**4. Проект договора.**

**ДОГОВОР № \_\_\_\_**

**об оказании услуг центра приема и обработки вызовов**

|  |  |
| --- | --- |
| г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | «01» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и

**Публичное акционерное общество «ТНС энерго Марий Эл»**, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Заместителя генерального директора ПАО ГК «ТНС энерго» – управляющего директора ПАО «ТНС энерго Марий Эл» Вахитовой Екатерины Динаровны, действующей на основании Договора о передаче полномочий единоличного исполнительного органа  № 13/08 от 01.08.2012 г. и Доверенности № 1-2174 от 06.07.2015 г, с другой стороны, именуемые в дальнейшем Стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

**1. Предмет договора.**

1.1. Исполнитель принимает на себя обязательства, используя собственное оборудование и программное обеспечение, оказывать в течение срока действия настоящего Договора услуги по приему и обработке входящих телефонных вызовов граждан-потребителей электрической энергии (далее – Центр), на условиях, предусмотренных настоящим Договором и Приложениями, а Заказчик обязуется принять услуги и оплатить их в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим договором.

1.2. Наименование услуг, объем, цена, территория (место) оказания услуг, период оказания услуги и иные существенные условия оказания услуги, определяются в Приложениях 1,2 к настоящему договору.

**2. Права и обязанности сторон.**

**2.1. Исполнитель принимает на себя следующие обязательства:**

2.1.1. Приступить к оказанию услуг в сроки, согласованные сторонами в Приложении 1 к настоящему договору.

2.1.2. Сообщать Заказчику по его требованию информацию о ходе оказания услуг.

2.1.3. Ежемесячно до 10 числа месяца, следующего за отчетным, предоставлять Заказчику отчёт о количестве принятых звонков и их тематике в форме согласно Приложению 2 к настоящему договору для чего осуществлять запись и хранение всех звонков, поступивших в Центр, в течение 3 месяцев с момента поступления каждого звонка.

2.1.4. Назначить уполномоченного представителя для взаимодействия сторон по всем вопросам, вытекающим из настоящего договора:

2.1.5. Обеспечить ежедневную работу по приему и обработке звонков от граждан Заказчика.

2.1.6. Информировать Заказчика о смене федерального номера не менее чем за 45 дней до изменения.

2.1.7. Принимать от граждан-потребителей электрической энергии показания приборов учета электроэнергии текущего месяца и вносить их в биллинговую программу, отвечать на вопросы граждан-потребителей электрической энергии о порядке и размерах начисления платы за услуги, осуществляемые Заказчиком, в том числе за электроэнергию, о графике работы Заказчика и его абонентских пунктах, о способах и местах оплаты за электрическую энергию, о порядке регистрации в сервисе Личный Кабинет, о способах передачи показаний приборов учета, а также отвечать на иные вопросы граждан-потребителей электрической энергии, связанные с основной профессиональной деятельностью Заказчика.

Принимать обращения граждан-потребителей электрической энергии, связанные с качеством поставляемой электрической энергии и причинах нарушения электроснабжения, и передавать указанную информацию по электронной почте (или телефону) уполномоченному представителю Заказчика в соответствии с п. 9.1 Договора.

2.1.8. В течение 5 (пяти) рабочих дней по окончании каждого месяца предоставлять Заказчику Акт оказанных услуг по форме приложения 4 к настоящему договору.

2.1.9. Организовать обучение операторов Центра технологии обработки входящих вызовов.

2.1.10. Выполнять показатели качества оказания услуг в соответствии со Стандартами обслуживания потребителей.

2.1.11. Не вносить никаких изменений по лицевому счёту гражданина-потребителя электрической энергии в биллинговой программе, кроме показаний прибора учёта электроэнергии текущего месяца и телефонных номеров.

2.1.12. Предоставить удаленный доступ к базе автоматического приема показаний приборов учета граждан – потребителей в формате Приложения 3 к настоящему договору.

2.1.13. Обеспечивать защиту персональных данных, полученных от Заказчика, и их конфиденциальность в соответствии с требованиями Федерального закона "О персональных данных" № 152-ФЗ и принимать комплекс мер, направленных на ограничение доступа и несанкционированного разглашения или распространения конфиденциальной информации третьим лицам.

**2.2. Заказчик принимает на себя следующие обязательства:**

2.2.1. Оплатить оказанные услуги в соответствии с условиями настоящего договора.

2.2.2. Назначить уполномоченного представителя для взаимодействия сторон по всем вопросам, вытекающим из настоящего договора.

2.2.3. Разработать Техническое задание и согласовать его с Исполнителем не позднее 14 (четырнадцати) дней до начала работы Центра. Согласованное сторонами Техническое задание является приложением 2 к настоящему договору.

2.2.4. Предоставлять актуальную информацию, необходимую Исполнителю для выполнения обязательств, принятых по настоящему договору.

2.2.5. Обеспечить доступ сотрудникам Исполнителя к информационной базе лицевых счетов Заказчика, необходимый для исполнения настоящего договора.

2.2.6. В срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня получения подписывать Акт оказанных услуг, представленный Исполнителем, либо представлять письменный мотивированный отказ с указанием претензий и сроков их устранения.

**2.3. Заказчик имеет право:**

2.3.1. Любым образом использовать информацию, полученную в результате оказания услуг Исполнителем.

2.3.2. В любое время проверять ход и качество оказываемых услуг, не вмешиваясь в деятельность Исполнителя.

Проверка осуществляется следующим образом:

• на основании проверки информации, направленной от Исполнителя Заказчику;

• путем осуществления контрольных звонков сотрудниками Заказчика;

• проверка записей разговоров Исполнителя с гражданами-потребителями электрической энергии.

• путем рассмотрения обращений граждан-потребителей электрической энергии с жалобами на действия операторов Исполнителя.

**3. Цена и порядок расчетов.**

3.1. Цена и порядок оплаты услуг определяется сторонами в Приложении 1 к настоящему договору.

3.2. Все платежи по настоящему договору осуществляются на основании счета, выставленного Исполнителем, в соответствии с ценой, указанной в Приложении 1 к настоящему договору.

3.3. Оплата по настоящему договору производится ежемесячно на основании подписанного сторонами Акта оказанных услуг за расчетный период и счета, выставленного Исполнителем Заказчику, в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня подписания Акта оказанных услуг.

3.4. Обязательство Заказчика по оплате оказанных Исполнителем услуг считается исполненным с момента поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

**4. Срок действия договора. Расторжение договора.**

4.1. Настоящий договор вступает в силу с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и действует до 29.02.2016 г.

При отсутствии письменных уведомлений Сторон о прекращении договорных отношений, не позднее, чем за 30 календарных дней до окончания срока действия договора, договор пролонгируется на следующий календарный год.

4.2. Настоящий Договор может быть расторгнут по взаимному письменному согласию Сторон, либо в одностороннем внесудебном порядке по требованию одной из Сторон путем направления соответствующего письменного уведомления в адрес другой Стороны за 30 календарных дней до предполагаемой даты расторжения.

4.3. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному – для каждой из Сторон.

**5. Форс-мажор.**

5.1. В случае возникновения каких-либо обстоятельств, которые могут привести к полному или частичному невыполнению Сторонами соответствующих обязательств по настоящему договору (например: пожар, стихийное бедствие, военные действия любого характера, блокады или другие непредвиденные обстоятельства чрезвычайного характера, не зависящие от воли Сторон), время исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему договору приостанавливается на срок действия этих обстоятельств, но лишь в той мере, в какой эти обстоятельства в значительной степени влияют на выполнение договора в целом или его части. Исполнитель обязуется предпринять все необходимые меры для оказания услуги в полном объеме. В случае невозможности выполнить обязательства в соответствии с настоящим договором, исполнитель обязан предложить иные варианты предоставления услуги.

5.2. Сторона, для которой в силу вышеуказанных обстоятельств создалась невозможность исполнения каких-либо обязательств по настоящему Договору, обязана немедленно, не позднее 2 рабочих дней с момента возникновения вышеуказанных обстоятельств в письменном виде известить факсом или телеграммой об этом другую Сторону.

Возникновение и длительность действия обстоятельств должны быть подтверждены соответствующим документом, выданным компетентным государственным органом или организацией, на подведомственной территории которых данные обстоятельства имели место.

5.3. Если невозможность надлежащего исполнения обязательств будет существовать свыше 1 (одного) месяца, Стороны могут в одностороннем порядке расторгнуть настоящий договор без обязанности по возмещению возникших вследствие этого убытков, предварительно уведомив об этом в письменной форме другую Сторону.

5.4. Сторона, которая не исполнила своей обязанности известить о наступлении обстоятельств форс-мажора, теряет свое право позднее ссылаться на эти обстоятельства.

**6. Порядок разрешения споров между Сторонами.**

6.1. В случае возникновения споров Стороны примут меры для их разрешения путем переговоров.

6.2.При невозможности урегулирования споров путем переговоров, Стороны устанавливают обязательный претензионный порядок. Для таких целей стороны договорились предъявлять друг другу претензии по спорным вопросам.

6.3.Претензии в связи с ненадлежащим выполнением договорных обязательств должны быть заявлены в письменной форме и рассмотрены в течение 30-ти календарных дней с момента получения. В претензии должны быть изложены требования и обстоятельства, на которых они основываются, сумма претензии, обоснованный расчет и перечень прилагаемых документов. Претензии, в связи с ненадлежащим выполнением стороной своих договорных обязательств и ответы на претензии должны быть подписаны полномочными лицами.

6.4.По истечении 30-ти календарных дней с момента получения претензий, все споры, разногласия и конфликты, возникающие в связи с исполнением настоящего Договора подлежат рассмотрению в Арбитражном суде по месту нахождения ответчика.

**7. Ответственность сторон. Дополнительные условия.**

7.1 Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.

7.2. В случае поступления жалоб в адрес Заказчика со стороны граждан-потребителей электрической энергии (по электронной почте, посредством телефонной связи и в письменном виде) на качество обслуживания Исполнителя, Заказчик имеет право уменьшить стоимость оказанных услуг за отчетный период (календарный месяц), в котором поступили жалобы, но не более чем на 20% от стоимости услуг начисленной за отчетный период.

Коэффициент снижения платы за услуги за отчетный период рассчитывается как отношение поступивших жалоб к общему количеству вызовов поступивших за отчетный период.

Размер снижения стоимости услуг рассчитывается как произведение коэффициента снижения на стоимость услуг начисленной за соответствующий отчетный период.

7.3. В случае перерывов в предоставлении услуг по вине Исполнителя, Исполнитель обязуется предоставить Заказчику перерасчет стоимости услуг, оказанных в данном месяце, с указанием срока, в течение которого услуги не предоставлялись, а также уплатить Заказчику пени в размере 0,1% от стоимости услуг, оказанных в данном месяце, за каждый час перерыва. Пени начинают начисляться с первого часа выявленных нарушений.

7.4. В случае внесения в биллинговую программу заведомо неверной информации или если неверная информация, предоставленная Исполнителем гражданину-потребителю электрической энергии, привела к выплате возмещения (штрафных санкций) гражданам-потребителям электрической энергии, Исполнитель обязан оплатить Заказчику сумму указанного возмещения в течение 5 рабочих дней с момента предъявления требования Заказчиком с приложениями документов, подтверждающих выплату возмещения Заказчиком. Общая сумма возмещения не может превышать сумму услуг Исполнителя за месяц, в котором были допущены нарушения.

7.5. В случае изменения реквизитов одной из Сторон, она извещает об этом другую Сторону в письменном виде в течение пяти рабочих дней с момента такого изменения.

7.6. Все изменения и дополнения по настоящему Договору оформляются Дополнительными соглашениями.

7.7. Дополнительные соглашения и приложения, подписанные уполномоченными лицами, являются неотъемлемой частью Договора.

**8. Конфиденциальность.**

8.1. Стороны признают, что вся информация, относящаяся к данному Договору, равно как и информация о деятельности Сторон, не являющаяся общедоступной и ставшая известной Стороне в результате заключения или исполнения данного Договора, считается конфиденциальной.

8.2. Кроме того, для целей настоящего Договора конфиденциальной считается информация, составляющая действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, к которой нет свободного доступа на законном основании и обладатель информации принимает меры к охране ее конфиденциальности (коммерческая тайна), а также иная информация, не составляющая коммерческую тайну в соответствии с законодательством РФ, однако в отношении которой любой из Сторон было заявлено о том, что она является конфиденциальной.

8.3. Стороны обязуются:

8.3.1. не разглашать конфиденциальную информацию какой-либо третьей стороне, за исключением случаев, когда другая сторона предоставляет письменное разрешение на разглашение данной информации;

8.3.2. Разрешить передачу конфиденциальной информации минимальному количеству своих сотрудников, которым необходимо иметь к ней доступ для выполнения обязательств по настоящему договору;

8.3.3. Не использовать какую-либо конфиденциальную информацию в своих личных целях.

8.4. В указанных целях Стороны обязаны ограничить со своей стороны круг лиц, имеющих доступ к такой информации, теми лицами, которым такая информация необходима для надлежащего исполнения настоящего Договора.

8.5. Конфиденциальной информацией по настоящему договору является: вся информация, полученная Исполнителем от Заказчика, в том числе полученная в электронном виде.

8.6. Исполнитель обязуется сохранять полную конфиденциальность в отношении всей полученной им в рамках настоящего договора информации, которая признается конфиденциальной в соответствии с условиями настоящего договора и положениями действующего законодательства РФ, в течение 5 (пяти) лет после окончания срока действия договора.

8.7. В случае нарушения условий статьи 8 настоящего Договора, в том числе в случае умышленного или неосторожного разглашения конфиденциальной информации и или ее незаконного использования одной из сторон вопреки условиям настоящего договора, виновная сторона несет ответственность в соответствии с законодательством РФ.

**9. Порядок передачи информационных материалов.**

9.1. В случае появления вопросов, по которым у Исполнителя отсутствует необходимая информация, ответственное лицо Исполнителя запрашивает дополнительные данные у ответственного лица Заказчика. Взаимодействие осуществляется по телефонной связи или по электронной почте.

В случае появления вопросов у Заказчика, по исполнению договора Исполнителем, ответственное лицо Заказчика запрашивает информацию у ответственного лица Исполнителя. Взаимодействие осуществляется по телефонной связи или по электронной почте.

Подтверждением передачи информационных материалов по электронной почте будет служить отчет о доставке электронного письма на указанный адрес.

При передаче информационных материалов на бумажных и иных материальных носителях сторонами составляется Акт приема-передачи.

9.2. Запрашиваемая в соответствии с п. 9.1 договора информация должна быть представлена любой из сторон не позднее 1 рабочего дня с момента получения запроса.

В случае если для представления информации по запросу Исполнителя, Заказчику необходимо осуществить проверку правильности схемы подключения и (или) правильности снятия показаний приборов учета срок для предоставления информации Заказчиком составляет не более 5 рабочих дней с момента получения запроса.

Приложение 1: Порядок и стоимость оказания услуг.

Приложение 2: Техническое задание.

Приложение 3: Структура файла приема показаний переданных гражданами –потребителями электрической энергии показаний приборов учета, обработка которых осуществлялась в автоматическом режиме.

Приложение 4: Акт оказанных услуг.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | |  | |
| **Исполнитель** | | **Заказчик**  **ПАО «ТНС энерго Марий Эл»**  Юридический и почтовый адрес:  424019, г.Йошкар-Ола, ул. Йывана Кырли, 21  р/с 40702810437180105129  в отделении № 8614 Сбербанка России  г. Йошкар-Ола  К/с 30101810300000000630  БИК 048860630  ИНН 1215099739  КПП 121550001  ОГРН: 1051200000015 | |
|  | | Заместитель генерального директора  ПАО ГК «ТНС энерго» – управляющий  директор ПАО «ТНС энерго Марий Эл» | |
| ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*** |  | ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*** | ***Вахитова Е.Д.*** |
| ***М.П.*** |  | ***М.П.*** |  |

**Приложение № 1**

**к Договору об оказании услуг**

**центра приема и обработки вызовов**

**№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Порядок и стоимость оказания услуг**

1. **Стоимость услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Перечень услуг** | **Стоимость услуг, руб.\* в месяц** |
| **1.** | Прием и обработка входящих телефонных вызовов граждан потребителей электрической энергии Заказчика, через call-центр, в объеме до \_\_\_\_\_\_\_\_ минут, созданный посредством городской телефонной линии и номера 8 800 … в месяц, стоимость услуг по обслуживанию городского номера и стоимость обслуживания канала VPN |  |
| **2.** | Обслуживание интеллектуального номера 8 800 … . Стоимость услуг провайдера определяется согласно перевыствленым счетам провайдера. Тарифы провайдера предоставляются Заказчику по письменному запросу. Указанные тарифы могут быть изменены провайдером в одностороннем порядке. | Стоимость обслуживания интеллектуального номера 8 800 … не должна превышать \_\_\_\_\_\_\_\_ руб. в месяц. |

**\* с НДС/без НДС.**

При этом время разговора вычисляется от момента ответа оператора на звонок гражданина-потребителя до момента разъединения звонка или завершения перевода звонка.

1. **Порядок оказания услуги**
   1. Исполнитель обязуется:

* организовать горячую линию по приемке звонков от граждан-потребителей электрической энергии на федеральный номер 8 800 … и городской номер г. Йошкар-Ола.
* Осуществить прием и обработку звонков граждан-потребителей электрической энергии в рабочие дни с 9.00 до 19.00 (по мск.), в субботу – с 9.00 до 15.00 (по мск.), в воскресенье – звонки не принимаются.

1. Приступить к оказанию услуг с «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 года.
2. **Территория оказания услуг.**
   1. Обслуживание входящих вызовов осуществляется на территории Исполнителя.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Исполнитель** | | **Заказчик** | |
|  | | Заместитель генерального директора  ПАО ГК «ТНС энерго» – управляющий  директор ПАО «ТНС энерго Марий Эл» | |
| ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*** |  | ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*** | ***Вахитова Е.Д.*** |
| ***М.П.*** |  | ***М.П.*** |  |

**Приложение № 2**

**к Договору об оказании услуг**

**центра приема и обработки вызовов**

**№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**1.ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ, АББРЕВИАТУРЫ:**

**IVR (автоматическое информирование)** **–** система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков, используя информацию, вводимую клиентом на [клавиатуре](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BB%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%B0%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B0) [телефона](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D1%84%D0%BE%D0%BD) с помощью [тонального набора](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%BD%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%80). Используется как для обработки выходящих вызовов, так и для исходящего автоматического информирования.

**E-Mail** **–** Электронная почта ([англ.](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BD%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D1%8F%D0%B7%D1%8B%D0%BA) *email, e-mail*, от [англ.](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BD%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D1%8F%D0%B7%D1%8B%D0%BA) *electronic mail*) технология и предоставляемые ею услуги по пересылке и получению электронных сообщений по распределённой (в том числе [глобальной](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5%D1%82)) компьютерной сети.

**CDR (Call Detail Record)** **–** отчет о детальной регистрации вызовов, содержит информацию по всем обращениям в call-центр (дате обращения, времени обращения, номере телефона Заявителя, длительности ожидания до соединения с сотрудником КЦ, длительности обработки обращения/обслуживания вызова сотрудником КЦ, длительность постобработки обращения сотрудником КЦ, времени завершения вызова или обработки обращения.

**Услуги** - обработка входящих телефонных вызовов, обработка вызовов с помощью IVR, переадресация вызовов.

**КЦ (call-центр)** **–** call-центр, операторский центр и программно-аппаратный комплекс, позволяющий управлять входящими обращениями.

**Сотрудник КЦ** **–** оператор call-центра или сотрудник, отвечающий за функционирование call-центра.

**Договор** **–** Договор, заключенный между Заказчиком и Исполнителем.

**Респондент -** лицо, отвечающее на вопросы анкеты или исследовательского опроса либо дающее интервью, в рамках проведения социальных исследований и опросов, проводимых call-центром.

**Сценарий обработки обращения (СОО) –** структура последовательных вопросов и ответов, информации, предоставляемой оператором call-центра Заявителю/Респонденту при обработке обращений.

**Заявитель –** физическое или юридическое лицо, осуществившее обращение в call-центр по телефону целью получения любой информации.

**Горячая линия (линия связи**) **–** совокупность программно-аппаратных средств и человеческих ресурсов call-центра, привлекаемых к обработке входящих вызовов в соответствии со сценарием и регламентом обработки вызовов.

**БЗ (База знаний) –** это особого рода [база данных](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%91%D0%B0%D0%B7%D0%B0_%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D1%85), созданная для оперирования [знаниями](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%97%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F). База знаний содержит структурированную информацию, покрывающую некоторую [область знаний](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D0%B1%D0%BB%D0%B0%D1%81%D1%82%D1%8C_%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B9), для использования с целью оказания Услуг.

**БД (База данных)** **–** набор перманентных (постоянно хранимых) данных, совместно используемый набор логически связанных данных (и описание этих данных), предназначенный для удовлетворения информационных потребностей, используемых прикладными программными системами call-центра (например – база телефонных номеров, база данных респондентов и т.д.).

**Регламент обработки обращений (РОО) -** правила предоставления Услуг, а так же перечень действий, осуществляемых оператором call-центра при обработке обращения, оказания Услуги.

**АСУ** – автоматизированная система управления.

**Постобработка (постобработка вызова, сообщения) -** заполнение форм, отчетов, анкет, статистических показателей и иной информации после завершения вызова сотрудниками КЦ в АСУ или СУИ call-центра, либо АСУ или СУИ доступ к которой предоставил Заказчик. Постобработка – может являться конечным или промежуточным результатом оказания Услуги. Тарификация постобработки вызова осуществляется в соответствии с единицей стоимости услуги, в рамках которой она оказывается.

**Оператор связи** **–** предприятие, оказывающее услуги связи.

**АИС** - автономная информационная система.

1. **ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ:**
   1. Настоящее Техническое задание определяет условия и требования к функционированию call-центра, предоставляющего услуги ПАО «ТНС энерго Марий Эл».
   2. Функционирование call-центра обеспечивается с помощью предоставления Услуг.
   3. Настоящее Техническое задание содержит описание Услуг, их технических характеристик, процесса организации и прекращения оказания Услуг, зон ответственности.
   4. Заказчик: ПАО «ТНС энерго Марий Эл».
   5. Исполнитель: Исполнитель определяется по итогам запроса предложений на право заключения договора на оказание услуг call-центра в 2015-2016 гг.
2. **МЕСТО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ:**
   1. Место оказания Услуг: место нахождения Исполнителя.
3. **СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ:**
   1. Сроки оказания Услуг: с момента подписания договора по 29 февраля 2016 года.
4. **ЦЕЛИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ:**
   1. Организация процесса предоставления физическим и юридическим лицам Республики Марий Эл информационно-консультационных услуг по вопросам, связанным с потреблением электрической энергии.
   2. Повышение уровня комфортности, качества и оперативности предоставления информационной поддержки физическим и юридическим лицам Республики Марий Эл по вопросам, связанным с потреблением электрической энергии. Снижение дебиторской задолженности за счет увеличения качества обслуживания потребителей.
   3. Увеличение количества обработанных обращений Заявителейпоступающих в ПАО «ТНС энерго Марий Эл».
   4. Оказание Услуг путем создания выделенных линий связи для Пользователей call-центра, в соответствии с заявками Пользователей.
5. **ВИДЫ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ И ИХ ОПИСАНИЕ:**
   1. Обработка входящего телефонного вызова:
      1. Прием и обработка сотрудниками КЦ телефонных обращений от физических и юридических лиц, поступающих на телефонный номер ПАО «ТНС энерго Марий Эл».
      2. Оказание консультаций о деятельности Общества и оказываемых им услугах:

- предоставление информации справочного характера;

- предоставление информации и оказание услуг в соответствии с СОО и РОО;

- прием показаний приборов учета электроэнергии и внесение их в биллинговую программу Заказчика;

- передача Заказчику информации полученной в ходе осуществления деятельности по оказанию услуг call-центра.

* + 1. При обслуживании входящего телефонного вызова Исполнитель должен неотступно следовать СОО, предоставлять информацию исключительно в соответствии с базой знаний и выполнять необходимые действия, представленные в РОО. По требованию Заказчика Исполнитель обязан использовать АСУ Пользователей для обработки входящих вызовов, организовав доступ к АСУ через канал IP VPN.
    2. Тарификация услуги обработки входящего телефонного вызова и постобработки телефонного вызова осуществляется в соответствии со стоимостью минуты обработки телефонного вызова сотрудником КЦ.
    3. В результате обработки входящего вызова Исполнитель может приступить к оказанию других Услуг, если таковое требуется в соответствии регламентом и сценарием обработки вызовов указанной «горячей линии». В этом случае Услуга тарифицируется как отдельно оказанная услуга.
  1. Обработка вызова с помощью IVR:
     1. Прием и обработка телефонных обращений от физических и юридических лиц, поступающих на телефонные номера Общества:

- предоставление информации справочного характера;

- предоставление информации и оказание услуг в соответствии с СОО и РОО;

- прием показаний приборов учета электроэнергии и внесение их в биллинговую программу Заказчика;

- передача Заказчику информации полученной в ходе осуществления деятельности по оказанию услуг call-центра

* + 1. Предоставление справочной информации с помощью заранее записанных голосовых сообщений, оказание услуг в соответствии с СОО и РОО.
    2. Тарификация услуги обработки вызова с помощью IVR осуществляется за минуту обработки вызова.
    3. В результате обработки вызова с помощью IVR Исполнитель может приступить к оказанию других Услуг, если таковое требуется в соответствии РОО и СОО указанной «горячей линии». В этом случае Услуга тарифицируется как отдельно оказанная услуга.

1. **ТРЕБОВАНИЯ К ИСПОЛЬЗУЕМЫМ РЕСУРСАМ ИСПОЛНИТЕЛЯ:**
   1. Оказание Услуг должно производиться Исполнителем с использованием собственных программно-аппаратных средств, системы управления инцидентами, системы регистрации обращений, компьютерного оборудования, программного обеспечения и персонала.
   2. Программно-аппаратный комплекс Исполнителя должен позволять:
      1. Осуществление входящих/исходящих телефонных звонков и их обработку.
      2. Формирование статистической отчетности.
      3. Ведение статистики по каждому обращению, полученному в ходе оказания Услуг, и предоставление её по запросу.
      4. Формирование и хранение записей телефонных переговоров, предоставление телефонных записей по запросу.
   3. Исполнитель обязан обеспечить наличие механизмов отказоустойчивости, обеспечивающих бесперебойную работу call-центра.
   4. Для обеспечения бесперебойной работы услуг связи Исполнитель должен обладать резервированием подключений как минимум к двум независимым операторам телефонной связи и доступа в Интернет.
   5. Количество рабочих мест действующих и резервных(быстрого развертывания) не менее 30. Исполнитель должен обеспечить прием и последующую обработку входящего телефонного трафика в общем объеме не менее 18 000 звонков в период с 23 по 28 число каждого месяца(подтверждается справкой о кадровых ресурсах количеством операторов не менее 30 человек).
   6. Каждое рабочее место оператора, задействованного в оказании Услуг, должно быть оборудовано компьютером, монитором, телефонной гарнитурой или телефонным аппаратом. Рабочие места операторов call-центра должны поддерживать работу как специализированных автономных информационных систем (АИС) Исполнителя, так и АИС, предоставляемых Заказчиком.
   7. Программно-аппаратный комплекс Исполнителя обязан обеспечивать возможность постоянного контроля предоставления Услуг.
   8. Для оказания услуг, при которых используются персональные данные заявителей Исполнитель обязан использовать специализированное оборудование рабочих мест.
   9. Исполнитель должен самостоятельно выполнить все необходимые мероприятия  для обеспечения функционирования АИС Исполнителя  и АИС, предоставляемых Заказчиком, на рабочих местах операторов call-центра.
   10. Исполнитель должен иметь подразделение, и/или специалистов, осуществляющих контроль качества оказания услуг. Должно быть предоставлено описание методики контроля качества.
   11. Исполнитель должен собственными силами и за собственный счет организовать «физический канал связи» для обмена данными с Заказчиком по типу «точка-точка» или «точка - внутренняя сеть провайдера - точка». При этом точки Исполнителя и Заказчика являются внутренними точками их локальных сетей. Организация каналов связи, приобретение, установка, настройка и поддержка необходимого оборудования, производятся за счёт Исполнителя.
   12. Не менее 15% операторов КЦ должны иметь квалификацию для оказания развернутых консультаций по вопросам начислений за коммунальную услугу «электроснабжение» и опыт работы в сфере информационно-справочных служб для организаций энергетической отрасли, ЖКХ (указывается в справке о кадровых ресурсах с приложением копии штатного расписания или выписки из него, копий документов, подтверждающих квалификацию персонала);
   13. **ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗАНИЮ УСЛУГ:**
   14. Исполнитель обязан начать оказание Услуг в соответствии с настоящим Техническим заданием не позднее 01.08.2015 00-00.
   15. Оказание Услуг должно проводиться Исполнителем с использованием сведений, предоставленных Заказчиком.
   16. Заказчик предоставляет Исполнителю СОО и РОО.
   17. В ходе оказания услуг по Договору Заказчик может уведомить Исполнителя о необходимости отключения какой либо существующей линии связи либо о необходимости подключения дополнительной линии связи (горячей линии).
   18. Исполнитель обязан оказывать услуги 24 часа в сутки / 7 дней в неделю.
   19. Заказчик в процессе оказания Услуг имеет право вносить изменения в СОО и РОО ввиду необходимости изменения структуры оказания Услуг, направив изменённые данные/информацию Исполнителю по e-mail. Исполнитель обязан принять изменения и в течение 24 часов предоставить обновлённый вариант СОО или РОО Заказчику, подписанный со стороны Исполнителя, предварительно согласовав его по e-mail с Заказчиком.
   20. В течение 48 часов после передачи подписанных со стороны Исполнителя СОО и РОО Заказчик должен подписать СОО или РОО либо предоставить замечания по оформлению документов. Исполнитель обязан устранить замечания в течение 24 часов и предоставить документацию Заказчику.
   21. Оказание Услуг должно производиться Исполнителем исключительно в соответствии со сценарием обработки обращений и регламентом обработки обращений (СОО, РОО). Любые расхождения с СОО и РОО не допускаются и являются нарушением качества предоставления Услуг.
   22. Изменения сценария и регламента обработки вызова Исполнителя должны осуществляться в течение 1 (одного) рабочего дня после получения от Заказчика письменного уведомления.
   23. Все сотрудники КЦ Исполнителя обязаны быть обучены предмету предоставления Услуг.
   24. Все услуги должны оказываться Исполнителем в соответствии с требованиями Договора и Техническим заданием.
   25. В стоимость Услуг входят затраты на расходные материалы. Исполнитель несет все сопутствующие расходы, связанные с оказанием Услуг.
   26. В течение действия Договора Исполнитель обязан принять и обработать силами операторов не менее 80% обращений, поступающих на уникальные идентификаторы Линий связи (номер телефона и т.д.) по всем каналам связи в call-центр. Предполагаемый объем услуг указан в приложение 3 к настоящему техническому заданию, рассчитан исходя из текущих потребностей Общества, и Исполнитель обязан учитывать, что объемы носят предполагаемый характер, настоящий объем может отличаться от указанного.
   27. Для обеспечения взаимодействия Исполнитель и Заказчик должны:

* назначить ответственных контактных лиц и лиц их замещающих с обеих сторон;
* выделить контактный телефонный номер и адрес электронной почты для взаимодействия с обеих сторон, обеспечить возможность круглосуточного дозвона;
* в случае изменения перечня ответственных лиц и лиц их замещающих информировать другую сторону не позднее одного рабочего с момента изменения такого перечня;
* в случае временного отсутствия ответственного лица информировать другую сторону о необходимости взаимодействия с замещающим лицом не позднее первого рабочего дня отсутствия.

8.15 Исполнитель обязан иметь опыт:

-оказания услуг информационного обмена по VPN каналу на базе программного комплекса (предоставление информационного письма от контрагентов Исполнителя, подтверждающее наличие у контрагента программного комплекса или иным способом);

* наличие действующих аналогичных договоров с организациями энергетической отрасли, ЖКХ (подтверждается информационным письмом от контрагента участника запроса предложений либо копиями соответствующих договоров);
* опыт работы по аналогичным договорам не менее 3-х лет. Опыт работы с гарантирующими поставщиками электрической энергии на обслуживании, которых находятся не менее 700 тыс. граждан-потребителей электрической энергии не менее 1 года (указывается в справке о выполнении аналогичных договоров).
  1. **ТРЕБОВАНИЯ К ЛИНИЯМ СВЯЗИ:**

1. Для оказания Услуг Исполнитель обязан организовывать линии связи в необходимом количестве в соответствии с заявкой Заказчика.
2. Линии связи считаются организованными если телефонный номер активирован и подключен в call-центр и сотрудники КЦ могут оказывать Услуги в соответствии с СОО, отчетность по работе этих линий настроена и готова предоставлять данные интересующие Заказчика.
3. Линии связи должны быть организованы в течение 24 часов после поступления письменного уведомления от Заказчика.
4. Для обслуживания телефонных вызовов Исполнитель обязан организовывает линию телефонной связи по заданию Заказчика.
5. Линия телефонной связи должна быть всегда готова и свободна для входящих звонков, линия должна обеспечить прием звонков Заявителей.
6. Линия телефонной связи для обращения Заявителей должна обеспечивать четкую слышимость голоса и озвучиваемой информации, отсутствие разрывов в разговоре, отсутствие помех.
7. На период действия Договора в случае необходимости Исполнитель обеспечивает безусловную переадресацию с предоставленного телефонного номера, на телефонный номер указанный Заказчиком.
8. **ТРЕБОВАНИЯ К РЕСУРСАМ СТАТИСТИКИ И ПРОСЛУШИВАНИЯ ЗАПИСЕЙ:**
   1. В соответствии с п. 7.2.2, 7.2.4. настоящего Технического задания Исполнитель обязан иметь ресурсы предоставления статистической информации и прослушивания записей разговоров, которые могут быть использованы Заказчиком для осуществления контроля качества оказания Услуг. Записи предоставляются в течение 48 часов с момента официального запроса Исполнителю от Заказчика.
   2. Статистический ресурс должен содержать интервальные (с шагом 1 час, а для телефонных линий 30 минут), ежедневные, недельные и месячные отчеты, содержащие информацию, отражающую работу телефонной линии: количество принятых, обработанных, пропущенных вызовов, среднее время ожидания ответа специалиста в секундах, средняя продолжительность разговора в секундах, и т.п. (в зависимости от требований Заказчика). Должна быть возможность выгрузки данных в формате Excel. Ресурс для прослушивания записей должен хранить вызовы не более, чем за три последних календарных месяца. Поиск должен осуществляться по номеру телефона горячей линии, по времени обращения, по уникальному идентификатору специалиста КЦ, по номеру телефона Пользователя по продолжительности вызова. Это может быть единый ресурс для всех горячих линий. При этом необходимо, чтобы возможности ресурса позволяли однозначно разделять записи вызовов по горячим линиям. Минимальная информация, которая должна отображаться в строке, отображающей информацию об аудиозаписи: горячая линия, дата вызова, идентификатор оператора, номер телефона Пользователя, продолжительность вызова, направление вызова (входящее/исходящее).
   3. Требования к ресурсам статистики и могут быть изменены (доработаны) по требованию Заказчика. Исполнитель обязан внести изменения в ресурсы статистики в течение 5 дней после получения официального запроса от Заказчика.
9. **ОСОБЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗЫВАЕМЫМ УСЛУГАМ:**
   1. Все разговоры сотрудников КЦ должны быть записаны в формате «wav». Записи разговоров, полученных в ходе оказания услуг Заказчику, являются собственностью Заказчика и должны храниться не менее 3 месяцев с момента подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг по Договору.
   2. Исполнитель обязан предоставлять конкретизированные записи телефонных разговоров сотрудников КЦ в срок, не превышающий 1 рабочий день после запроса Заказчика. Запрос отсылается по e-mail и содержит следующую информацию: дату звонка, номер горячей линии, предполагаемое время, пол заявителя, тематика обращения. В случае невозможности идентифицировать запись по указанным признакам, Исполнитель обязан предоставить все записи подходящие по косвенным (одному, двум, или более) признакам.
   3. Заказчик в процессе оказания услуг, не вмешиваясь в профессиональную деятельность Исполнителя, вправе контролировать действия Исполнителя по оказанию Услуг. Контроль может осуществляться как лично, так и удаленно. Заказчик вправе направлять уполномоченных представителей для осуществления личного контроля над оказанием Услуг без предварительного уведомления Исполнителя.
   4. В случае необходимости Исполнитель за счет собственных средств организует доступ к АСУ Пользователей с использованием защищенных каналов связи в течение 10 рабочих дней, после получения письменного уведомления от Заказчика. Параметры защиты каналов связи устанавливаются индивидуально, в соответствии с требованиями Пользователя. В случае поступления соответствующих требований, Исполнитель обязуется осуществить установку средств шифрования - аппаратных, программных или аппаратно-программных средств, реализующих алгоритмы криптографического преобразования информации и предназначенных для защиты информации от несанкционированного доступа при ее передаче по организованным каналам связи между площадкой call-центра Исполнителя и АСУ Пользователя. Исполнитель обязуется своевременно производить техническое обслуживание и поддержание в рабочем состоянии средств шифрования, установленных в рамках исполнения требования.
   5. В связи с тем, что при оказании Услуг, предусмотренных запросом предложений, должен быть осуществлен комплекс мероприятий по защите конфиденциальной информации от несанкционированного доступа, в том числе и по техническим каналам, а также от специальных воздействий на такую информацию в целях ее уничтожения, искажения или блокирования доступа к ней (техническая защита конфиденциальной информации), а так же в связи с тем, что осуществление указанных услуг подразумевает сбор, систематизацию и хранение персональных данных, а так же иной конфиденциальной информации, предоставляемой заявителями при обращениях и содержащейся в АСУ Пользователей, к которым в рамках предоставления услуг организуется доступ, Исполнитель на момент подачи конкурсной документации (на момент вскрытия конвертов) должен быть зарегистрирован Роскомнадзором в качестве оператора персональных данных и пройти аттестацию ИСПДн):
10. **ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ УСЛУГ:**
    1. Все Услуги должны быть оказаны в сроки, не превышающие сроки по настоящему Техническому заданию.
    2. Все Услуги должны оказываться в соответствии с РОО и СОО.
    3. Все отчеты, представляемые Заказчику в рамках оказания Услуг, должны предоставляться в установленный срок и по форме, согласованной с Заказчиком.
    4. Должно быть обеспечено бесперебойное предоставление Услуг.
    5. Услуги должны оказываться в соответствии с установленными параметрами качества предоставления Услуг.
    6. Сотрудники КЦ обязаны действовать исключительно в соответствии с РОО и СОО.
    7. Сотрудники КЦ должны соответствовать рекомендациям Заказчика по выбору привлекаемых операторов для предоставления Услуг, являющимся Приложением 2 к настоящему техническому заданию.
    8. Сотрудники КЦ обязаны пройти внутренние тренинги и обучение по предмету оказания Услуг.
    9. Исполнитель обязан по запросу Заказчика предоставлять перечень лиц задействованных на интересующих Горячих линиях. В случае, если работник задействован на нескольких Горячих линиях, он должен быть включен в перечень лиц задействованных на каждой из Горячих линий
    10. Нормативы работы КЦ Исполнителя

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | Норматив |
| Уровень сервиса1,% | 80% |
| доступность КЦ2, % | 86% |
| Среднее время ожидания ответа, секунд | 60 секунд |
| Среднее время разговора, секунд | 180 секунд |

1 – Уровень сервиса – доля вызовов, принятых в работу за интервал времени равный 60 сек, от общего количества вызовов, вставших в очереди КЦ.

2 – Доступность КЦ – доля обработанных операторами вызовов от общего количества поступивших обращений.

* 1. Под услугами ненадлежащего качества понимается:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ТИП НАРУШЕНИЯ** | **МЕТОД ПРОВЕРКИ** | **РАЗМЕР ШТРАФНЫХ САНКЦИЙ** |
| Нарушение срока запуска call-центра. | Непредоставление Услуг в срок, установленный п.8.1. | 50 000 рублей за каждый день просрочки. |
| Нарушение режима оказания услуг call-центра | Исполнитель обязан оказывать услуги 24 часа в сутки / 7 дней в неделю | 500 рублей за каждый час просрочки |
| Невыполнение норматива по доступности call-центра менее 86% | Проверяется на основании ежемесячного отчета по количеству звонков(приложение 1 к к настоящему техническому заданию). | 0,1% от суммы счета за расчетный период за каждый процент невыполнения норматива. |
| Превышение срока представления записей разговоров Заявителей и сотрудников КЦ | Срок предоставления записи Заказчику превышает срок, указанный в пункте 12.2. | 5 000 рублей за каждый день непредставления записей, сверх указанного в пункте 12.2. |
| Превышение срока представления отчетной и справочной документации срок, указанный в пункте 14.2. | Срок предоставления записи Заказчику превышает срок, указанный в пункте 14.2. | 5 000 рублей  за каждый день непредставления отчетов, сверх указанного в пункте 14.2. Технического задания |

1. **ТРЕБОВАНИЯ К ОТЧЕТНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ.**
   1. Должна обеспечиваться подготовка и предоставление отчетов о работе call-центра как по запросу Заказчика, так на ежемесячной основе.
   2. Ежемесячный отчет должен предоставляться в бумажном и электронном виде (на электронном носителе) на русском языке не позднее 5 рабочих дней месяца, следующего за отчетным периодом.
   3. Формы периодических отчетов изложены в Приложение 1 к настоящему техническому заданию.
   4. Формы и содержание отчетов могут быть изменены по требованию Заказчика, Заказчик направляет изменённые данные Исполнителю уведомлением по e-mail или в письменной форме.
   5. По требованию Заказчика отчеты должны предоставляться в форматах Word, Excel с применением графиков, таблиц, инфографики.
   6. Исполнитель обязан принять к исполнению новые формы отчетов в течение 1 рабочего дня после получения письменного уведомления от Заказчика. Вся отчётная документация по истечении 1 рабочего дня с момента уведомления Заказчика должна предоставляться в установленной форме.
   7. Заказчик имеет право затребовать иные отчеты (справки) о работе call-центра, направив запрос письменно или по электронной почте. В письме Заказчик должен отобразить форму отчета, либо дать детальное описание идентификационных данных для формирования отчета (поля, периоды, и т.д.).
   8. Отчет (справка) должен быть предоставлен в срок, не превышающий 48 часов с момента уведомления, содержание формы отчета должно полностью соответствовать заданию от Заказчика.
   9. Отчет передается в электронном и бумажном виде за подписью Исполнителя.
2. **ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ.**
   1. Приемка фактически оказанных Исполнителем услуг осуществляется Заказчиком ежемесячно, в соответствии с условиями Договора и оформляется в виде Акта сдачи - приемки фактически оказанных услуг с приложением соответствующих документов.

**15. СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ CALL-ЦЕНТРА.**

| **№** | **Услуга** | **Результат** | **Сроки оказания услуги** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Оказание Услуг call-центра. | - Перечень линий связи;  - Итоговые (ежемесячно) сценарии обработки обращений;  - Статистические отчеты о работе call-центра в и иные отчеты по требованию Заказчика;  - Акт сдачи - приемки оказанных услуг. | С 01 августа 2015 года  по 29 февраля 2016 года. |

Перечень приложений к техническому заданию:

1. Формат отчетов по звонкам
2. Рекомендации Заказчика по выбору привлекаемых операторов центра обработки телефонных обращений.
3. Предполагаемый объем в месяц (ед.услуг).

Приложение №1к техническому заданию.

Формат отчета по количеству звонков предоставляется ежемесячно.

**Формат отчёта по количеству звонков**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Всего | Уровень обслуживания | Отвеченные | | | | | | | | | | |
| Кол-во | % | Время разговора | | | Ожидало в очереди | | | | | |
| Кол-во | % | Время ожидания | | | Менее 20 сек |
| Всего | Ср. | Макс. | Всего | Ср. | Макс. |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Неотвеченные | | | | | | | | | | |
|  |  | Кол-во | % | Ошибочные | | Брошенные | | | | | | |
|  |  | Кол-во | % | Время ожидания | | | После 5 сек | |
|  |  | Кол-во | % | Всего | Ср. | Макс. | Кол-во | % |

**Формат отчёта по тематике обращений**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Всего обработано вызовов** | | **Значение** |
| Адреса и график работы абон пунктов | Кол-во |  |
| % |  |
| Передача показаний | Кол-во |  |
| % |  |
| Проверка оплаты | Кол-во |  |
| % |  |
| Сроки и варианты оплаты | Кол-во |  |
| % |  |
| Условия предоставления рассрочки платежа | Кол-во |  |
| % |  |
| Вопросы по счетчику | Кол-во |  |
| % |  |
| Вопросы по расчетам в квитанции | Кол-во |  |
| % |  |
| Вопросы о задолженности по лицевому счету | Кол-во |  |
| % |  |
| Начисление пени | Кол-во |  |
| % |  |
| Вопросы по ОДН | Кол-во |  |
| % |  |
| Вопросы по законодательной базе | Кол-во |  |
| % |  |
| Тарифы, нормативы | Кол-во |  |
| % |  |
| Документы для внесения изменений в лицевой счет | Кол-во |  |
| % |  |
| Открытие, переоформление лицевого счета | Кол-во |  |
| % |  |
| Адреса и телефоны абонентских пунктов | Кол-во |  |
| % |  |
| Телефоны аварийных служб | Кол-во |  |
| % |  |
| Звонок от юридического лица | Кол-во |  |
| % |  |
| Претензии на неверный расчет в квитанции | Кол-во |  |
| % |  |
| Претензии на несоблюдение сроков доставки квитанций | Кол-во |  |
| % |  |
| Гражданин-потребитель передал неверные показания счетчика | Кол-во |  |
| % |  |
| Контролер неверно зафиксировал показания счетчика | Кол-во |  |
| % |  |
| Вопросы по личному кабинету | Кол-во |  |
| % |  |
| Реквизиты сбытовой компании | Кол-во |  |
| % |  |

Приложение №2 к техническому заданию

**Рекомендации заказчика по выбору привлекаемых операторов центра обработки телефонных обращений.**

1.Основные задачи:

1.1. Предоставление информации по проекту, услугам и видам сервисам.

1.2. Оказание услуг по основным видам деятельности ПАО «ТНС энерго Марий Эл».

2. Профессиональные качества:

2.1. «Клиентоориентированность»:

* Уметь чувствовать и учитывать состояние, потребности и мотивы Заявителя;
* Уметь адекватно реагировать на вопросы Заявителя, проявлять доброжелательность, такт и терпение;
* Уметь вести диалог на языке, понятном Заявителю, избегать непонятной Заявителю терминологии либо объяснять значения терминов;
* Стремится помочь Заявителю.

2.2. Знание и соблюдение стандартов обслуживания клиентов Общества:

* Знать стандарты работы энергосбытовых компаний;
* Понимать содержание стандартов, уметь расшифровывать их своими словами;
* Четко следовать прописанному сценарию.

2.3. Скорость печати:

* 250 знаков в минуту и более.

2.4. Личные качества:

* Хорошая дикция, приятный голос;
* Правильная речь, без акцента и слов-паразитов, грамотность;
* Хорошая обучаемость;
* Стрессоустойчивость;
* Оптимизм;
* Умение убеждать.

2.5. Знание ПК:

* На уровне пользователя.

2.6. Образование:

* Образование не ниже среднего специального; высшее (возможно не законченное);
* Наличие документов подтверждающих прохождение тренингов по командообразованию, и телефонному этикету.

2.7. Возраст:

* От 18до 45 лет.

3. Заказчик имеет право потребовать замены оператора путем направления мотивированного уведомления Исполнителю о необходимости такой замены в письменной форме. Исполнитель обязан произвести замену оператора не позднее суток со дня получения уведомления о необходимости такой замены.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Исполнитель** | | **Заказчик** | |
|  | | Заместитель генерального директора  ПАО ГК «ТНС энерго» – управляющий  директор ПАО «ТНС энерго Марий Эл» | |
| ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*** |  | ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*** | ***Вахитова Е.Д.*** |
| ***М.П.*** |  | ***М.П.*** |  |

ППриложение №3 к техническому заданию

**Предполагаемый объем услуг в месяц**.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование услуги | Основные характеристики | Предполагаемый объем в месяц (ед.услуг) |
|
| Обработка входящего телефонного вызова | Обработка входящего телефонного вызова оператором call-центра. | 34 000 мин |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Исполнитель** | | **Заказчик** | |
|  | | Заместитель генерального директора  ПАО ГК «ТНС энерго» – управляющий  директор ПАО «ТНС энерго Марий Эл» | |
| ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*** |  | ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*** | ***Вахитова Е.Д.*** |
| ***М.П.*** |  | ***М.П.*** |  |

**Приложение № 3**

**к Договору об оказании услуг**

**центра приема и обработки вызовов**

**№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Структура файла приема показаний**

Формат: XLS

Имя файла: KCYYMMDD.XLS, где YY – год, MM – месяц, DD – день.

**Структура**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Поле** | **Формат** |
| Номер л/счета гражданина-потребителя | NLS | N9 |
| Показания счетчика | POK | N6 |
| Показания счетчика (день) | POK\_D | N6 |
| Показания счетчика (ночь) | POK\_N | N6 |
| Показания счетчика (пик) | POK\_P | N6 |
| Показания счетчика (полупик) | POK\_PP | N6 |
| Дата показаний | DAT\_OPL | D |
| Примечание | PRIM | C60 |

В строке «Примечание» Исполнитель указывает номера телефонов, с которых были переданы соответствующие сведения. Определение номеров обеспечивается с использованием технических средств, имеющихся в распоряжении Исполнителя. Стороны допускают наличие ситуаций, согласно которым у Исполнителя отсутствует техническая возможность определения номера телефона у потребителя.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Исполнитель** | | **Заказчик** | |
|  | | Заместитель генерального директора  ПАО ГК «ТНС энерго» – управляющий  директор ПАО «ТНС энерго Марий Эл» | |
| ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*** |  | ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*** | ***Вахитова Е.Д.*** |
| ***М.П.*** |  | ***М.П.*** |  |

**Приложение № 4**

**к Договору об оказании услуг**

**центра приема и обработки вызовов**

**№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

ФОРМА

АКТА

оказанных услуг по договору № \_\_\_\_от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ года

г. Йошкар-Ола «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_ г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и

**Публичное акционерное общество «ТНС энерго Марий Эл»**, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, в дальнейшем именуемые каждый в отдельности «Сторона», а вместе как «Стороны», составили настоящий Акт о том, что согласно договору № \_\_\_\_от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_\_ года:

1. Исполнителем в период с «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20 \_г. по «\_\_\_»\_\_\_\_\_20 \_г. оказаны услуги центра приема и обработки входящих телефонных вызовов граждан-потребителей электрической энергии.

2. Услуги, оказанные Исполнителем по выполнению договора № \_\_\_\_от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ года, отвечают требованиям, предъявляемым договором, оказаны в оговоренные сроки и надлежащим образом.

3. Претензий со стороны Заказчика к Исполнителю не имеется.

4. Согласно договору стоимость услуг, оказанных за данный период, составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_ коп. с НДС/без НДС.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Исполнитель** | | **Заказчик** | |
|  | | Заместитель генерального директора  ПАО ГК «ТНС энерго» – управляющий  директор ПАО «ТНС энерго Марий Эл» | |
| ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*** |  | ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*** | ***Вахитова Е.Д.*** |
| ***М.П.*** |  | ***М.П.*** |  |