

SKAMBUČIŲ CENTRO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIS

2017-01-03 Nr. A64-2/17(3.10.22-TD2)

Vilnius

1. SUTARTIES ŠALYS

1.1. Vilniaus miesto savivaldybės administracija, (kodas 188710061), atstovaujama E. miesto departamento direktoriaus Jono Pidkovo, veikiančio pagal Vilniaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2015 m. birželio 16 d. įsakymą Nr. 30-2245 „Dėl viešųjų pirkimų sutarčių pasirašymo“, esanti adresu Konstitucijos pr. 3, Vilnius, toliau **Pirkėjas** ir UAB „Infomedia“, juridinio asmens kodas 122020088, kurios registruota buveinė yra Žirmūnų g. 68A, Vilnius, duomenys apie įmonę kaupiami ir saugomi Lietuvos Respublikos juridinių asmenų registre, atstovaujama l. e. generalinės direktorės pareigas Dianos Vinikienės, veikiančios pagal bendrovės įstatus, patvirtintus 2016 m. kovo 1 d. sprendimu Nr. 1/2016-03-01 ir įregistruotus Lietuvos Respublikos juridinių asmenų registre, toliau **Teikėjas**, sutartyje Pirkėjas ir Teikėjas vadinami Šalimis, o kiekvienas atskirai – Šalimi, sudarė šią sutartį, toliau – **Sutartis**.

2. SUTARTIES OBJEKTAS

2.1. Vadovaujantis šioje Sutartyje nustatytais sąlygomis ir tvarka Pirkėjas paveda, o Teikėjas įsipareigoja suteikti Skambučių centro paslaugas (toliau – paslaugas).

2.2. Perkamų paslaugų apimtys ir savybės yra pateiktos Techninėje specifikacijoje (1 priedas), kuri yra neatsiejama šios Sutarties dalis.

2.3. Teikėjas turi pilnai pradėti teikti Paslaugas ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo Sutarties pasirašymo dienos.

3. KAINA IR ATSISKAITYMO TVARKA

3.1. Skambučių centro paslaugų pirkimo supaprastinto atviro konkurso metu Teikėjo pasiūlyta (-i) Paslaugos kaina/įkainiai:

1 lentelė.

Eil. nr.	Paslaugų pavadinimas	Mato vnt.	Mato vnt. kaina/įkainis EUR be PVM	Mato vnt. kaina/įkainis EUR su PVM
1.	Abonentinis mokestis. Į abonementinį mokestį įeina: • Skambučių aptarnavimas, naudojant IVR; • 3000 min./mėn. kuomet bendraujama su operatoriumi, aptarnaujant klientus vieningu telefono numeriu; • Klientų užklausimų įrašymas - balso įrašų paslauga.	mėn.		
2.	Įeinančių skambučių aptarnavimas vieningu telefono numeriu 12 mėnesių laikotarpyje,	min.		

	kuomet yra viršijimas 3000 min./mėn.		
3.	Trumpųjų žinučių SMS paslauga.	vnt.	
4.	Elektroninių laiškų paslauga.	vnt.	
5.	Skambučių peradresavimas, su Pirkėjo nurodytais kitų Pirkėjo padalinių telefonų numeriais, nukreipiant iš IVR, nepriklausomai nuo to, kas teikia ryšių paslaugas Pirkėjui ar Pirkėjo padaliniams.	min.	
6.	Gyventojų apklausos telefonu paslauga.	responde ntas	

*Nurodyta preliminarinė apimtis, kuri gali kisti techninėje specifikacijoje nurodytose ribose.

2 lentelė.

Eil. nr.	Paslaugų pavadinimas	Mato vnt.	Mato vnt. įkainis EUR be PVM	Mato vnt. įkainis EUR su PVM
1.	Papildomų pirkėjo padalinių apjungimas, papildomos medžiagos patalpimas į IVR, darbų organizavimas ir kitos su apjungimu susijusios paslaugos.	vnt.		
2.	IVR įdiegimo paslauga.	vnt.	4000,00	

*Pirkėjas Sutarties galiojimo laikotarpiu neišsipareigoja įsigyti visos 2 lentelėje nurodytos Paslaugų apimtys. Nurodytas kiekis yra maksimali riba, kurios Pirkėjas, vykdydamas pirkimo sutartį, negalės viršyti.

3.2. Kaina/įkainiai nurodyti Sutarties 3.1 punkte dėl bendro kainų lygio kitimo perskaičiuojami nebus. Kaina/įkainiai apima visas tiesiogines ir netiesiogines išlaidas, susijusias su paslaugų teikimu. Visą riziką dėl paslaugų kainų/įkainių padidėjimo prisiima Teikėjas.

3.3. Paslaugų kainai/įkainiui įtakos negali turėti terminų pažeidimas, darbo užmokesčio ir kitų panašių išlaidų išaugimas.

3.4. Pasikeitus PVM dydžiui paslaugų teikimo kaina/įkainiai bus keičiama(-i) proporcingai PVM pasikeitimo dydžiui. Kaina/įkainiai perskaičiuojama(-i) per 1 darbo dieną po Lietuvos Respublikos pridėtinės vertės mokesčio įstatymo pakeitimo įsigaliojimo dienos. Perskaičiuota (-i) kaina/įkainiai taikoma (-i) po perskaičiavimo suteiktoms paslaugoms apmokėti. Pasikeitus kitiems mokesčiams paslaugų teikimo kaina/įkainiai perskaičiuojama(-i) nebus.

3.5. Apmokėjimas už paslaugas:

3.5.1. (PVM) sąskaitos – faktūros už suteiktas paslaugas turi būti pateikiamos kas mėnesį iki einamojo mėnesio 10 dienos;

3.5.2. Atsižvelgiant į Sutarties pobūdį ir ypatumus, Šalys susitaria, kad už suteiktas paslaugas Pirkėjas sumoka Teikėjui per 60 (šešiasdešimt) dienų po paslaugų priėmimo-perdavimo akto pagrindu išrašytos (PVM) sąskaitos – faktūros gavimo dienos.

3.5. Šalys susitaria, kad nepaisant to, kas nurodyta mokėjimo pavedimuose, Pirkėjui atlikus mokėjimus pagal Sutartį, įmokos pirmiausiai yra skiriamos padengti anksčiausiai atsiradusiems įsiskolinimams pagal Sutartį, antrąja eile – delspinigiams apmokėti (jeigu jie buvo priskaičiuoti pagal Sutartį), trečiąja eile – palūkanoms apmokėti (jeigu jos buvo priskaičiuotos pagal Sutartį).

4. ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

4.1. Pirkėjas įsipareigoja:

- 4.1.1. suteikti Teikėjui visą turimą informaciją, reikalingą Sutartyje numatytoms paslaugoms teikti;
- 4.1.2. vykdyti teikiamų paslaugų priežiūrą;
- 4.1.3. priimti tinkamai ir kokybiškai suteiktas paslaugas;
- 4.1.4. už kokybiškai ir laiku suteiktas paslaugas sumokėti Teikėjui šioje Sutartyje numatytais sąlygomis ir terminais pagal pateiktas (PVM) sąskaitas – faktūras.

4.2. Teikėjas įsipareigoja:

4.2.1. paslaugas Pirkėjui teikti pagal Pirkėjo patvirtintą techninę specifikaciją (1 priedas) už Paslaugų kainą/įkainius (Sutarties 3.1. punktas) savo rizika bei sąskaita kaip įmanoma rūpestingai bei efektyviai, įskaitant, bet neapsiribojant, teikti Paslaugas pagal geriausius visuotinai pripažįstamus profesinius, techninius standartus ir praktiką, panaudodamas visus reikiamus įgūdžius ir žinias;

4.2.2. teikdamas šia Sutartimi aptartas paslaugas Teikėjas privalo veikti sąžiningai ir protingai, kad tai labiausiai atitiktų Pirkėjo interesus;

4.3. atlyginti Pirkėjui ir tretiesiems asmenims atsiradusius nuostolius dėl netinkamo Sutarties vykdymo ar nevykdymo;

4.4. Sutarčiai vykdyti subteikėjai nepasitelkiami.

4.5. Teikėjas sutarčiai vykdyti skiria atsakingą (-us) asmenį (-ius): Vilma Misiūnienė, telefonas: +370 686 18009, +370 5 278 00 09, el. paštas: vilma.misiuniene@call-center.lt.

4.6. Pirkėjas sutarčiai vykdyti skiria atsakingą (-us) asmenį (-ius): E. miesto departamento Interesantų aptarnavimo skyriaus vedėjas Vitalij Mosin, telefonas: 85 211 2070, el. paštas: vitalij.mosin@vilnius.lt.

4.7. Teikėjas negali perleisti tretiesiems asmenims visų ar dalies savo teisių, susijusių su Sutartimi, įskaitant reikalavimo teisę į Pirkėjo mokėtinas sumas, be išankstinio Pirkėjo rašytinio sutikimo. Be Pirkėjo išankstinio rašytinio sutikimo sudaryti sandoriai dėl teisių ar pareigų pagal Sutartį perleidimo laikytini niekiniais ir negaliojančiais nuo jų sudarymo momento.

5. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

5.1. Sutarties įvykdymas užtikrinamas užstatu **3900 (trijų tūkstančių devynių šimtų) EUR** sumai, kuris pervestas į Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Finansų departamento (kodas 188708377) sąskaitą LT 79 7044 0600 0686 8313 AB SEB banke arba į Vilniaus miesto savivaldybės administracijos (kodas 188710061) sąskaitas LT 07 7180 3000 0113 0388 AB Šiaulių banke, arba LT 50 4010 0424 0394 3983 AB DNB banke.

5.2. Pirkėjas turi teisę pasinaudoti Sutarties įvykdymo užtikrinimu, jei Teikėjas nevykdo ar netinkamai vykdo savo įsipareigojimus pagal Sutartį ir jos priedus.

5.3. Nepaisant Sutarties 5.2. punkto nuostatų, Teikėjas atlygina Pirkėjui, atsiradusius dėl Teikėjo kaltės dėl netinkamo įsipareigojimų pagal Sutartį vykdymo ar nevykdymo, kurių neapima Sutarties įvykdymo užtikrinimas.

5.4. Jei Pirkėjas pasinaudoja Sutarties įvykdymo užtikrinimu – užstatu, Teikėjas, siekdamas toliau vykdyti Sutarties įsipareigojimus, privalo per 5 (penkias) darbo dienas nuo pranešimo, kad Pirkėjas pasinaudojo Sutarties įvykdymo užtikrinimu – užstatu, gavimo pervesti naują Sutarties įvykdymo užtikrinimą – užstatą 5.1. punkte nurodytai sumai.

5.5. Pratęsiant Sutarties galiojimo terminą, Teikėjo sumokėtas Sutarties įvykdymo užtikrinimas – užstatas negražinamas ir paliekamas Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Finansų departamento sąskaitoje.

5.6. Pasibaigus Sutarties galiojimo terminui grąžinti Sutarties įvykdymo užtikrinimą Teikėjui per 30 (trisdešimt) dienų nuo Teikėjo raštiško prašymo pateikimo dienos;

5.7. Kiekvienu atveju Teikėjui praleidus bet kurios pareigos įvykdymo terminą, nustatytą šioje Sutartyje, Teikėjas moka Pirkėjui 0,02 procento delspinigius nuo nesuteiktų Paslaugų kainos už kiekvieną uždelstą dieną.

5.8. Uždelsus laiku atsiskaityti už suteiktas paslaugas, Pirkėjas Teikėjui reikalaujant moka 0,02 proc. delspinigius nuo laiku neapmokėtos sumos už kiekvieną vėlavimo dieną. Šalys susitaria, kad šiuo atveju palūkanos nemokamos.

5.9. Šalys susitaria, kad kilus teisminiam ginčui dėl atsiskaitymo už suteiktas paslaugas, Teikėjas gali reikalauti priteisti ne didesnes kaip 5 (penkių) procentų metines palūkanas nuo nesumokėtos sumos, kaip tai numatyta LR CK 6.210 str. 1 d.

5.10. Šalys atleidžiamos nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms pagal LR CK 6.212 str.

6. KITOS SĄLYGOS

6.1. Paslaugų teikimo terminai: 12 (dvylika) mėnesių nuo sutarties pasirašymo dienos. Sutartį galima pratęsti dar 12 (dvylika) mėnesių du kartus, bet bendras su pratęsimais sutarties terminas negali būti ilgesnis kaip 36 (trisdešimt šeši) mėnesiai.

6.2. Sutartis įsigalioja nuo Sutarties pasirašymo dienos ir galioja iki visiško šalių įsipareigojimų pagal šią Sutartį įvykdymo dienos.

6.3. Skambučių centro paslaugų pirkimo supaprastinto atviro konkurso būdu sąlygos yra neatskiriama šios Sutarties dalis.

6.4. Sutarties sąlygos Sutarties galiojimo laikotarpiu negali būti keičiamos, išskyrus tokias Sutarties sąlygas, kurias pakeitus nebūtų pažeisti viešųjų pirkimų principai ir tikslas bei tokiems Sutarties pakeitimams yra gautas Viešųjų pirkimų tarnybos sutikimas.

6.5. Pirkėjas, įspėjęs Teikėją prieš 15 dienų, turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį dėl esminio Sutarties pažeidimo. Esminiu Sutarties sąlygų pažeidimu bus laikomas bet kurio įsipareigojimo pagal Sutartį nevykdymas ar netinkamas vykdymas.

6.6. Šalys gali nutraukti Sutartį abipusiu raštišku šalių susitarimu.

6.7. Pirkėjas gali nutraukti Sutartį ir kitais Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatytais atvejais.

6.8. Kiekvieną ginčą, nesutarimą ar reikalavimą, kylantį iš šios Sutarties ar susijusį su šia Sutartimi, jos sudarymu, galiojimu, vykdymu, pažeidimu, nutraukimu, šalys spręs derybomis. Ginčo, nesutarimo ar reikalavimo nepavykus išspręsti derybomis, ginčas bus sprendžiamas teisme pagal Pirkėjo buveinės vietą.

6.9. Sutarties šalims yra žinoma, kad ši Sutartis yra vieša, išskyrus Sutartyje esančią konfidencialią informaciją. Konfidencialia informacija laikoma tik tokia informacija, kurios atskleidimas prieštarautų teisės aktams.

6.10. Sutarčiai, iš jos kylančios šalių santykiams bei jų aiškinimui taikoma Lietuvos Respublikos teisė.

6.11. Bet kokie pranešimai, informacija, dokumentacija ar korespondencija dėl Sutarties ar jos vykdymo turi būti įforminta raštu lietuvių kalba ir išsiųsta registruotu paštu per kurjerį, faksu ar elektroniniu paštu. Jeigu informacija perduodama faksu ar elektroniniu paštu, ji laikoma tinkamai perduota tik tuo atveju, jeigu Šalis, kuriai skirta tokia informacija, faksu arba elektroniniu paštu patvirtina jos gavimo faktą.

6.12. Pasikeitus Šalies buveinės adresui, banko sąskaitos numeriui ar kitiems rekvizitams, Šalis privalo apie tai pranešti kitai Šaliai. Neįvykdžius šių reikalavimų Šalis neturi teisės reikšti pretenzijų ar atsikirtimų, kad kitos Šalies veiksmai, atlikti vadovaujantis paskutine turima

informacija, neatitinka Sutarties sąlygų, arba kad ji negavo pranešimų, siųstų pagal paskutinius turimus rekvizitus.

6.13. Jei perkamos paslaugos teikiamos viešose vietose, Teikėjas turi apie tai informuoti Vilniaus miesto bendruomenę paslaugų teikimo vietoje tiksliai nurodydamas sutartinių įsipareigojimų vykdymo terminus. Jei paslaugų suteikimo vieta nėra konkreči, tai tuomet paslaugų teikimo terminai turi būti nurodyti Pirkėjo interneto svetainėje.

6.14. Sutartis pasirašyta dviem egzemplioriais, turinčiais vienodą juridinę galią, po vieną – Pirkėjui ir Teikėjui.

6.15. Sutarties priedai:

6.15.1. Techninė specifikacija (1 priedas).

7. ŠALIŲ ADRESAI IR REKVIZITAI

PIRKĖJAS

Vilniaus miesto savivaldybės administracija
Konstitucijos pr. 3, LT-09601 Vilnius
Kodas: 188710061
Atsiskaitomoji sąskaita Nr.
LT88 4010 0424 0399 2866
AB DNB bankas

E. miesto departamento direktorius
Jonas Pidkovas

A.V. (parašas)

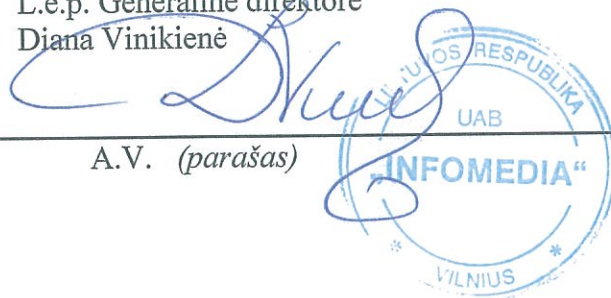


TEIKĖJAS

UAB "INFOMEDIA"
Žirmūnų g. 68A, LT-09124 Vilnius
Įmonės kodas: 122020088
PVM mokėtojo kodas LT 220200811
Tel.: 5-2 78 00 00
El. paštas: verslas@call-center.lt
A/s LT 117300010092158491
AB "Swedbank"

L.e.p. Generalinė direktorė
Diana Vinikienė

A.V. (parašas)



Vilniaus miesto savivaldybės administracijos
Interesantų aptarnavimo skyriaus
vedėjas

Vitalij Mosin

2016-12-23

Pasirašyta 3900 Eur
Vilniaus miesto savivaldybės administracijos
Finansų ir strateginio planavimo departamento
Mokesčių skyriaus vedėjo pavaduotoja

Edita Žilinskienė

2016-12-23

Vilniaus miesto savivaldybės administracijos
Viešųjų pirkimų skyriaus
Dokumentų rengimo poskyrio vyr. specialistė

Egidija Rolytė

2016-12-27

SKAMBUČIŲ CENTRO PASLAUGOS

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

I SKYRIUS BENDROJI INFORMACIJA

1. Paslaugos – skambučių centro paslaugos, skirtos aptarnauti į Vilniaus miesto savivaldybės administraciją ir jos padalinius įeinančius skambučius (toliau – Paslaugos).
2. Teikėjas – šioje techninėje specifikacijoje ir jos prieduose numatytas paslaugas teiksianti įmonė (-ės).
3. Pirkėjas – Vilniaus miesto savivaldybės administracija.
4. Pirkėjo padaliniai – Vilniaus miesto seniūnijos, Pirkėjo įmonės ir įstaigos.
5. Pirkėjo ir Teikėjo kontaktiniai darbuotojai – sutartyje bus nurodomi darbuotojai, kurie bus atsakingi už sutarties įgyvendinimo ir paslaugų teikimo/priėmimo priežiūrą.
6. Skambučių centras – klientų aptarnavimo centras.
7. Klientas – interesantas, kuris kreipiasi į skambučių centrą.
8. IVR – automatinis balso pranešimo funkcionalumas (angl. Interactive Voice Response). Suteikia galimybę valdyti kliento įeinančius skambučius: atsiliepia į skambutį, paskirsto skambučius pagal pasirinkimą, rikiuoja į eilę, jeigu Teikėjo darbuotojų telefonai užimti, priima balso pranešimą arba atsiunčia skambinusiojo kliento numerį elektroniniu paštu, jeigu į skambutį nebuvo atsiliepta.
9. CRM – klientų valdymo sistema (angl. customer relationship management).
10. VoIP – balso ryšys perduodamas duomenų perdavimo tinklais naudojant interneto protokolą (angl. Voice over IP).
11. VPN – virtualus privatus tinklas (angl. Virtual Private Network, VPN), kai atskiri, vienas nuo kito nutolę tinklai sujungiami į vieną tinklą.
12. Užklauskimas – Kliento pateikiamas klausimas, pastaba, pasiūlymas, naudojantis Skambučių centro paslauga.
13. Elektroninio pašto paslauga – paslauga skirta siųsti elektroninius laiškus su Kliento Užklauskimo aktualia informacija.
14. Trumposios žinutės (SMS) paslauga – paslauga skirta siųsti trumpąsias žinutes (SMS) su Kliento Užklauskimo aktualia informacija.
15. Pirkėjo naudojama įranga:
 - 15.1. telefonijos stotis Avaya G450;
 - 15.2. Avaya Module MB450 (700432495);
 - 15.3. Avaya MM716 Analog Media Module (700466642);
 - 15.4. MM714B Analog Media Module (700453889);
 - 15.5. Avaya S8300 USB Modem.

II SKYRIUS PIRKIMO OBJEKTAS

16. Paslaugų teikimo terminai: 12 (dvylika) mėnesių nuo sutarties pasirašymo dienos. Sutartį galima pratęsti dar 12 (dvylika) mėnesių du kartus, bet bendras su pratęsimais sutarties terminas negali būti ilgesnis kaip 36 (trisdešimt šeši) mėnesiai.
17. Paslaugų apimtys/preliminarijos paslaugų apimtys 12 (dvylikai) mėnesių:

Eil. nr.	Paslaugų pavadinimas	Mato vnt.	12 mėn. paslaugų apimtys/preliminarios paslaugų apimtys
1.	Abonentinis mokestis. Į abonentinį mokestį įeina: • Skambučių aptarnavimas, naudojant IVR; • 3000 min./mėn. kuomet bendraujama su operatoriumi, aptarnaujant klientus vieningu telefono numeriu; • Klientų užklausimų įrašymas - balso įrašų paslauga.	mėn.	12
2.	Įeinančių skambučių aptarnavimas vieningu telefono numeriu 12 mėnesių laikotarpyje, kuomet yra viršijimas 3000 min./mėn.	min.	2000* (bet ne daugiau nei 100 000)
3.	Trumpųjų žinučių SMS paslauga.	vnt.	1000* (bet ne daugiau nei 100 000)
4.	Elektroninių laiškų paslauga.	vnt.	1000* (bet ne daugiau nei 100 000)
5.	Skambučių peradresavimas, su Pirkėjo nurodytais kitų Pirkėjo padalinių telefonų numeriais, nukreipiant iš IVR, nepriklausomai nuo to, kas teikia ryšių paslaugas Pirkėjui ar Pirkėjo padaliniams.	min.	100* (bet ne daugiau nei 100 000)
6.	Gyventojų apklausos telefonu paslauga.	respondentas	100* (bet ne daugiau nei 5 000)

* Preliminari 12 mėn. paslaugų apimtis. Pirkėjas 12 mėn. sutarties galiojimo laikotarpiu neįsipareigoja įsigyti visos nurodytos 12 mėnesių preliminaros paslaugų apimtys.

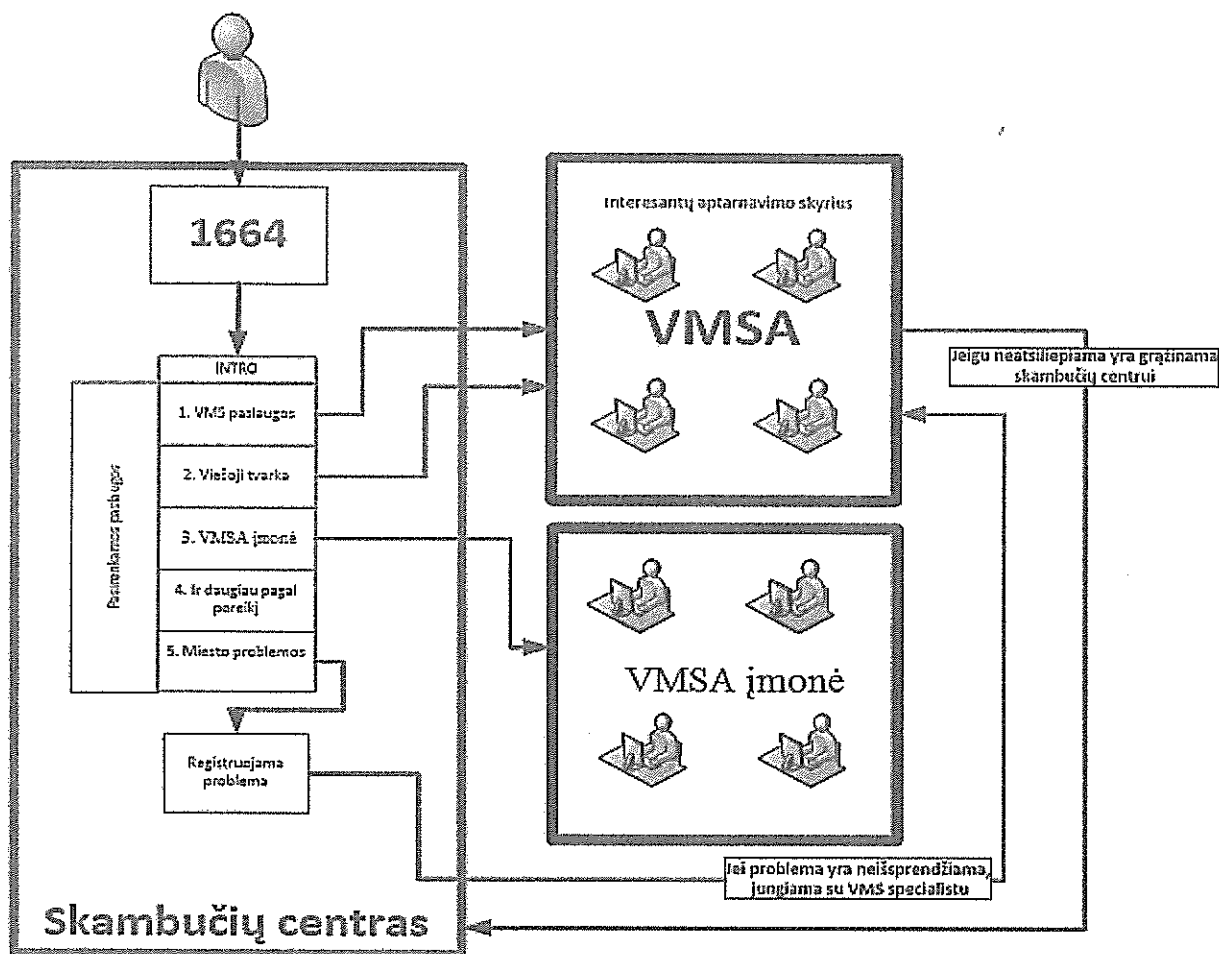
18. Preliminarios Paslaugų apimtys 36 (trisdešimt šešiams) mėnesiams:

Eil. nr.	Paslaugų pavadinimas	Mato vnt.	36 mėn. preliminaros paslaugų apimtys*
1.	Papildomų pirkėjo padalinių apjungimas, papildomos medžiagos patalpinimas į IVR, darbų organizavimas ir kitos su apjungimu susijusios paslaugos.	vnt.	1
2.	IVR įdiegimo paslauga.	vnt.	1

*Pirkėjas sutarties galiojimo laikotarpiu neįsipareigoja įsigyti visos lentelėje nurodytos Paslaugų apimtys. Nurodytas kiekis yra maksimali riba, kurios Pirkėjas, vykdydamas pirkimo sutartį, negalės viršyti.

19. Skambučių centro Kliento aptarnavimo tvarka:

19.1. Skambučių centro veikimo schema:



19.2. Klientas turi būti sujungiamas su Skambučių centro pranešimu, po kurio pasirenkama Kliento pageidaujama paslauga:

19.2.1. Skambučių centro pranešimas – su Pirkėju suderintas pasisveikinimo pranešimas Klientui;

19.2.2. Pasisveikinimo pranešimas turi būti suderintas su Pirkėju per 5 darbo dienas po sutarties pasirašymo.

19.3. Klientui, pasirinkus tam tikrą paslaugą, Teikėjas turi sujungti su Pirkėjo ar Pirkėjo padalinio specialistu.

19.4. Neatsiliepus per numatytą laikotarpį (laiko intervalas turi būti suderintas su Pirkėju per 5 darbo dienas po sutarties pasirašymo; Sutarties galiojimo laikotarpiu šis laiko intervalas, esant Pirkėjo poreikiui, turi būti pakeistas per 1 darbo dieną) Pirkėjo specialistui, skambutis turi būti grąžinamas atgal į Skambučių centrą, kuriame atsiliepus Skambučių centro specialistui yra registruojama problema Pirkėjo sistemoje.

19.5. Klientui pageidaujant susisiekti dėl paslaugų, kurias teikia Pirkėjo padalinys, turi būti padarytas peradresavimas į Pirkėjo padalinio informacijos numerį.

19.6. Neatsiliepus Pirkėjo padaliniui, skambutis nėra grąžinamas į Skambučių centrą.

19.7. Skambučių centro sujungimas su Pirkėju ir Pirkėjo padaliniu turi būti nemokamas. Informacijos pasikeitimas turi būti suprogramuotas taip, kad žmogiškieji ištekliai nedalyvautų tarp sujungimo ir skambučio grąžinimo į Skambučių centrą. Skambučių metu perduodamo balso kokybė turi būti užtikrinama naudojant duomenų perdavimo sujungimą tarp reikalingų taškų arba telekomunikacijų operatorių teikiamų VoIP arba lygiaverčio srauto paslaugų, suderintų su Pirkėjo turimomis sistemomis.

19.8. Pranešimai skirti Pirkėjo specialistams registruojami Pirkėjo projektų valdymo sistemoje „Redmine“.

III SKYRIUS

PASLAUGOMS KELIAMI TECHNINIAI IR FUNKCINIAI REIKALAVIMAI

20. Techniniai reikalavimai:

20.1. Į Skambučių centrą turi būti nukreipiami visi skambučiai, skambinant trumpuoju Pirkėjo Nr. 1664. Pirkėjas turi teisę pateikti ir kitus telefonų numerius, kurie gali būti nukreipti į Skambučių centrą;

20.2. Teikėjas privalo aptarnauti Klientus įeinančio ir išeinančio ryšio kanalais (telefonu, el. paštu, SMS) interaktyvaus balso atsakymo (IVR) sistemos pagalba:

20.2.1. Klientas, po Skambučių centro operatoriaus pasiūlymo, turi turėti galimybę užsisakyti Elektroninio pašto arba Trumpųjų žinučių (SMS) paslaugą.

20.2.2. Pirkėjas apibrėš kokia informacija teikiama:

- trumposiomis žinutėmis (SMS);
- elektroniniais laiškais.

20.3. Turi būti įdiegta skambučių skirstymo sistema (gaunamų skambučių/kontaktų skirstymas pagal įvairius skirstymo algoritmus (skambučio temos, paslaugos numeris ir kita), eilių valdymas, paslaugos teikimo lygio parametrų kontrolė, integruota visų kanalų kontaktų valdymo sąsaja);

20.4. Turi būti skambučių peradresavimas, su Pirkėjo nurodytais kitų Pirkėjo padalinių telefonų numeriais, nukreipiant iš IVR, nepriklausomai nuo to, kas teikia ryšių paslaugas Pirkėjui ar Pirkėjo padaliniams;

20.5. Klientų aptarnavimo ir Teikėjų teikiamų paslaugų kokybės įvertinimui Teikėjas turi būti įsidiegęs statistikos, istorinio stebėjimo ir kaupimo sistemą. Turi būti pateiktos agreguotos statistinės ataskaitos apie skambučius/kontaktus (gauti, atsakyti, atsakymo greitis (vidutinis paslaugų informacijos suradimo ir pateikimo greitis 2 min.) skambučių/kontaktų aptarnavimo lygiai ir kt.) ir Skambučių centro darbuotojų darbą (prisijungimo prie sistemos laikas, kalbėtas laikas, darbo po skambučio/kontakto aptarnavimo laikas, pertraukėlių laikas ir kiti parametrai). Statistikos informacija turi būti siunčiama kas mėnesį iki einamojo mėnesio 8 dienos su Pirkėju suderintu formatu (pvz.: exel, csv ir kt.);

20.6. Teikėjas turi būti įsidiegęs Klientų aptarnavimo rodiklio (Service Level) skaičiavimą. Teikėjas turi pateikti šio rodiklio aprašymą;

20.7. Turi būti įdiegta balso įrašymo sistema;

20.8. Turi būti techninė galimybė atsakyti ir aptarnauti vienu metu ne mažiau kaip 20 skambučių, kuomet Klientas aptarnaujamas žodžiu per Teikėjo specialistus;

20.9. Paslaugų pasiekiamumas – 99% per metus;

20.10. IVR turi būti sukonfigūruotas pagal Pirkėjo poreikius. IVR turi turėti plėtros galimybę į Skambučių centro meniu punktus prijungti/padaryti peradresavimą ir į kitus(-as) Pirkėjo padalinius /paslaugas. Skambučių metu perduodamo balso kokybė turi būti užtikrinama naudojant duomenų perdavimo sujungimą tarp reikalingų taškų arba telekomunikacijų operatorių teikiamas VoIP srauto paslaugas, suderintas su Pirkėjo turimomis sistemomis.

21. Funkciniai reikalavimai:

21.1. Turi būti telefono numerio (-ių) pasiekiamumas 7 dienas per savaitę, 24 val. per parą;

21.2. Paslaugos teikimo lygis: 80/20 (80 % atsiliepimas į skambutį per 20 s);

21.3. Bet kokie Pirkėjo inicijuoti informacijos pakeitimai, susiję su šios perkamos paslaugos pakeitimais, Teikėjo turi būti įdiegti per 1-2 darbo dienas. Ypatingos svarbos (ekstremalių situacijų atveju) Pirkėjui pakeitimai turi būti įdiegti per 2 darbo valandas;

21.4. Klientai turi būti informuojami apie laukimo eilėje būseną;

21.5. Prieš pokalbį su Klientu, Klientui turi būti pranešama apie ketinimą įrašyti pokalbį;

21.6. Kliento kontaktinė informacija ir informacija apie jo užklausimą bei jam suteiktas paslaugas/nukreipimą Pirkėjo darbuotojui turi būti perduota ir išsaugota į Pirkėjui įdiegtą/naudojamą CRM arba kitą lygiavertę sistemą;

21.7. Pirkėjui neįdiegus CRM arba neformuojant užklausimų Pirkėjo naudojamoje CRM, užklausimai turi būti formuojami naudojant dokumentų valdymo sistemą „@vilys“, per web sąsają;

21.8. Esant Kliento poreikiui, Teikėjas turi turėti galimybę padaryti peradresavimą aukštesnės kompetencijos Pirkėjo specialistui, jei pirminę konsultaciją teikiantis Pirkėjo specialistas negali išspręsti užklauso;

21.9. Teikėjas turi užtikrinti, kad klientų užklausimai būtų įrašomi ir pateikiamos balso įrašo ataskaitos:

21.9.1. Balso įrašų ataskaitos:

21.9.1.1. Įrašyti balso įrašai turi būti pasiekiami pagal užklausimus arba web sąsajas;

21.9.1.2. Turi būti sudaryta galimybė Pirkėjui prisijungti ir perklausyti pokalbius Pirkėjo patalpose;

21.9.1.3. Balso įrašai turi būti saugomi ne trumpiau nei 6 (šešis) mėnesius;

21.9.1.4. Turi būti formuojamos įrašytų pokalbių ataskaitos (data, laikas, telefono numeris, pokalbio trukmė, specialisto rekvizitai ir kt.). Pokalbių ataskaitos turi būti saugomos ne trumpiau nei 6 (šešis) mėnesius;

21.9.1.5. Ataskaitos su informacija nurodyta 21.9.1. punkte kiekvieną dieną už praėjusią darbo dieną turi būti prieinamos elektroniniu būdu ://http arba ://https protokolais, su atskirais tik Pirkėjui skirtais prisijungimo duomenimis;

21.9.1.6. Ataskaitų laiko intervalai: 1 diena; 1 savaitė; 1 mėnuo; 1 ketvirtis; 1 metai. Tikslus ataskaitų laiko intervalas turi būti suderintas su Pirkėju per 5 darbo dienas nuo sutarties pasirašymo;

21.9.1.7. Pirkėjo kontaktiniam darbuotojui elektroniniu paštu turi būti pranešama, kada bus viršijamas į abonementinį mokestį įeinantis 3000 min./mėn. kiekis.

21.10. Gyventojų apklausos telefonu paslaugos reikalavimai:

21.10.1. **Pagal Pirkėjo pateiktus klausimynus (ne daugiau nei 20 klausimų) Teikėjas privalės vykdyti apklausas telefonu;**

21.10.2. **Teikėjas turi pradėti vykdyti apklausą per 5 darbo dienas nuo klausimyno gavimo iš Pirkėjo kontaktinio darbuotojo;**

21.10.3. Po apklausos per 2 darbo dienas turi būti suformuota ataskaita su apklausos apibendrinta informacija ir pateikta su Pirkėju suderintu formatu (pvz.: exel, csv ir kt.).

Vilniaus miesto savivaldybės administracijos
Interesantų aptarnavimo skyriaus
vedėjas

Vitalij Mosin

2016-12-23

e. p. generalinė direktorė
Diana Vinikienė

PO Lepy
Ces. 147



miras pilnas