

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

- 1.1. **Klientas** – UAB „Ignitis“.
- 1.2. **Paslaugų teikėjas** – ūkio subjektas – privatusis juridinis asmuo, viešasis juridinis asmuo, kitos organizacijos ir jų padaliniai ar tokių asmenų grupė, su kuriuo Klientas sudaro Sutartį.
- 1.3. **Sutartis** – Sutartis, sudaroma tarp Kliento ir Paslaugų teikėjo dėl Pirkimo objekto.
- 1.4. **Paslaugos** – kontaktų centro paslauga UAB „Ignitis“ gamtinių dujų tiekimo sutarčių sudarymui telefonu su UAB „Ignitis“ verslo klientais.
- 1.5. **Interesantas / Potencialus pirkėjas** – UAB Ignitis esamas ar būsimas klientas, kuris telefonu, elektroniniu paštu, užpildydamas užklausą Kliento interneto puslapyje kreipiasi dėl komercinio pasiūlymo arba norėdamas užsisakyti paslaugas, pageidauja sudaryti sutartį, kuriam telefonu, el. paštu pateikiamas pasiūlymas sudaryti gamtinių dujų tiekimo sutartį, ar / ir sudaroma sutartis.
- 1.6. **Verslo interesantas** – juridinis asmuo, perkantis gamtines dujas ir/ar elektros energiją poreikiams, susijusiems su ūkine, komercine ar profesine veikla, tenkinti.
- 1.7. **Privatus interesantas** – fizinis asmuo, perkantis dujas ir/ar elektros energiją ne asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams, o poreikiams, susijusiems su ūkine, komercine ar profesine veikla, tenkinti.
- 1.8. **VIP interesantas** – svarbus interesantas, kurio metinis gamtinių dujų ir (arba) elektros energijos suvartojimas yra didesnis nei ~ 1 000 MWh / metus.
- 1.9. **Komercinės paslaugos** – Kliento paslaugos ir produktai, kuriuos Paslaugų teikėjo darbuotojai siūlo ir parduoda Interesantams įeinančio ar išeinančio skambučio, elektroninio laiško atsakymo metu.
- 1.10. **Pasiūlymas** – Kliento paruoštas paslaugų įsigijimo pasiūlymas Potencialiam pirkėjui, kurį Paslaugų teikėjo darbuotojas pateikia pokalbio metu. Tais atvejais, kai interesantas nėra apsisprendęs pokalbio metu sudaryti sutarties, išsiunčia elektroniniu paštu, per Kliento informacines sistemas ir suderina perskambinimą užfiksuojant Interesantui pateiktą informaciją Kliento informacinėse sistemose.
- 1.11. **Sutikimas su pasiūlymu** – momentas, kai Potencialus pirkėjas, išgirdęs koncentruotą, pagal Kliento reikalavimus nustatytą pokalbio scenarijų Paslaugų teikėjo pateiktą sutarties informaciją, išreiškia žodinį ir/arba rašytinį sutikimą su pateiktomis sutarties sąlygomis.
- 1.12. **Derybos** – situacija, kai Paslaugų tiekėjas pateikia Pasiūlymą, o Potencialus pirkėjas delsia priimti spendimą ir: įeinančio skambučio metu arba el. paštu – nurodo, jog pagalvos; išeinančio skambučio metu – paprašo perskambinti vėliau. Abiem atvejais Interesantui sutikus, suderinamas perskambinimas.
- 1.13. **Pardavimas** – įeinantis ar išeinantis skambutis, kurio rezultatas yra pasirašyta Gamtinių dujų pirkimo-pardavimo ir paslaugų teikimo sutartis.
- 1.14. **Atsilieptas skambutis** – Interesanto skambutis, į kurį atsiliepia Paslaugos teikėjo darbuotojas ir pateikia Pasiūlymą, sudaro sutartį, suderina perskambinimą, jei Interesantas neapsisprendęs iš karto sudaryti sutartį, suteikia esminę informaciją, kur kreiptis aptarnavimo (su konkrečios sutarties vykdymu) kilusiais klausimais.
- 1.15. **Prarasti/nutrūkę skambučiai** – Interesantų skambučiai, į kuriuos neatsiliepė Paslaugų teikėjo darbuotojai. Ištransliavus pradinį IVR pranešimą (iki IVR šakų transliavimo pradžios), Interesantui laukiant kol bus atsiliepta į skambutį (ties pasirinkus, ties nepasirinkus IVR šakos), nesulaukus atsiliepimo, skambutis traktuojamas kaip prarastas / nukritęs.
- 1.16. **Pokalbis** – pagal Kliento reikalavimus Paslaugų teikėjo aptarnautas Interesantas įeinančio ar / ir išeinančio skambučio metu.
- 1.17. **Pokalbių scenarijus** – Kliento pateikta ir Paslaugų teikėjo privaloma naudoti pokalbių su Interesantais struktūra, būtina suteikti informacija.
- 1.18. **Paslaugos teikimo lygis** – kiekybiniai rodikliai: ATT; Pardavimas pirmo kontakto metu.
- 1.19. **ATT** (angl. – Average Talk Time) – vidutinė įeinančių ir išeinančių skambučių kalbėjimo/pokalbio trukmė.
- 1.20. **Kontaktas** – duomenų bazėje esantis kontaktinis telefono numeris, ties kuriuo po atliktų skambučių Paslaugų teikėjas yra pažymėjęs baigtinę reikšmę Kliento informacinėje sistemoje.
- 1.21. **Pasiektas kontaktas** – Duomenų bazėje esantis kontaktinis telefono numeris, kuriam skambino Paslaugų teikėjas ir to skambučio rezultatas yra įvykęs pokalbis, ir įvykęs pokalbis tinkamai pažymėtas Kliento informacinėje sistemoje.

1.22. **Pakartotinis kreipinys** – Interessantui suteikus atsakymą skambučiu ir/ar elektroniniu paštu, per 7 kalendorines dienas sugrįžęs Interesanto kreipinys tuo pačiu klausimu, t. y. toje pačioje temoje, Interesanto sutartyje, bet kuris Interesantų aptarnavimo kanalas (kontaktų centras, Interesantų aptarnavimo centras, pardavimų vadovas, elektroniniu paštu atsakymus teikiantis darbuotojas) pažymi Interesanto kreipinį ar užregistruoja Atvejį / Užklausą.

1.23. **Skundas** – Interesanto ir/ar institucijų, tokių kaip: Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos (VERT), Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (VVTAT), Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos (VDAI), Lietuvos Respublikos seimo ir seimo narių, Lietuvos Respublikos Vyriausybės, Lietuvos Respublikos prezidento kanceliarijos, Lietuvos Respublikos energetikos ministerijos, Teismų ar kitų Kliento veiklą prižiūrinčių institucijų pateiktas raštiškas Kliento neatmestas kaip nepagrįstas skundas/pretenzija, kai skundžiamasi Paslaugų teikėjo darbuotojo aptarnavimo kokybe, neteisingai suteikta ar nesuteikta informacija, neteisingai atliktais veiksmais, dėl kurių Interesantas ir/ar Klientas patyrė finansinius ir/ar reputacinius nuostolius. Taip pat skundu laikomas raštu / el. paštu gautas nusiskundimas dėl Paslaugų teikėjo suteiktų Paslaugų kokybės, kai kreipiasi Interesanto advokatas pagal atstovavimo sutartį.

1.24. **Neatitiktis** – Interessantui suteiktos klaidingos informacijos / CRM Atvejo ir kreipinio registracijos klaida.

1.25. **Nepasiekti kontaktai** – Duomenų bazėje esantis kontaktinis telefono numeris, kuriam skambino Paslaugų teikėjas ir to skambučio rezultatas yra neįvykęs pokalbis, ir neįvykęs pokalbis tinkamai pažymėtas Kliento informacinėje sistemoje.

1.26. **Tiesioginės rinkodaros sutikimas** – iš Potencialaus pirkėjo gautas sutikimas gauti Kliento paslaugų pasiūlymus, ir gautas sutikimas tinkamai pažymėtas Kliento informacinėje sistemoje.

1.27. **Elektroninis laiškas** – elektroniniu paštu per Kliento informacines sistemas Potencialiam klientui išsiųstas Pasiūlymas arba Interessantui išsiųsta žinotina informacija, įsigaliojus sutarčiai, ir išsiųstas elektroninis laiškas tinkamai pažymėtas Kliento informacinėje sistemoje.

1.28. **Gautų kreipinių aptarnavimas** – per www.ignitis.lt ir/ar e.ignitis.lt gauti Interesantų klausimai, kai pagal Kliento reikalavimus Interessantui teikiamas atsakymas elektroniniu paštu ir telefonu.

1.29. **Atvejis / Užklausa** – registruotas Interesanto klausimas susijęs su Kliento paslaugomis. Užklausa registruojama ir perduodama realiu laiku per CRM ar kitą atitinkamą, tuo metu veikiančią Kliento sistemą.

1.30. **Duomenų bazė** – Interesantų telefonų numerių bazė, kurie užsiregistruoja perskambinimo paslaugai kai visi Paslaugų teikėjo darbuotojai užimti ir negali atsiliiepti įeinančios skambučio metu, ar kitas Kliento pateiktas Potencialių pirkėjų telefono numerių sąrašas, išskyrus duomenų bazę, kurioje Paslaugų teikėjo darbuotojai patys užregistravo perskambinimą Interessantui, kuriam įeinančio skambučio metu, išsiuntė Pasiūlymą, nes Interesantas nesutiko skambučio metu sudaryti gamtinių dujų tiekimo sutarties, bet sutiko su perskambinimu.

1.31. **Užsakymas** – Sutarties pagrindu Paslaugų teikėjui tekstiniu pranešimu, elektroniniu paštu ir/ar per Kliento nurodytą informacinę sistemą teikiamas rašytinis dokumentas, kuriame nurodomi Paslaugų kiekiai, suteikimo adresai ir terminai.

1.32. **CRM** – Kliento duomenų ir pardavimo procesų valdymo informacinė sistema (kurioje nurodyti esami ir potencialūs verslo klientai, klientų kontaktiniai duomenys, klientams teikiamos paslaugos ir paslaugų sąlygos, pardavimo veiksmai).

1.33. **Ataskaitos** – iš Kliento CRM arba MS Power BI sistemų bei Paslaugų teikėjo teikiamos ataskaitos apie darbuotojų atliktus Paslaugų teikimo veiksmus.

1.34. **IVR** (angl. Interactive voice response) – automatinis balso pranešimas, kuris transliuojamas Interessantui kai visi Paslaugų teikėjo darbuotojai užimti ir negali atsiliiepti į Interesanto skambutį.

2. PIRKIMO OBJEKTAS

2.1. Skambučių centro paslauga Gamtinių dujų pirkimo-pardavimo ir paslaugų teikimo sutarčių sudarymui ir pratęsimui 2022-2025 metams su Kliento verslo klientais, per metus suvartojančiais iki ~ 1 000 MWh gamtinių dujų.

3. PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS

3.1. Paslaugų kiekiai ir preliminarūs Kliento galiojančių bei planuojamų sudaryti sutarčių kiekiai pateikiami žemiau esančioje Lentelėje Nr. 1:

Lentelė Nr. 1

Eil. Nr.	Paslaugų pavadinimas	Mato vnt.	Aprašas	Preliminarus kiekis 1 kalendorinių metų laikotarpiu
1.	Vienkartinis projekto įdiegimo mokestis	Vnt.	Vienkartinis projekto įdiegimo mokestis apima darbuotojų mokymus, reikalingus kokybiškam Paslaugų teikimui, skambučių eilės įdiegimo kainą, prieigos prie skambučių ataskaitos modulio suteikimą Klientui.	1
2.	Sutarčių pratęsimas 2023, 2024 ir /arba 2025 metams klientų, per metus suvartojančių < 50 MWh gamtinių dujų	Vnt.	Vidutiniškai reikalinga atlikti 3 skambučius, vidutinė pokalbio trukmė 3 min	3 650
3.	Sutarčių pratęsimas 2023, 2024 ir /arba 2025 metams klientų, per metus suvartojančių 51 MWh - 500 MWh gamtinių dujų	Vnt.	Vidutiniškai reikalinga atlikti 4 skambučius, vidutinė pokalbio trukmė 3 min	2 000
4.	Sutarčių pratęsimas 2023, 2024 ir /arba 2025 metams klientų, per metus suvartojančių > 501 MWh gamtinių dujų	Vnt.	Vidutiniškai reikalinga atlikti 3 skambučius, vidutinė pokalbio trukmė 5 min	150
5.	Naujų gamtinių dujų pirkimo-pardavimo ir paslaugų teikimo sutarčių 2022, 2023, 2024 ir /arba 2025 metams sudarymas	Vnt.	Vidutiniškai reikalinga atlikti 5 skambučius, vidutinė pokalbio trukmė 7 min	700
6.	Naujų gamtinių dujų pirkimo-pardavimo ir paslaugų teikimo sutarčių 2023, 2024 ir /arba 2025 metams klientų, per metus suvartojančių < 50 MWh gamtinių dujų, sudarymas (dabartinė kita tiekimo įmonė)	Vnt.	Vidutiniškai reikalinga atlikti 7 skambučius, vidutinė pokalbio trukmė 6 min	70
7.	Naujų gamtinių dujų pirkimo-pardavimo ir paslaugų teikimo sutarčių 2023, 2024 ir /arba 2025 metams, klientų per metus suvartojančių 51 MWh - 500 MWh gamtinių dujų, sudarymas (dabartinė kita tiekimo įmonė)	Vnt.	Vidutiniškai reikalinga atlikti 7 skambučius, vidutinė pokalbio trukmė 8 min	150
8.	Naujų gamtinių dujų pirkimo-pardavimo ir paslaugų teikimo sutarčių 2023, 2024 ir /arba 2025 metams, klientų per metus suvartojančių > 501 MWh gamtinių dujų, sudarymas (dabartinė kita tiekimo įmonė)	Vnt.	Vidutiniškai reikalinga atlikti 8 skambučius, vidutinė pokalbio trukmė 8 min	80

** Nurodytas preliminarus Paslaugų kiekis. Sutarties galiojimo laikotarpiu Klientas turi teisę koreguoti perkamų Paslaugų kiekį, neviršijant Sutartyje nurodytos maksimalios Sutarties kainos. Klientas neįsipareigoja išpirkti viso Paslaugų kiekio ar bet kokios jų dalies.*

3.2. Sutarties versijų aprašymai ir veiksmai, reikalingi atlikti Paslaugų teikėjo darbuotojams:

Lentelė Nr. 2

Sutarties versija	Sutarties sudarymo / pratęsimo būdas	Ar reikalingas Kliento parašas	Kliento Prieštaravimo pateikimas dėl sutarties pratęsimo	Dokumentų siuntimo etapai	Ar galimos derybos	Jeigu Klientas kreipėsi 2022-2024 m. su prašymu pateikti kainos pasiūlymą 2023-2025 metams
Naujam klientui siunčiama Nauja sutartis	Siunčiama SUTARTIS (Specialioji dalis, Bendroji dalis (toliau - BD), 1 Priedas)	TAIP	(neaktualu)	(neaktualu)	TAIP	(neaktualu)
Esamam klientui siunčiama Nauja sutartis (siūlomos naujos Specialiosios ir Bendrosios dalių sąlygos)	Siunčiama NAUJA SUTARTIS (Specialioji dalis, Bendroji dalis), kuri dažniausiai galioja nuo konkrečių metų sausio 1 d	TAIP	NAUJA SUTARTIS siunčiama ne vėliau nei 60 k. d. iki esamos sutarties galiojimo pabaigos (ne vėliau kaip einamųjų metų lapkričio 1 d.).). Klientas prieštaravimą dėl NAUJOS SUTARTIES sąlygų turi pateikti vėliausiai likus 30 k. d. iki esamos sutarties galiojimo pabaigos (einamųjų metų gruodžio 1 d.).	Preliminariai siunčiama 500 vnt. Sutarčių / savaitę iki einamųjų metų lapkričio 1d.	TAIP	1. Paslaugų teikėjo darbuotojas pasižiūri CRM/DAAP sistemoje, ar klientui buvo išsiųsta SUTARTIS. 2. Pasiteirauja ar klientas gavo sutartį: - jeigu gavo ir sąlygos netinka, vykdomos derybos pagal turimus įgaliojimus. Po derybų, Klientas paruošia ir klientui išsiunčia naują sutartį. 3. Jeigu klientas sutarties negavo, perduoda užklausą Klientui pakartotinai išsiųsti sutartį nurodytais kontaktais (arba esant techn.

						galimybei – pats išsiunčia sutartį). 4. Jeigu klientas nepasirašo sutarties iki einamųjų metų gruodžio 10 d., Klientas perduoda informaciją apie klientą skirstymo sistemos operatoriui AB Energijos skirstymo operatorius (gamtinių dujų tiekimas be sutarties negalimas).
Esamam klientui siunčiama s Pasiūlymas (Bendrosios dalies sąlygos nesikeičia, siūlomos naujos sąlygos pratęsimui – teikiamas kainos Pasiūlymas)	Siunčiamas el. laiškas - PASIŪLYMAS su sutarties pratęsimo sąlygomis kitiems metams	NE	Sutartyje numatyta sąlyga, kad Tiekėjas PASIŪLYMĄ siunčia ne vėliau nei 60 k. d. iki esamos sutarties galiojimo pabaigos (ne vėliau kaip einamųjų metų lapkričio 1 d.). Esamas klientas prieštaravimą dėl sutarties pratęsimo turi pateikti vėliausiai per 30 k. d. nuo PASIŪLYMO pateikimo. Prieštaravimo nepateikus sutartis pratęsiama iki kitų metų	Preliminariai siunčiama 100 vnt. Pasiūlymų / savaitę iki einamųjų metų lapkričio 1 d.	TAIP Esamų klientų, nepateikusių prieštaravimo arba per vėlai pateikusių prieštaravimą, derybos nebevykdomos ir sutartys pratęsimos iki kitų metų gruodžio 31 d.	1. Paslaugų teikėjo darbuotojas pasižiūri CRM/DAAP sistemoje ar klientui buvo išsiųstas PASIŪLYMAS. 2. Įsitikina CRM/DAAP sistemoje, ar klientas nebuvo pateikęs prieštaravimo dėl pateikto PASIŪLYMO (sutarties pratęsimo): - jeigu klientas prieštaravimą teikė, bet nori gauti atnaujintą Pasiūlymą, su klientu vykdomos derybos pagal turimus įgaliojimus. Po derybų siunčiama nauja sutartis pratęsimui,

			gruodžio 31 d.			reikalingas kliento parašas. - jeigu klientas prieštaravimo neteikė, klientus informuojame, jog prieštaravimą klientas galėjo pateikti per 30 k. d. Kadangi prieštaravimas nebuvo gautas, kliento sutartis jau pratęsta iki kitų metų gruodžio 31 d. Esamo kliento sutarties nutraukimo atveju skaičiuojami papildomi mokesčiai (sutarties nutraukimo netesybos).
<i>Tiekimo įmonei ir klientui tinkama kainodara ir kitos sąlygos sutarties pratęsimui</i> <i>(Automatiškai pratęsiama BD)</i>	DOKUMENTAS NESIUNČIAMAS	Esamo kliento sutartis pratęsiama AUTOMATIŠKAI tomis pačiomis sąlygomis sekantiems metams	Esamo kliento sutartyje numatyta sąlyga, kad klientas prieštaravimą dėl sutarties pratęsimo turi pateikti vėliausiai prieš 60 k. d. iki sutarties pabaigos datos. (ne vėliau kaip einamųjų metų lapkričio 1 d.). Prieštaravimo nepateikus iki einamųjų metų lapkričio 1 d., sutartis pratęsiama esamomis sąlygomis iki	DOKUMENTAI NEBUVO SIUNČIAMAI	TAIP	1. Paslaugų teikėjo darbuotojas pasižiūri CRM/DAAP sistemoje, ar klientui nebuvo išsiųsta nauja sutartis (gal jau vyko derybos). - jeigu nauja sutartis nebuvo išsiųsta, klientą informuojame, jog papildomų veiksmų dėl sutarties pratęsimo atlikti nereikia. Esamo kliento sutartis bus pratęsta esamomis sąlygomis automatiškai. - jeigu klientui netinka esamos sąlygos, ir

			kitų metų gruodžio 31 d.			klientas kreipiasi ne vėliau kaip 60 k. d. iki sutarties pabaigos datos (ne vėliau kaip einamųjų metų lapkričio 1 d.), su klientu vykdomos derybos pagal turimus įgaliojimus. - jeigu klientas prieštaravimo neteikė, klientus informuojame, jog prieštaravimą klientas galėjo pateikti vėliausiai prieš 60 k. d. iki sutarties pabaigos datos. Kadangi prieštaravimas nebuvo gautas, kliento sutartis jau pratęsta iki kitų metų gruodžio 31 d. Esamo kliento sutarties nutraukimo atveju skaičiuojami papildomi mokesčiai (sutarties nutraukimo netesybos).
--	--	--	--------------------------------	--	--	--

4. PASLAUGŲ TEIKIMO VIETA

4.1. Paslaugos teikiamos: Paslaugų teikėjo buveinėje.

5. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

5.1. Pirkimo objekto aprašymas

5.1.1. Mokymai, jų organizavimo tvarka:

5.1.1.1. Klientas įsipareigoja surengti įvadinčius mokymus Paslaugų teikėjo darbuotojams apie Kliento įmonę, gamtines dujas, jų perdavimo bei skirstymo paslaugas, gamtinių dujų pirkimo-pardavimo ir paslaugų

teikimo sutarties sąlygas, sutarčių pratęsimo ypatumus, Kliento konkurencinę aplinką, derybų su klientais eigą, suteikti prieigą prie mokymų medžiagos ir Kliento sistemų, reikalingų Paslaugų teikimui.

5.1.1.2. Klientas įsipareigoja atlikti tolesnius mokymus Sutarties galiojimo metu, kad būtų užtikrinta Paslaugų teikimui reikalinga Paslaugų teikėjo darbuotojų kompetencija.

5.1.1.3. Paslaugų teikėjas savo ruožtu įsipareigoja paruošti darbuotojus tinkamam Paslaugų teikimui: užtikrinti darbuotojų pardavimų telefonu, derybų ir pokalbių valdymo kompetencijas.

5.1.1.4. Paslaugų teikėjas atsako už tinkamą savo darbuotojų kvalifikaciją bei pasirengimą suteikti Paslaugas pagal Kliento surengtus mokymus ir mokymų medžiagą. Paslaugų teikėjas užtikrina tinkamą Pokalbių su klientais valdymą, pagal Kliento pateiktą Pokalbio scenarijų ir kokybės valdymo gaires.

5.1.2. Mokymų tvarka:

5.1.2.1. Klientas įsipareigoja paruošti mokymų medžiagą ir savo lėšomis surengti mokymus (techninės specifikacijos 5.1.1. punkte numatytomis temomis) Paslaugų teikėjui, taip pat Paslaugų teikimo metu Klientas įsipareigoja atnaujinti mokymų medžiagą aktualia informacija.

5.1.2.2. Už Paslaugų teikėjo darbuotojų dalyvavimą mokymuose, mokymų medžiagos įsisavinimą, darbuotojų pasiruošimą paslaugų teikimui atsakingas Paslaugų teikėjas.

5.1.2.3. Klientas įsipareigoja surengti įvadinį produkto ir Paslaugų teikimo mokymus, kurių minimali trukmė – 40 (keturiasdešimt) akademinių valandų (5 (penkias) darbo dienas po 8 (aštuonias) ak. val.). Taip pat Klientas įsipareigoja surengti Paslaugų teikėjo darbuotojams naudojimosi Kliento informacinėmis sistemomis praktinius mokymus, kurių trukmė 16 (šešiolika) ak. val. Įvadiniai mokymai surengiami likus ne mažiau kaip 5 (penkioms) darbo dienoms iki Paslaugų teikimo pradžios.

5.1.2.4. Gavus Paslaugų teikėjo raštu/el. paštu išreikštą poreikį Paslaugų teikimo metu, rengiami papildomi 1-2 akademinių valandų mokymai.

5.1.2.5. Mokymai rengiami esant galimybei – fizinio susitikimo metu Paslaugų teikėjo būstinėje arba nuotoliniu būdu (per MS Teams programą) dėl Covid-19 pandemijos paskelbto karantino Lietuvos Respublikoje (arba esant kitiems rizikos veiksniams, pvz., gripo epidemijai ar pan.).

5.1.2.6. Mokymų datos suderinamos abiejų šalių sutarimu likus ne mažiau nei 5 (penkioms) darbo dienoms iki mokymų pradžios.

5.1.3. Po Kliento surengtų mokymų (techninės specifikacijos 5.1.1. punkte numatytomis temomis), Klientas įsipareigoja parengti testą raštu Paslaugų teikėjo darbuotojų žinių patikrinimui (minimali testo apimtis – 40 klausimų, klausimai su atvirais atsakymais). Testas laikomas išlaikytu, kai teisingai raštu atsakyta į 80 % Kliento parengtų klausimų.

5.1.4. Testo neišlaikymas 2 kartus iš eilės (per 2 darbo dienų laikotarpį) laikomas nepakankamu žinių įsisavinimu ir įpareigoja Paslaugų teikėją užtikrinti pakartotinį darbuotojų žinių įsisavinimą.

5.2. Paslaugos teikėjas turi atitikti visus keliamus techninius ir funkcinius reikalavimus:

Techniniai reikalavimai pateikiami lentelėje Nr. 3:

Eil. Nr.	Reikalavimas	Reikalavimo atitikimą patvirtinantis dokumentas
1.	Įdiegta IVR sistema, IVR valdymas atskiriant gamtinių dujų ir elektros energijos pardaviminių ir aptarnavimo srautą / klausimus, pvz. „jei norite sudaryti gamtinių dujų tiekimo sutartį spauskite 1, jei turite klausimų kaip deklaruoti rodmenis, atsiskaityti ar už ką išrašyta sąskaita spauskite 2“ ir pan. Perskambinimo registravimo paslauga dinaminė, aktyvuojama pagal su Klientu suderintą procedūrą.	Paslaugų teikėjo įrangos gamintojo funkcinė specifikacija su nuoroda į aprašomą reikalavimą, bei įrangos tiekėjo ir/arba Paslaugų teikėjo patvirtinantis dokumentas.
2.	Įdiegta automatinė išeinančių skambučių generavimo sistema.	Paslaugų teikėjo įrangos gamintojo funkcinė specifikacija su nuoroda į aprašomą reikalavimą, bei įrangos tiekėjo ir/arba Paslaugų teikėjo patvirtinantis dokumentas.
3.	Paslaugų teikėjas turi suteikti Klientui prisijungimus prie ataskaitos modulio skambučių statistikos stebėsenai. Paslaugų tiekėjas turi turėti įdiegtą realaus laiko statistikos stebėjimo ir istorinės statistikos kaupimo sistemą, kuri fiksuos:	Paslaugų teikėjo įrangos gamintojo funkcinė specifikacija su nuoroda į aprašomą reikalavimą, bei įrangos tiekėjo ir/arba Paslaugų teikėjo patvirtinantis dokumentas.

	gautus (vnt.), aptarnautus (vnt.), nukritusius (vnt.) skambučius, įvykusių skambučių procentą (%), nukritusių skambučių procentą (%), prarastų skambučių laukimo laikas (sek), vidutinis prarasto skambučio laukimo laikas (sek), pokalbių trukmė (min), vidutinė pokalbio trukmė (sek), vidutinis atsiliepimo greitis (sek), ir pan.	
4.	Įdiegta, įeinančių ir išeinančių, skambučių balso įrašymo sistema.	Paslaugų teikėjo įrangos gamintojo funkcinė specifikacija su nuoroda į aprašomą reikalavimą, bei įrangos tiekėjo ir/arba Paslaugų teikėjo patvirtinantis dokumentas.
5.	Įdiegta realiuoju laiku vykstančių ir įrašytų skambučių klausymo galimybė Paslaugų teikėjo patalpose.	Paslaugų teikėjo įrangos gamintojo funkcinė specifikacija su nuoroda į aprašomą reikalavimą, bei įrangos tiekėjo ir/arba Paslaugų teikėjo patvirtinantis dokumentas.
6.	Įdiegta realiuoju laiku vykstančių ir įrašytų skambučių klausymo galimybė nuotoliniu būdu.	Paslaugų teikėjo įrangos gamintojo funkcinė specifikacija su nuoroda į aprašomą reikalavimą, bei įrangos tiekėjo ir/arba Paslaugų teikėjo patvirtinantis dokumentas.
7.	Įdiegta techninė galimybė po kiekvieno išeinančio skambučio pažymėti jo rezultatai atitinkančią reikšmę ir Klientui paprašius pateikti šių reikšmių statistiką.	Paslaugų teikėjo įrangos gamintojo funkcinė specifikacija su nuoroda į aprašomą reikalavimą, bei įrangos tiekėjo ir/arba Paslaugų teikėjo patvirtinantis dokumentas.
8.	Turi būti užtikrintas kontaktų centro sistemų, įskaitant Kliento Paslaugų teikėjo darbuotojams suteiktus prisijungimus prie sistemų stabilumas, kai Kliento pusėje nėra fiksuojami sistemų sutrikimai. Turi būti užtikrintas interneto ryšio ir elektros energijos tiekimo alternatyvūs šaltiniai incidento (-ų) atveju.	Įrangos tiekėjo ir/arba Paslaugų teikėjo patvirtinantis dokumentas.
9.	Paslaugų pasiekiamumas – 99,9% per metus.	Pagrindinių sistemų pasiekiamumo ataskaita už praėjusį laikotarpį (nemažiau kaip paskutinių 12 mėnesių) ir Paslaugų teikėjo patvirtinantis dokumentas.
10.	Techninė galimybė priimti vienu metu ne mažiau kaip 2 (du) Kliento Interesantų skambučius, įskaitant eilėje laukiančius skambučius.	Įrangos tiekėjo ir/arba Paslaugų teikėjo patvirtinantis dokumentas
11.	IVR valdymas realiuoju laiku: tikslinio pranešimo įrašymas ir transliavimas linijoje, IVR logikos valdymas pagal Kliento poreikį. Ypatingos svarbos pakeitimai atliekami 2 valandų laikotarpyje.	Paslaugų teikėjo įrangos gamintojo funkcinė specifikacija su nuoroda į aprašomą reikalavimą, bei įrangos tiekėjo ir/arba Paslaugų teikėjo patvirtinantis dokumentas.
12.	Užtikrintas visų pokalbių telefonu su klientais įrašų saugojimas Kliento SFTP serveryje, ne trumpesniai nei 12 mėnesių laikotarpiui po įvykusio pokalbio. Pokalbiai įkeliami ir saugomi į Kliento serverį .mp3 formatu. Per ataskaitinę dieną įvykę pokalbiai sukeliami į serverį vėliausiai iki kitos darbo dienos 6 val. ryto. Įrašo pavadinimas: telefono numeris, pokalbio data, pokalbio laikas.	Paslaugų teikėjo patvirtinantis dokumentas su saugomų pokalbių suvestine.

Funkciniai reikalavimai

5.3. Skambinti klientams turimais CRM kontaktais (jei reikia – atnaujinti CRM nurodytus klientų kontaktus), ieškant kliento vadovo, o išimtiniais atvejais – finansų vadovo ar atsakingo už energetikos / ūkio /

technikos sritį darbuotojo, galinčio priimti sprendimus (gali būti keli skambučiai, tol kol bus surastas sprendimas dėl siūlomo produkto įsigijimo priimančias žmogus).

5.4. Esant poreikiui, ieškoti reikalingų kliento vadovo kontaktų rekvizitai.lt arba Credit info duomenų bazėje.

5.5. Pateikti telefonu klientams informaciją apie Kliento produktą, informuoti apie pokyčius energetikos srityje ir pasiūlyti tęsti vartoti arba pradėti vartoti Kliento tiekiamas gamtines dujas. Pokalbio metu Potencialiems pirkėjams užduodami su Kliento produktu susiję klausimai, valdomi klientų prieštaravimai ir kt. Suderinama, kad klientams papildoma informacija bus išsiųsta el. paštu.

5.6. Gauti kliento sutikimą ir išsiųsti informaciją apie Paslaugų teikėjo siūlomą produktą klientui el. paštu.

5.7. Po informacijos el. paštu klientams išsiuntimo, Paslaugų teikėjo darbuotojo ir kliento sutartu laiku pakartotinai skambinti klientams su tikslu aptarti pateiktą pasiūlymą ir daryti įtaką klientui apsisprendžiant pirkti Kliento siūlomą produktą. Atsakoma į klientui kilusius klausimus, prieštaravimus, deramasi dėl Kliento siūlomo produkto įsigijimo sąlygų.

5.8. Atsakyti į klientų, susidomėjusių Kliento produktu, įeinančius skambučius.

5.9. Atsakyti į el. paštu gautus klientų, susidomėjusių Kliento produktu, paklausimus, išsiunčiant su produkto pirkimo-pardavimu susijusius dokumentus ir paprašant kuo greičiau pateikti užpildytus dokumentus.

5.10. Į Kliento CRM sistemą įvesti šią informaciją:

- kontaktinę informaciją apie klientus;
- kliento preliminarų metinį gamtinių dujų suvartojimą (kiekį, MWh);
- klientams siunčiamus ir gautus dokumentus (išsaugomi ir patys dokumentai);
- visus kitus papildomus pardavimo veiksmus;
- informaciją apie Kliento paslaugomis susidomėjusius klientus, sutinkančius pasirašyti Kliento gamtinių dujų pirkimo-pardavimo ir paslaugų teikimo sutartį.
- kuomet klientai nesusidomi paslaugomis ir nesutinka pasirašyti sutarties, informaciją apie atsisakymo priežastį (su komentarais), kad bet kada būtų galima sugeneruoti su tuo susijusias ataskaitas.
- kitą informaciją, kurią reikalinga suvesti pagal Kliento pageidavimą dėl sistemoje išsaugomos informacijos.

5.11. Papildomai skambinti klientams pagal pateiktus suderintus sąrašus.

5.12. Paslaugų teikėjui atliktus techninės specifikacijos 5.3 - 5. 11. punktuose nurodytus veiksmus, Paslaugų teikėjas toliau tęsia komunikaciją su Kliento nurodytais klientais ir tinkamai atlieka visus nuo jo priklausančius veiksmus, kad įvyktų Kliento gamtinių dujų pirkimo-pardavimo ir paslaugų teikimo sutarties pasirašymas ar pratęsimas kalendoriniams metams (ar ilgesniam terminui). Naujos sutarties sudarymo informacija fiksuojama Kliento CRM sistemoje pagal pateiktą instrukciją techninės specifikacijos priede Nr. 1 „Gamtinių dujų tiekimo sutarties sudarymas“.

5.13. Paslaugų teikėjas, Klientui pateikia konkrečių pokalbių įrašus archyvavimui (pagal unikalių duomenų sąrašą). Pokalbius Paslaugų teikėjas pateikia Kliento prašomu formatu per 1 (vieną) dieną nuo pateikto prašymo gavimo dienos.

5.14. Paslaugų teikėjas visus telefoninius pokalbius saugo bent 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų. Derybų su Potencialiu pirkėju atveju turi būti siunčiamas komercinis Pasiūlymas. Siuntimo instrukcija pateikta techninės specifikacijos priede Nr. 2 „Komercinio pasiūlymo siuntimas“.

5.15. Paslaugų teikėjas kiekvieną darbo dieną Klientui pateikia informaciją (ataskaitą) apie praėjusios dienos atliktus skambučius ir jų statusus.

5.16. Paslaugų teikėjas pateikia numerį kuriuo nukreipiami Interesantų skambučiai kurie IVR pasirenka gamtinių dujų tiekimo sutartį liniją.

5.17. Jei gamtinių dujų tiekimo sutarčių sudarymo linijoje Interesantas kreipiasi aptarnavimo klausimu, pvz. klausimais dėl išrašytos sąskaitos, kaip atsiskaityti, kokia kaina mokėti už paslaugas kai sutartis galioja ir pan., Paslaugų teikėjo darbuotojai, Interesantą sujungia Kliento nurodytu numeriu (arba nesant galimybei sujungti telefonu – pildoma CRM užklausa Kliento duomenų bazėje).

5.18. Reikalavimai Paslaugų teikėjo specialistams, aptarnaujantiems klientus telefonu:

5.18.1. Paslaugų teikėjo specialistai turi turėti stiprias pardavimų telefonu ir derybų, pokalbių valdymo, klientų aptarnavimo telefonu kompetencijas ir sugebėti pritaikyti jas Kliento teikiamų paslaugų pardavimui sudarant sutartis.

5.18.2. Paslaugų teikėjo specialistai, bendraudami su Interesantu, turi vadovautis Kliento paruoštomis pokalbio telefonu gairėmis, kurios pateiktos techninės specifikacijos priede Nr. 3 „Klientų patirties knyga. Pokalbis telefonu“.

5.18.3. Paslaugų teikėjo specialistai turi gebėti sklandžiai aptarnauti Interesantus lietuvių kalba.

5.18.4. Paslaugoms suteikti reikalingi kompiuterinio raštingumo (MS Office) (patyrusio vartotojo) įgūdžiai, darbuotojas turi demonstruoti atidumą ir stengtis užtikrinti, kad darbuotojo suvesti duomenys į CRM duomenų bazę būtų pateikti be klaidų.

5.19. Reikalavimai Paslaugoms:

Eil. Nr.	Reikalavimai Paslaugoms Sutarties galiojimo laikotarpiu	Mato Vnt.	Turi būti pasiektas ne mažesnis nei nurodytas Mato vnt. (*Lentelė nr. 1)
1.	Įeinančių skambučių pakėlimas ir/arba perskambinimas į praleistą kliento skambutį	Proc.	99
2.	Gamtinių dujų sutarčių pratęsimas 2023-2025 metams pagal Kliento pateiktą sąrašą (įskaitant skatinimą susigražinti pasirašytas sutartis)	Proc.	80
3.	Kitos tiekimo įmonės klientų apskambinimas pagal pateiktą Kliento sąrašą, pateikiant komercinį Pasiūlymo ir derybų vykdymą dėl sutarties sudarymo	Proc.	90
4.	Naujų gamtinių dujų sutarčių sudarymas pagal Kliento pateiktą sąrašą	Proc.	90
5.	Klientams atliktų skambučių skaičius per darbo dieną	Vnt.	160

5.19.1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja per abiejų šalių sutartus terminus paskambinti visiems Kliento sąrašuose nurodytiems klientams.

5.19.2. Nepavykus susisiekti su klientu (arba praleidus kliento skambutį), Paslaugų teikėjas įsipareigoja ne mažiau nei 5 (penkis) kartus bandyti susisiekti su klientui skirtingu dienos metu (ir skirtingomis dienomis).

5.19.3. Tuo atveju, jei sąrašė nurodyti kliento kontaktai pasikeitę, Paslaugų teikėjas įsipareigoja surasti naujus kontaktus www.rekvizitai.lt duomenų bazėje ir skambinti atnaujintais kontaktais. Pavykus susisiekti – suvesti atnaujintus kontaktus į Kliento CRM sistemą.

5.19.4. Minimalus reikalavimo Nr. 1, Nr. 3, Nr. 5 įvykdymas 90 proc.

5.19.5. Minimalus reikalavimo Nr. 2, Nr. 4 įvykdymas 80 proc.

5.19.6

5.19.7. Reikalavimo vykdymas negali būti didesnis nei 100 proc. Nustatytą reikalavimą Nr. 2 ir 4 Paslaugos teikėjas gali įvykdyti virš nustatytos ribos.

5.20. Paslaugoms taikomis žaliojo viešojo pirkimo (toliau – ŽVP) reikalavimai:

Lentelė Nr.2

Eil. Nr.	ŽVP reikalavimai	Atitiktį įrodantys dokumentai
1.	<i>Paslaugų teikėjas Sutarties vykdymo laikotarpiu, Paslaugoms teikti, galės taikyti aplinkos apsaugos vadybos priemonės, susijusias su gamtos išteklių tausojimu, atliekų mažinimu ir/ar kitais neigiamo poveikio aplinkai mažinimo būdais.</i>	LST EN ISO 14001 arba EMAS sertifikatas arba kitas lygiavertis sertifikatas, patvirtintas sertifikavimo įstaigos, atitinkančios Europos Sąjungos teisės aktus arba tarptautinius sertifikavimo standartus, arba lygiavertčius aplinkos apsaugos vadybos užtikrinimo priemonių įrodymus - Žaliojo reikalavimo aprašą, arba aplinkos apsaugos vadybos priemonės (-ių), susijusios (-ių) su gamtos išteklių tausojimu, atliekų mažinimu ir/ar kitais neigiamo poveikio aplinkai mažinimo būdais, kurią (-ias) Paslaugų teikėjas galės taikyti, vykdydamas pirkimo sutartį, aprašymas ir/arba kiti lygiavertčiai įrodymai (pvz. Paslaugų teikėjo patvirtintas energijos taupymo ir kaštų mažinimo planas (Energetikos tvarumo planas) ir/arba Paslaugų teikėjo patvirtinta aplinkos apsaugos politika, kurioje reglamentuojamos priemonės susijusios su pakartotinai panaudotų medžiagų naudojimu ir/arba Paslaugų teikėjo

		patvirtintas atliekų mažinimo planas ir/arba Paslaugų teikėjo patvirtintas ir Paslaugoms taikomų aplinkos apsaugos vadybos priemonių, susijusių su gamtos išteklių tausojimu, aprašymas).
--	--	---

6. PASLAUGŲ VYKDYMO TVARKA IR TERMINAI

- 6.1. Paslaugų teikimui reikalingus vienkartinius projekto diegimo (darbus Paslaugų teikėjas atlieka nedelsiant, ne vėliau nei per 3 (tris) darbo dienas nuo sutarties įsigaliojimo.
- 6.2. Atlikus vienkartinius projekto diegimo darbus, Paslaugos (išskyrus Techninės specifikacijos 6.1 punkte nurodytas paslaugas) turės būti pradėdamos teikti ne vėliau kaip per 7 (septynias) darbo dienas Sutarties įsigaliojimo dienos.
- 6.3. Paslaugos teikiamos pagal atskirus Užsakymus, kuriuose nurodomos minimalios sutarčių sudarymo ir/ar pratęsimo apimtys, Užsakymo laikotarpis ir kita reikalinga informacija.
- 6.4. Interesantų aptarnavimo laikas – I-IV nuo 08.00 iki 17.00 valandos, V – nuo 08.00 iki 16:30, VI - VII – laisvos dienos. Paslaugų teikėjas turės suteikti Paslaugas Techninės specifikacijos 4 dalyje nurodytu adresu (-ais) (arba kitu Užsakyme nurodomu konkrečiu adresu) Interesantų aptarnavimo laiku (Paslaugos teikiamos nenutrūkstamai visą Paslaugų teikimo laikotarpį).
- 6.5. Nustatomas 3 (trijų) darbo dienų terminas, per kurį Klientas turi priimti suteiktas Paslaugas (t. y. pasirašyti Paslaugų rezultato perdavimo – priėmimo aktą).

7. KOKYBĖ IR TRŪKUMŲ PAŠALINIMAS

- 7.1. **Paslaugų teikimo kokybė** – įeinančio ir / ar išėinančio skambučio, elektroninio laiško, komercinių paslaugų pardavimo pokalbių atitikimas Kliento keliamiems reikalavimams.
- 7.2. Paslaugų teikėjo darbuotojų pardavimų telefonu kokybės vertinimas.
- 7.2.1. Paslaugų teikėjo darbuotojų darbo kokybės su skambučiais vertinimo sistema bei kriterijai pateikiami techninės specifikacijos Priede Nr. 4 „Klientų aptarnavimo telefonu kokybės vertinimo sistema. Vertinimo kriterijai, jų reikšmės, vertinimo taikymas“.
- 7.2.2. Paslaugų teikėjo darbuotojų darbo kokybės su skambučiais vertinimo sistemos metodologija pateikiama techninės specifikacijos Priede Nr. 5 „Klientų aptarnavimo telefonu paslaugos kokybės vertinimo sistemos metodologija. Pardavimo telefonu turinio kokybės vertinimo procedūros taisyklės“.
- 7.2.3. Paslaugų teikėjo darbuotojų darbo kokybės su skambučiais lygis turi būti ne žemesnis nei 90 (devyniasdešimt) procentų.
- 7.2.4. Paslaugų teikėjo darbuotojų darbo kokybės su skambučiais vertinimo metu nustatius darbuotojų darbo kokybės trūkumus, Klientui pareikalavus, gali būti mažinamas sutarčių sudarymo arba sutarčių pratęsimo įkainis už Paslaugos teikėjo ataskaitiniu laikotarpiu suteiktas paslaugas:
- 7.2.4.1. 5 % (penki) jei pokalbių kokybė įvertinta žemiau nei 90 %.
- 7.2.4.2. 10 % (dešimt) jei pokalbių kokybė įvertinta žemiau nei 85 %.
- 7.2.4.3. 20 % (dvidešimt) jei pokalbių kokybė įvertinta žemiau nei 80 %.
- 7.3. Paslaugų ir (ar) Paslaugų rezultato trūkumais laikomi neatitikimai Techninės specifikacijos ir teisės aktų, reglamentuojančių Paslaugų kokybę, reikalavimams. Be kita ko, Paslaugų kokybės ir (ar) Paslaugų rezultato trūkumais laikomi:
- 7.3.1. Neišsamiai ar klaidingai klientams telefonu pateikta informacija apie Kliento produktą. Pokalbio metu Potencialiems pirkėjams neužduodami su Kliento produktu susiję tiksliniai klausimai, nesuvaldomi klientų prieštaravimai ir kt.;
- 7.3.2. nekorektiškas Interesanto kreipimosi / problemos aprašymas (klaidingas metinis gamtinių dujų suvartojimas, kainodaros planas, kaina, sutarties galiojimo laikotarpis, perdavimo pajėgumų arba vartojimo pajėgumų dydis, neteisingai parinktas sutarties sudarymo procesas CRM sistemoje; nesuvesta / klaidingai suvesta informacija apie atsisakymo sudaryti sutartį priežastį);
- 7.3.3. neteisingai į Kliento sistemą suvestas Interesanto telefono numeris, kuriuo turi būti suteiktas atsakymas;
- 7.3.4. nereikalingai užregistruojama Užklausa Kliento darbuotojams, kai Interesantui turėjo būti suteikta informacija pirmo pokalbio metu;
- 7.3.5. per sistemą klaidingai užsakoma paslauga klientui (pvz., dėl sutarties papildymo/ išbraukimo objektais, dėl sutarties pakartotinio išsiuntimo, dėl savitarnos prisijungimų; skolos atidėjimo).

7.3.6. Paslaugų teikėjo darbuotojų nepakankamas žinių apie produktą įsisavinimas sėkmingam Paslaugų teikimui; žema, minimalių Kliento reikalavimų neatitinkanti, Paslaugų teikėjo darbuotojų kompetencija.

7.3.7. Nauja kliento sutartis konkrečiam objektui gali būti sudaryta tik su objekto savininku, t. y. juridiniu arba fiziniu asmeniu, kurio savininkystė yra užregistruota nekilnojamojo turto registre. Tuo tikslu, kiekvieno asmens, sutinkančio pasirašyti paslaugų teikimo sutartį su Klientu, savininkystė turi būti patikrinta nekilnojamojo turto registro sistemoje. Instrukcija pateikta techninės specifikacijos priede Nr. 6 „Objekto savininkystės patikra nekilnojamojo turto registro sistemoje“.

7.5. Klientas turi teisę kreiptis į Paslaugų teikėją dėl Paslaugų ir (ar) Paslaugų rezultato trūkumų pašalinimo ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo suteiktų Paslaugų perdavimo – priėmimo akto pasirašymo / trūkumų užfiksavimo dienos.

7.6. Kliento nustatytiems Paslaugų rezultato trūkumams šalinti nustatomas 3 (trijų) darbo dienų terminas.

8. APMOKĖJIMO SĄLYGOS

8.1. Ataskaitinis laikotarpis – kalendorinis mėnuo.

8.2. Paslaugų teikėjui mokama už per ataskaitinį laikotarpį sudarytas ir interesantų grąžintas pasirašytas gamtinių dujų tiekimo sutartis.

8.3. Už per ataskaitinį laikotarpį sudarytas, bet negrąžintas pasirašytas gamtinių dujų tiekimo sutartis atsiskaitoma, kai Interesantas grąžina pasirašytą sutartį.

8.4. Tinkamai atlikus vienkartinį projekto diegimo darbus Klientas sumoka Paslaugų teikėjui už faktiškai suteiktas kokybiškas Paslaugas per 30 (trisdešimt) dienų nuo Paslaugų rezultato perdavimo - priėmimo akto pasirašymo ir sąskaitos gavimo.

8.5. Sąskaitas už faktiškai per praėjusį mėnesį suteiktas Paslaugas ir Paslaugų perdavimo - priėmimo aktus Paslaugų teikėjas pateikia Klientui iki po ataskaitinio mėnesio 7 (septintos) kalendorinės dienos. Klientas sumoka Paslaugų teikėjui už faktiškai per praėjusį mėnesį suteiktas kokybiškas Paslaugas per 30 (trisdešimt) dienų nuo Paslaugų rezultato perdavimo - priėmimo akto pasirašymo ir sąskaitos gavimo dienos.

9. KARTU SU TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS PATEIKIAMAI DOKUMENTAI

9.1. MS Power BI ir CRM duomenų ataskaitos / Paslaugų rezultato perdavimo-priėmimo aktas.

10. KITI REIKALAVIMAI

10.1. Klientas per 5 (penkias) darbo dienas po Sutarties pasirašymo pateiks Paslaugų teikėjui gamtinių dujų produkto mokymų, pokalbių valdymo medžiagos dokumentus, kurie reikalingi Paslaugoms teikti.

11. PRIEDAI

11.1. Priedas Nr. 1 – Gamtinių dujų tiekimo sutarties sudarymas;

11.2. Priedas Nr. 2 – Komercinio pasiūlymo siuntimas;

11.3. Priedas Nr. 3 – Klientų patirties knyga. Pokalbis telefonu;

11.4. Priedas Nr. 4 – Klientų aptarnavimo telefonu kokybės vertinimo sistema. Vertinimo kriterijai, jų reikšmės, vertinimo taikymas;

11.5. Priedas Nr. 5 – Klientų aptarnavimo telefonu paslaugos kokybės vertinimo sistemos metodologija.

Pardavimo telefonu turinio kokybės vertinimo procedūros taisyklės;

11.6. Priedas Nr. 6 – Objekto savininkystės patikra nekilnojamojo turto registro sistemoje.