 d. d. iki paslaugos teikimo pradžios;
- 8.3.2. vartotojų autorizavimas – Paslaugų teikėjo įgaliotas informacijos gavėjas (8.1.3 punktas) pateikia Užsakovo įgaliotam informacijos teikėjui (8.1.2 punktas) Paslaugų teikėjo konsultantų vardus ir pavardes, kuriems Užsakovas suteikia prisijungimo prie IS „Grandis“ prisijungimo vardus ir slaptažodžius.

9. Papildomi reikalavimai

- 9.1. Privalomas Konsultantų kvalifikacijos ir paslaugų kokybės vertinimas vadovaujantis
- 9.2. Užsakovo paslaugos aptarnavimo pokalbiai įrašomi 100% ir saugomi paslaugos teikėjo duomenų bazėje 6 mėnesius.
- 9.3. Paslaugos teikėjas Užsakovo patalpose per 2 darbo dienas privalo įrengti nuolatinę prisijungimo prie Klientų informavimo centro darbo vietą, užtikrinančią pokalbių įrašų duomenų bazėje perklausymą, atliekant pokalbio įrašo paiešką pagal skambučio laiką, kliento telefono numerį, konsultantą ar

VSE 282

Administracinė
Regina PakanavičiūtėL. e. p. generalinė direktorė
Diana Vinikienė

pagal suderintus kitus požymius. Esant poreikiui, įrengtoje darbo vietoje Paslaugos teikėjas privalo teikti skambučių ataskaitas realiu laiku – jų užsakymo momentu.

10. Statistinių klientų aptarnavimo duomenų pateikimas

10.1. Aptarnavimo rezultatai – užregistruoti Interesantų (fizinį ir juridinių asmenų) pranešimai dėl negautų sąskaitų.

10.2. Šią ataskaitą pagal Duomenų pateikimo formą Nr. 1 Užsakovas stebi Paslaugos teikėjo sukurtoje aplinkoje: CCPulse+. Slaptažodžius Užsakovui suteiks Paslaugos teikėjo atstovas.

Duomenų pateikimo forma Nr. 1

<i>Data, laikas</i>	<i>Kliento kodas</i>	<i>Adresas</i>	<i>Vardas</i>	<i>Pavardė</i>	<i>Telefonas</i>	<i>Pastabos</i>

10.3. Rezultatų ataskaitų kopijos saugojamos Paslaugų teikėjo elektroniniame archyve 3 mėnesius.

10.4. Statistinę skambučių ataskaitą pagal duomenų pateikimo formą Nr. 2 Užsakovas stebi Paslaugos teikėjo sukurtoje aplinkoje: CCPulse+. Slaptažodžius Užsakovui suteiks Paslaugos teikėjo atstovas.

Duomenų pateikimo forma Nr. 2

<i>Data</i>	<i>Gauti skambučiai, vnt.</i>	<i>Aptarnauti skambučiai, vnt.</i>	<i>Neatsakyti skambučiai, vnt.</i>	<i>Neatsakyti skambučiai iki SLA, vnt.</i>	<i>Neatsakyti skambučiai virs SLA, %</i>	<i>Vid. pokalbio trukmė, s</i>	<i>Suminė pokalbio trukmė, min.</i>	<i>Vidutinis laukimo laikas, s</i>	<i>Sujungimai, vnt.</i>

10.5. Statistinę perskambinimo skambučių ataskaitą pagal duomenų pateikimo formą Nr. 3 Užsakovui pateiks Paslaugų teikėjo atstovas.

Duomenų pateikimo forma Nr. 3

<i>Perskambinimų skaičius</i>	<i>Perskambintų skambučių skaičius</i>	<i>Neprisiskambinta</i>

10.6. Skambučio pobūdžio žymėjimo ataskaitą pagal duomenų pateikimo formą Nr. 4

Užsakovui pateiks Paslaugų teikėjo atstovas.

Duomenų pateikimo forma Nr. 4

<i>Temos pavadinimas</i>	<i>Vienetai</i>	<i>Procentinė išraiška %</i>
<i>Sąskaitos</i>		
<i>ŠAP ar K.V. AP rodmenų deklaravimas, tikslinimas</i>		
<i>Sutartys</i>		
<i>Atsiskaitymo tvarka ir terminai</i>		
<i>Kompensacijos</i>		
<i>Skolos, vekseliai (delspinigiai)</i>		
<i>Skundų/prašymų pateikimas</i>		
<i>VE darbuotojų kontaktai/sujungimai</i>		
<i>Objektų pajungimas/atjungimas</i>		
<i>Dalikinė sistema</i>		
<i>Klientų skundai (dėl priežiūros, priskaitymų)</i>		
<i>Šilumos tiekimo sutrikimai</i>		

[Signature]

Klientų kodų keitimas		
Užduočių registracija (K.V.AP)		
Vizito pas klientą registracija (skolos, vekseliai, sutartys, skundų tyrimas, dalyvavimas komisijoje)		
Kliento pirminio slaptažodžio atstatymas		
Kita (bendro pobūdžio) informacija		
Pažymų išdavimas (butų pardavimui)		
Info dėl K.V.S įrengimo/keitimo		

11. Perskambinimo paslauga

11. 1. Paslaugos teikėjas teikia perskambinimo paslaugą, kurios minutės kaina yra Skambučio kaina (kai trunka 3 min.) + papildomos minutės kaina + sujungimo su specialistu konsultacijai kaina.
11. 2. Klientui paskambinus informaciniu Užsakovo numeriu po 25s laukimo, transliuojamas pranešimas „Atsiprašome, šiuo metu visi konsultantai užimti, jei negalite laukti, spauskite 1 ir mes Jums perskambinsime 8 val. laikotarpyje“.
11. 3. Perskambinimas įvykdomas per 8 aptarnaujamąs valandas, paslaugos teikimo valandomis. Perskambinimai pradedami ne anksčiau 8 val. ir baigiami ne vėliau 21 val.

2. Priedas yra neatskiriama Sutarties dalis.

3. Priedas įsigalioja nuo jo pasirašymo dienos ir galioja iki Šalys pilnai įvykdys savo įsipareigojimus.

4. Šalių tarpusavio santykiai atsiradę Priedo pagrindu ir jame nereguliuoti yra sprendžiami vadovaujantis Sutarties nuostatomis.

5. Priedas sudarytas ir pasirašytas 2015 m. rugpjūtį 24 d.

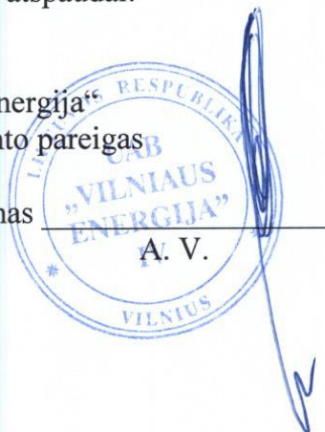
6. Šalių parašai ir atspaudai:

Užsakovas:

UAB „Vilniaus energija“

L. e. viceprezidento pareigas

Rimantas Germanas



Paslaugų teikėjas:

UAB „Infomedia“

L.e.p. generalinė direktorė

Diana Vinikienė



Vizuota el. parašu

VSVE 282

Administracinė
Regina Pakanavičiūtė

L. e. p. generalinė direktorė
Diana Vinikienė

Sutarties Nr. 801
3 priedas

PASLAUGŲ PERDAVIMO – PRIĖMIMO AKTAS

UAB „VILNIAUS ENERGIJA“, atstovaujama l. e. viceprezidento pareigas Rimanto Germano, veikiančio pagal administracijos darbo reglamentą bei 2009 m. sausio 16 d. įsakymą Nr. 25, (toliau – Užsakovas), ir **UAB „Infomedia“**, atstovaujama l.e.p. generalinės direktorės Dianos Vinikienės, veikiančio pagal bendrovės įstatus, (toliau – Paslaugų teikėjas), abi kartu toliau - Šalys, sudarė šį priedą (toliau – Priedas), ir susitarė:

1. Patvirtinti 2015 m. rugejis 24 d. Sutarties Nr. 801 (toliau – Sutartis) paslaugų perdavimo – priėmimo akto formą:

PASLAUGŲ PERDAVIMO–PRIĖMIMO AKTAS

20__ m. _____ d.
Vilnius

1. UAB „_____“ (toliau – Užsakovas) ir _____ (toliau – Paslaugų teikėjas) atstovai, pasirašydami šį aktą patvirtina, kad Paslaugų teikėjas, vykdydamas įsipareigojimus pagal 20XX-XX-XX paslaugų teikimo sutartį Nr. XXXX (toliau – Sutartis), per ataskaitinį laikotarpį nuo 201X-XX-XX iki 201X-XX-XX suteikė Užsakovui šias paslaugas:

Paslaugos pavadinimas	Vieneto pavadinimas	Bendras skaičius	Vieneto kaina, Eur	Bendra suma, Eur
				0.00
				0.00
Suma, Eur be PVM				0.00
PVM suma - 21 % (Eur)				0.00
Suma apmokėjimui, Eur su PVM				0.00

2. Užsakovas dėl paslaugų kokybės pretenzijų neturi.

Šalių parašai:

Paslaugų teikėjas
Vardas Pavardė

Užsakovas

Parašas arba elektroninis parašas

Aktą parengė

Vardas Pavardė, tel.

Vizuota el. parašu

VSVE 282

Administracinė
Rėgina Pakanavičiūtė

L. e. p. generalinė direktorė
Diana Vinikienė

2. Priedas yra neatskiriama Sutarties dalis.
3. Priedas įsigalioja nuo jo pasirašymo dienos ir galioja iki Šalys pilnai įvykdys savo įsipareigojimus.
4. Šalių tarpusavio santykiai atsiradę Priedo pagrindu ir jame nereguluoti yra sprendžiami vadovaujantis Sutarties nuostatomis.
5. Priedas sudarytas ir pasirašytas 2015 m. rugsėjo 24 d.
6. Šalių parašai ir atspaudai:

Užsakovas:

UAB „Vilniaus energija“

L. e. viceprezidento pareigas

Rimantas Germanas

**Paslaugų teikėjas:**

UAB „Infomedia“

L.e.p. generalinė direktorė

Diana Vinikienė



Vizuota el. parašu

VSVE 282

Administracija
Regina PakanavičiūtėL. e. p. generalinė direktorė
Diana Vinikienė