PASLAUGŲ PIRKIMO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

1.1. **Paslaugų gavėjas** – AB „Klaipėdos vanduo“ (toliau - KLV), AB „Klaipėdos energija“ (toliau - KLE), UAB Klaipėdos regiono atliekų tvarkymo centras (toliau - KRATC), VšĮ „Klaipėdos keleivinis transportas“ (toliau – KKT), UAB „Klaipėdos paslaugos“ (toliau – KLAP).
1.2. **Paslaugų teikėjas** – ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis ar viešasis juridinis asmuo, kita organizacija ir (ar) jų padalinys įskaitant ūkio subjektus, kurių pajėgumais remiamasi, Subteikėjus, darbuotojus ir kitus teisėtais pagrindais Paslaugų teikimui pasitelktus asmenis.
1.3. Klientai – fiziniai ir juridiniai asmenys, kurie naudojasi, pageidauja naudotis arba kreipiasi dėl teikiamų paslaugų, taip pat asmenys, kurie kreipiasi į Paslaugų gavėją dėl informacijos, konsultacijų ar kitų su Paslaugų gavėjo veikla susijusių klausimų.
1.4. **Sutartis** – Sutartis, sudaroma tarp Paslaugų teikėjo ir Paslaugų gavėjo dėl Pirkimo objekto.
1.5. **Techninė specifikacija arba TS** – dokumentas, kuriame apibūdintas pirkimo objektas.
1.6. **Priėmimo-perdavimo aktas arba Aktas** - perdavimo–priėmimo aktas arba kitas lygiavertis dokumentas, pasirašomas abiejų Sutarties Šalių, kuriame detaliai (tiksliai nurodant kiekius, apimtis, objektus ir kitą reikšmingą informaciją) nurodomos Paslaugų teikėjo faktiškai Paslaugų gavėjui suteiktos Paslaugos, atitinkančios Techninės specifikacijos nuostatas.
1.7. **Avarinė situacija** - kai paslaugos teikimas nutraukiamas arba suprastėja paslaugos kokybė daugiau kaip 500 klientų arba ypatingos svarbos objektams.
1.8. **IVR (Interactive Voice Response**) – tai automatinė telefono sistema, kuri bendrauja su skambinančiuoju, surenka informaciją ir vykdo atitinkamus veiksmus, pavyzdžiui, nukreipia skambutį į reikiamą skyrių arba suteikia savitarnos funkcijas be operatoriaus pagalbos.

2. PIRKIMO OBJEKTO PAVADINIMAS IR JO KIEKIAI/APIMTYS

2.1. Paslaugų gavėjas siekia įsigyti Kontaktų (skambučių) centro paslaugas (toliau – Paslaugos). Siekiama, kad klientai, vieno skambučio pagalba, galėtų išsiaiškinti jiems rūpimus klausimus bei gauti informaciją apie penkių Klaipėdos m. savivaldybės įmonių/įstaigų teikiamas paslaugas.
2.2. Pirkimo objektas nėra skaidomas į pirkimo objekto dalis.
2.3. Kiekiai/Apimtys: nurodytas perkamų Paslaugų kiekis **yra preliminarus.**
2.4. Paslaugų teikėjas visas galimas išlaidas įskaičiuoja į Paslaugų įkainį ir (ar) kainą. Siūlomame įkainyje ir (ar) kainoje turi būti įskaičiuotos visos Paslaugų teikėjo išlaidos ir mokėtini mokesčiai, būtini tinkamam Sutarties įvykdymui.
2.5. Paslaugų teikėjas prisiima visą riziką dėl ne nuo Paslaugų gavėjo priklausančių aplinkybių, dėl kurių padidės su Sutarties vykdymu susijusios Paslaugų teikėjo išlaidos ir Sutarties vykdymas taps sudėtingesnis (Paslaugų teikėjui padidės įsipareigojimų vykdymo kaina). Paslaugų kaina ir (ar) įkainiai jokiais atvejais nebus didinami, išskyrus Pirkimo sąlygose nustatytus kainos ir (ar) įkainių peržiūros procedūros atvejus.
2.6. Preliminarūs perkamų paslaugų kiekiai per mėnesį pateikiami lentelėje:

Eil. Nr.	Paslaugų pavadinimas	Mato vnt.	KRATC	KLV	KLE	KKT	KLAP	Viso
1.	Integravimo darbai (procedūrų, techninių priemonių paruošimo,	vnt.	1	1	1	1	1	5

	derinimo ir kiti integravimo metu susiję darbai sklandžiam projekto paleidimui) [1]							
2.	Įeinančių skambučių kiekis[2]	vnt.	1500	2500	2000	2500	500	9000
3.	Išeinančių skambučių kiekis[3]	vnt.	300	300	300	600	100	1600
4.	Balso pranešimų kiekis[4]	vnt.	0	300	300	0	0	600
5.	Papildomi duomenų administravimo darbai[5]	val.	2	2	2	2	2	10
6.	Automatinio skambintuvo pranešimų kiekis	vnt.	0	400	400	0	0	800
7.	Automatizuotos aptarnautų klientų apklausos (VoC - Voice of Customer) paslaugos aktyvavimas/naudojimas[6]	mėn.	0	1	1	1	0	3
8.	Internetinių pokalbių (angl. Live chat) administravimo kiekis[7]	vnt.	100	100	0	100	0	300

[1] – Preliminarus poreikis, vienkartinis sutarties (paslaugų perkėlimo) mokestis.
[2] – Skaičiuojama, kad vidutinė įeinančio skambučio ir papildomų vieno skambučio aptarnavimo darbų (angl. After-call-work) trukmė iki 4 minučių. Apmokėjimas bus už aptarnautą skambutį nepriklausomai nuo faktinės pokalbio trukmės.
[3] – Skaičiuojama, kad vidutinė išeinančio skambučio ir papildomų vieno skambučio aptarnavimo darbų (angl. After-call-work) trukmė iki 3 minučių. Apmokėjimas bus už sėkmingą (atsilieptą) skambutį nepriklausomai nuo faktinės pokalbio trukmės (pvz., įvairios klientų apklausos, neatitikčių registras, hot allert informavimas).
[4] – Skaičiuojame, kad vidutinė balso pranešimo aptarnavimo darbų trukmė iki 1,5 min.
[5] pvz. koreguojamos klientų kortelės (tel.nr., el.pašto adresas), atmintinių siuntimas.
[6] – Mėnesinis Paslaugų naudojimo poreikis. Apmokėjimas už faktiškai Paslaugų gavėjo užsakytas Paslaugas.
[7] – Skaičiuojama, kad vidutinė internetinio pokalbio (angl. Live chat) vienos sesijos aptarnavimo darbų trukmė iki 2 minučių. Apmokėjimas už aptarnautą klientą(internetinio pokalbio sesiją) nepriklausomai nuo faktinės sesijos/pokalbio trukmės.

3. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

3.1. Pirkimo objekto aprašymas.

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

3.1.1.1. Konsultacijų teikimą klientams telefono numeriais +370 46 220 220; +370 46 392 222; +370 800 13344, +370 800 12344, +370 46 30 30 30 ir nukreipimą atitinkamiems Paslaugų gavėjo padaliniams, įskaitant duomenų registravimą ir administravimą Paslaugų gavėjo sistemose;

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

3.1.1.3. Balso pranešimų duomenų registravimą Paslaugų gavėjo sistemose.

3.1.1.4. Balsinio auto informatoriaus paslauga, leidžianti automatiniu režimu skambinti klientams iš pateikto duomenų failo (CSV arba lygiaverčiu formatu) be rankinio rinkimo.

3.1.1.5. Internetinių pokalbių (Live chat, Facebook) paslaugų teikimą.

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

3.1.2.1. Konsultuoja KLV klientus kainų, sąskaitų, vartojimo deklaravimo ir apmokėjimo, sutarčių sudarymo, skolų, permokų, vandens kokybės papildomų paslaugų teikimo, prisijungimo prie tinklų ir kitais klausimais, susijusiais su KLV veikla. Turėdami prieigas prie atitinkamų vidinių KLV sistemų (Navision, Savitarna, Saperion, CRM), vadovaujantis reglamentuojančiais teisės aktais ir pagal KLV vidaus tvarkas, procedūras ir nustatytas rekomendacijas vykdo sutartyje numatytas su kliento aptarnavimu susijusias administravimo funkcijas;

3.1.2.2. Pokalbio metu konsultuoja, fiksuoja ir registruoja kliento pateikiamą informaciją Navision ir/ar CRM sistemose – informaciją apie atliktus mokėjimus, deklaruojamus rodmenis, gedimus, avarijas, klientų kontaktinę informaciją ir kitą reikalingą informaciją vadovaujantis KLV procedūromis, fiksuoja informaciją apie kliento kreipinį KLV sistemose (pobūdį, klausimą ar kitą sutartą informaciją).

3.1.2.3. Pokalbio metu renka ir apibendrina duomenis (klientų kontaktiniai duomenys, deklaruojami rodmenys ir pan.) bei suveda juos KLV sistemose;

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

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

3.1.2.6. Tais atvejais, kai Paslaugų teikėjas turi techninių, informacinių atakų dėl kurių negali užtikrinti Sutartyje numatytų įsipareigojimų, taip pat negali dėl kvalifikacijos stokos atsakyti į kliento klausimą, pvz. sistemose nepateikiami duomenys, konsultuojasi su Paslaugų gavėjo specialistais ir/arba dalį skambučių peradresuoja Paslaugų gavėjo specialistams, ir/arba suteikia prieigą Paslaugų gavėjo darbuotojams aptarnauti skambučius (papildomos darbo vietos ir licencijos). Nepasiekus konkretaus darbuotojo, pagal kreipinio temą ir kreipinių matricą, kai reikalinga Paslaugų gavėjo darbuotojo konsultacija, informaciją apie registruotą kliento skambutį su iš anksto apibrėžta informacija pateikia užpildydamas užklausą CRM sistemoje.

3.1.2.7. Sutartu periodiškumu, pagal poreikį ir pagal pateiktus klientų sąrašus bei suderintą pokalbio struktūrą vykdo informacinio, apklausiamojo pobūdžio išeinančius skambučius klientams;

3.1.2.8.Teikia interaktyvaus balso atsakymo (angl. Interactive Voice Response, toliau – IVR) paslaugą ir atlieka IVR paslaugos pakeitimus, t. y. programavimo, įgarsinimo, įdiegimo darbus pagal Paslaugų gavėjo poreikį. Teikia ataskaitas bei statistiką apie IVR apklausas.

3.1.2.9.Teikia IVR apklausos po aptarnauto skambučio (angl. VoC - Voice of Customer) paslaugą ir atlieka IVR paslaugos pakeitimus, t. y. programavimo, įgarsinimo, įdiegimo darbus pagal Paslaugų gavėjo poreikį. Teikia ataskaitas bei statistiką apie IVR apklausas;

3.1.2.10. Teikia automatinio skambintuvo paslaugą.

3.1.2.11. Administruoja Paslaugų gavėjo savitarnos portalą įeinančių skambučių metu – atstato/suteikia klientų prisijungimo duomenis ir registruoja techninius gedimus;

3.1.2.12. Papildomi darbai - esant poreikiui, užsakymą pateikus prieš 30 kalendorinių dienų, apdoroja įvairius su klientų aptarnavimu susijusius duomenis, pavyzdžiui – atnaujina kliento kontaktinius duomenis iš DB (Excel failo); suveda rodmenis iš DB (Excel failo) į atitinkamas kliento

korteles; kortelių kūrimas; dokumentų archyvavimas sistemose. Visi šie duomenų apdorojimo darbai nereikalauja tiesioginio ryšio su klientu. Duomenų apdorojimo darbai vykdomi pagal abipusiai iš anksto sutartus grafikus ir iš anksto suplanuotus resursus;

3.1.2.13. Kaupia informaciją, būtiną paslaugų kokybei įvertinti, teikia Paslaugų gavėjui statistinius duomenis apie paslaugų teikimą. Suteikia Paslaugų gavėjui prieigas einamuoju momentu vykdyti kokybės stebėjimus (pokalbių perklausos Paslaugų gavėjo patalpose arba nuotoliniu būdu).

3.1.2.14. Paslaugų teikėjas dedikuoja atstovą (-us), siekiant užtikrinti nepertraukiamą ir efektyvų bendradarbiavimą su Paslaugų gavėju.

3.1.2.15. Administruoja Paslaugų gavėjo klientus internetinių pokalbių (ang. Live chat) platformoje.

3.1.2.16. Konsultuoja KRATC klientus vietinės rinkliavos klausimais, teikia informaciją apie mokėjimo tvarką, terminus, tarifus, lengvatas, klientų įsiskolinimus, permokas ir mokėjimų būklę, dokumentų pateikimo tvarką, prisijungimą prie savitarnos svetainės, konteinerių aptarnavimo grafikus, konteinerių pastatymo, pakeitimo ir kitais su Paslaugų gavėjo veikla susijusiais klausimais. Registruoja, nukreipia arba perduoda informaciją atsakingiems Perkančiosios organizacijos darbuotojams. Turėdami prieigas prie atitinkamų vidinių Paslaugų gavėjo sistemų (KRATIS, Mokesta, Asmilis, PVS), vadovaujantis reglamentuojančiais teisės aktais ir pagal Paslaugų gavėjo vidaus tvarkas, procedūras ir nustatytas rekomendacijas vykdo sutartyje numatytas su kliento aptarnavimu susijusias administravimo funkcijas;

3.1.2.17. Pokalbio metu konsultuoja, fiksuoja ir registruoja kliento pateikiamą informaciją KRATIS, Mokesta, Asmilis, PVS sistemose – informaciją apie atliktus mokėjimus, deklaruojamus atliekų kiekius, konteinerių būklę, klientų kontaktinę informaciją ir kitą reikalingą informaciją vadovaujantis Paslaugų gavėjo procedūromis, fiksuoja informaciją apie kliento kreipinį Paslaugų gavėjo sistemose (pobūdį, klausimą ar kitą sutartą informaciją).

3.1.2.18. Pokalbio metu priima užsakymus Klaipėdos miesto rinkliavos mokėtojams teikiamoms atliekų surinkimo paslaugoms (papildomų konteinerių, didmaišių pastatymas, „atliekų taksi“ paslauga ir pan.). Užsakymus pagal suderintas tvarkas registruoja IT sistemose ir sukuria užduotis atsakingiems įmonės padaliniams.

3.1.2.19. Registruoja rinkliavos mokėtojų skundus dėl atliekų išvežimo grafikų nesilaikymo, netvarkingų atliekų konteinerių ar netvarkingų/perkrautų atliekų surinkimo aikštelių, šią informaciją pateikia atsakingiems įmonės padaliniams.

3.1.2.20. Konsultuoja KLE klientus šilumos tiekėjo atsakomybių ribų, šildymo sezono pradžios/pabaigos, hidraulinių bandymų, sutarčių sudarymo/nutraukimo, kainų, šilumos paskirstymo daugiabučiuose namuose, mokesčių už šildymą ir karštą vandenį, sąskaitų, apmokėjimo ir rodmenų deklaravimo, skolų, permokų, šildymo ir karšto vandens sistemų priežiūros, prisijungimo prie savitarnos svetainės ir jos privalumų, prisijungimo prie šilumos tinklų ir kitais klausimais, susijusiais su KLE veikla. Turėdami prieigas prie KLE CRM, vadovaujantis reglamentuojančiais teisės aktais ir pagal KLE vidaus tvarkas, procedūras ir nustatytas rekomendacijas vykdo sutartyje numatytas su kliento aptarnavimu susijusias administravimo funkcijas.

3.1.2.21. Visus KLE klientų skambučius registruoja CRM sistemoje, nurodant kliento, kuris kreipėsi mokėtojo kodą, objekto adresą, kreipinio temą ir kitą sutartą informaciją. Registravimo tikslas – klientų kreipimosi telefonu apskaita ir jų aptarnavimo kokybės kontrolė. Po pokalbio telefonu išsiunčia klientui apklausos anketą vadovaujantis KLE procedūromis.

3.1.2.22. Pokalbio metu renka, fiksuoja ir suveda duomenis KLE CRM sistemoje - klientų kontaktinius duomenis, deklaruojamus rodmenis bei kitą reikalingą informaciją, sukuria darbo užsakymus CRM sistemoje atsakingiems darbuotojams vadovaujantis KLE procedūromis.

3.1.2.23. Registruoja KLE klientų pranešimus apie avarijas šilumos tiekimo tinkle, avarines situacijas objektuose, kuriuose vykdoma šildymo ir karšto vandens sistemų priežiūra, techninius savitarnos svetainės sutrikimus, ir šiuos duomenis nedelsiant (realiuoju laiku) telefonu perduoda KLE atsakingiems darbuotojams iš anksto suderintais kontaktais.

3.1.2.24. Konsultuoja KKT klientus viešojo transporto, transporto lengvatų, bilietų kainų, bilietų įsigijimo, bilietų patikrų, vietinės rinkliavos už parkavimą, parkavimo leidimų išdavimo klausimais, konsultuoja vairuotojus, vykdančius keleivių vežimą už atlygį veiklą (pavėžėjai, taksi), užsakomųjų/ specialiųjų/ reguliariųjų reisų vairuotojus, juridinių asmenų vadovus, teikia informaciją apie mokėjimo tvarką, terminus, tarifus; permokas ir mokėjimų būklę, dokumentų pateikimo tvarką, prisijungimą prie savitarnos svetainių ir kitais su Paslaugų gavėjo veikla susijusiais klausimais. Registruoja, nukreipia arba perduoda informaciją atsakingiems Perkančiosios organizacijos darbuotojams. Turėdami prieigas prie atitinkamų vidinių Paslaugų gavėjo sistemų (DVS, Ridango, https://klparking.tps.lt/tickets, PikasKlaipėda, ReportServer), vadovaujantis reglamentuojančiais teisės aktais ir pagal Paslaugų gavėjo vidaus tvarkas, procedūras ir nustatytas rekomendacijas vykdo sutartyje numatytas su kliento aptarnavimu susijusias administravimo funkcijas.

3.1.2.25. Registruoja skundus dėl viešojo transporto grafikų nesilaikymo, netinkamai suteiktos viešojo transporto paslaugos, netinkamo vairuotojų, darbuotojų elgesio, neveikiančio parkomato ir šią informaciją pateikia atsakingiems įmonės padaliniams.

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

3.1.2.27. Konsultuoja KLAP klientus pamestų daiktų, gatvių apšvietimo, gatvių ir šaligatvių valymo (mechanizuoto valymo grafikų, valomų teritorijų, valymo metu taikomų eismo ir stovėjimo apribojimų), sniego valymo ir barstymo žiemos sezono metu (valymo eiliškumo, grafikų, sniego išvežimo), šiukšlių surinkimo ir išvežimo prie konteinerių (bešeimininkės atliekos) ir kitų KLAP teikiamų paslaugų klausimais, vadovaujantis teisės aktais ir KLAP vidaus tvarkomis, procedūromis ir rekomendacijomis.

3.1.2.28. Priima ir registruoja pranešimus apie gatvių apšvietimo, šviesoforų, eismo reguliavimo techninių priemonių, kelio ženklų, elektromobilių įkrovimo stotelių gedimus, taip pat pranešimus apie nevalytas ar nebarstytas gatves ir šaligatvius, apledėjimą ir kitus gatvių valymo trūkumus KLAP gedimų registravimo sistemoje, nurodant gedimo vietą (adresą, sankryžą, atramos ar objekto numerį, jei žinomas), gedimo pobūdį, pranešimo laiką ir pranešėjo kontaktus.

3.1.2.29. Pranešimus apie pavojų eismo dalyviams keliančius gedimus (neveikiantis ar mirksintis šviesoforas sankryžoje, nuvirtusi ar pažeista atrama, nutrūkę laidai, išjungtas apšvietimas gatvėje ar rajone, sugadintas ar išverstas kelio ženklas ir pan.) nedelsiant, ne vėliau kaip per 5 min., telefonu perduoda KLAP budinčiam darbuotojui iš anksto suderintais kontaktais ir užregistruoja KLAP koordinavimo centro programoje.

3.1.2.30. Registruoja skundus ir pasiūlymus dėl KLAP vairuotojų, darbuotojų elgesio, autobusų techninės būklės ir švaros, gatvių valymo ir perduoda juos atsakingiems KLAP padaliniams. Skundus, susijusius su viešojo transporto organizavimu (maršrutai, grafikai, bilietai, lengvatos), registruoja pagal su KKT ir KLAP suderintą kreipinių matricą.

3.1.2.31. Atliekų surinkimą registruoja pagal KRAC ir KLAP suderintą kreipimosi matricą.

3.1.2.32. Pagal KLAP užsakymą vykdo išeinančius skambučius: informuoja pranešėjus apie užregistruoto gedimo pašalinimą, atlieka klientų apklausas, perskambina neatsakytiems klientams.

3.2. Bendrieji reikalavimai Paslaugoms:

3.2.1. Paslaugų teikėjas turi aptarnauti klientus įeinančio ir išeinančio telefoninio ryšio kanalais, internetinių pokalbių platformoje.

3.2.2. Paslaugų teikėjas užtikrina tinkamą ir Europos Sąjungos bei Lietuvos Respublikos teisės aktus atitinkančią asmens duomenų apsaugą.

3.2.3. Paslaugų teikėjas užtikrina naudojamų informacinių sistemų atitiktį 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), kuris įsigaliojo nuo 2018 m. gegužės 25 d., reikalavimams.

3.2.4. Informacija klientams privalo būti teikiama laikantis Valstybinės lietuvių kalbos įstatymo reikalavimų, o esant poreikiui, turi būti užtikrintas kokybiškas klientų aptarnavimas anglų bei rusų kalbomis.

3.2.5. Paslaugų teikėjas turi turėti galimybę vienu metu priimti ne mažiau kaip 150 skambučių tiek kalbėjimo, tiek laukimo režime iš Lietuvos fiksuoto ir judriojo telefono ryšio paslaugų tiekėjų. Siekiant užtikrinti šį reikalavimą Paslaugų teikėjas per 5 d. d. turi persikelti į savo naudojamą sistemą Paslaugų gavėjo turimą IVR sprendimą. IVR sprendimo perkėlimo iš Paslaugos gavėjo į Paslaugos teikėjo sistemą išlaidos tenka Paslaugos teikėjui. Paslaugų gavėjo numeriai sutarties galiojamo laikotarpiu yra perleidžiami Paslaugų tiekėjui, tačiau pareikalavus, Paslaugų teikėjas per 2 darbo dienas turi grąžinti telefono numerius Paslaugų gavėjui.

3.2.6. Paslaugų gavėjo avarinių situacijų suvaldymui Paslaugų teikėjas turi turėti galimybę 10 min. laikotarpyje po Paslaugos gavėjo informavimo apie avarinę situaciją Įeinančių skambučių metu paleisti automatinį pranešimą, kurio tekstas turi būti suderintas su Paslaugos gavėju, apie avarinę situaciją.

3.2.7. Įvykus avarinei situacijai Paslaugų teikėjo vykdomoje veikloje, kai tai įtakoja Paslaugų gavėjo klientų aptarnavimo veiklą ir rezultatus, Paslaugų teikėjas apie tai privalo nedelsiant, bet ne ilgiau nei per 10 min. informuoti Paslaugų gavėjo atstovus.

3.2.8. IVR pranešimų šablonai suderinami iš anksto pradėjus vykdyti sutartį. Paslaugų teikėjas turi konfigūruoti bei valdyti IVR pagal Bendrovės pateiktą poreikį (tikslinio pranešimo įrašymas ir transliavimas linijoje, IVR pakeitimai ypatingos svarbos atliekami per 1 darbo valandą).

3.2.9. Paslaugų gavėjo avarinių situacijų metu Paslaugų teikėjas turi pasiūlyti IVR valdymą realiuoju laiku: tikslinio pranešimo įrašymas ir transliavimas linijoje, IVR pakeitimai pagal Paslaugų gavėjo poreikį. Ypatingos svarbos pakeitimai atliekami per 1 darbo valandą.

3.2.10. Operatyviam ir tiksliam informacijos apie Paslaugų gavėjo klientų aptarnavimo reikalavimų pasikeitimą skleidimui Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad informacija apie Paslaugų gavėjo Paslaugų teikimo sąlygų pasikeitimus bei kita informacija, susijusi su klientų aptarnavimu, Paslaugų gavėjui pareikalavus, būtų nedelsiant paskelbta/patalpinta ir prieinama Paslaugos teikimo konsultantams, kurie ją turi suteikti Paslaugų gavėjo klientams.

3.2.11. Procedūrinius paslaugos teikimo ir operacijų valdymo pakeitimus Paslaugų teikėjas turi realizuoti per 1-2 darbo dienas, o ypatingos svarbos pakeitimus (pvz. avarijos, sistemų trikdžiai), Paslaugų gavėjui pareikalavus, Paslaugų teikėjas turi įdiegti per 1 darbo valandą.

3.2.12. Paslaugų teikėjas turi Paslaugų gavėjui klientų aptarnavimo rodiklių apskaitymą vykdyti naudodamas realaus laiko statistikos stebėjimo ir istorinės statistikos kaupimo sistemą.

3.2.13. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti perskambinimo klientams funkciją per 4 darbo valandas, kurie IVR atšakoje pasirinko šią galimybę. Perskambinimo funkcija turi būti konfigūruojama su galimybe

skirtingiems laikotarpiams (valandos arba dienos mastu) priskirti skirtingus perskambinimo funkcijos aktyvavimo terminus. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti ataskaitų bei statistikos teikimą, kurioje atsispindėtų – kiek klientų pasirinko perskambinimo funkciją, kokiam klientų kiekiui buvo perskambinta, koks buvo vidutinis perskambinimo laiko tarpas (nuo kliento poreikio iki išeinamojo skambučio).

3.2.14. Jeigu klientas nepasirinko perskambinimo funkcijos, perskambinti klientui per 1 val.

3.2.15. Jeigu su klientu pokalbis nutrūko, iš karto perskambinti klientui, neįtraukiant šio skambučio į išeinančių skambučių skaičių.

3.2.16. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti Paslaugų gavėjo klientų aptarnavimo kokybę naudodamas balso įrašymo sistemą.

3.2.17. Paslaugų teikėjas privalo įrašyti ne mažiau kaip 99% įeinančių bei išeinančių pokalbių (informuojant klientą, kad pokalbis bus įrašomas), o užregistruotą informaciją bei ataskaitas privalo saugoti ne mažiau kaip 12 mėnesių Sutarčiai pasibaigus.

3.2.18. Paslaugų teikėjas Paslaugų gavėjui turi suteikti nemokamą prieigą (ne mažiau kaip 5 Paslaugų gavėjo atstovams), jungtis nuotoliniu būdu pokalbių klausymui, siekiant užtikrinti skambučių aptarnavimo kokybę.

3.2.19. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti skambučių įrašų klausymo galimybę Paslaugų teikėjo patalpose ne mažiau kaip 5 Paslaugų gavėjo atstovams.

3.2.20. Paslaugų gavėjui pareikalavus, Paslaugų teikėjas turi suformuoti įrašytų pokalbių ataskaitą sutartu formatu bei jas saugoti ne trumpiau kaip 6 mėn. po Sutarties pasibaigimo.

3.2.21. Įrašytų pokalbių sistemoje Paslaugų teikėjas turi numatyti šiuos paieškos kriterijus: visų įeinančių/išeinančių skambučių data, laikas, Paslaugų gavėjo telefono numeris, kliento identifikavimo numeris (kliento/mokėtojo numeris), telefono numeris, kliento pasirinkta IVR tema, pokalbio trukmė, kuris Paslaugų teikėjo konsultantas aptarnavo Paslaugų gavėjo klientą, ar skambutis buvo peradresuotas, kam skambutis buvo peradresuotos (jei buvo).

3.2.22. Paslaugų teikėjas su Paslaugų gavėju susiderina klientų apklausų būdą, klausimyną po konsultacijų suteikimo.

3.2.23. Paslaugų teikėjo teikiamos Paslaugos turi atitikti Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų reikalavimus, susijusius su informacijos sauga ir kibernetiniu saugumu, **tiek, kiek šie reikalavimai taikytini Paslaugų teikėjui ir jo teikiamoms Paslaugoms**.

Paslaugų teikėjas privalo taikyti tinkamas organizacines ir technines informacijos saugos bei kibernetinio saugumo priemones, atsižvelgdamas į teikiamų Paslaugų pobūdį, tvarkomų duomenų apimtį ir jautrumą bei suteikiamos prieigos prie konkretaus Paslaugų gavėjo informacinių sistemų, tinklų, infrastruktūros ir duomenų pobūdį.

Teikdamas Paslaugas konkrečiam Paslaugų gavėjui, Paslaugų teikėjas privalo laikytis tam Paslaugų gavėjui taikomų informacijos saugos ir kibernetinio saugumo reikalavimų, jeigu tokie reikalavimai yra nustatyti.

KLV ir KLE nustatyti minimalūs informacijos saugos ir kibernetinio saugumo reikalavimai išorės šalims gali būti naudojami kaip papildomos gairės:

- KLV – www.vanduo.lt/standartai;
- KLE – Veiklos valdymas.

Pasikeitus taikomiems teisės aktams arba konkrečiam Paslaugų gavėjui taikomiems informacijos saugos ir kibernetinio saugumo reikalavimams, Paslaugų teikėjas privalo užtikrinti jų laikymąsi nuo atitinkamų reikalavimų įsigaliojimo ar taikymo dienos, atsižvelgdamas į teisės aktuose nustatytas pereinamąsias nuostatas.

3.2.24. Paslaugų teikėjas turi derinti savo skambučių centro susijungimą su Paslaugų gavėjo naudojama IVR sistema, naudojant IP trunk protokolą. Visais prijungimo kaštais rūpinasi Paslaugų teikėjas. Paslaugų teikėjas turės prijungti ne mažiau kaip 5 išorinius numerius.
3.2.25. Paslaugų teikėjo darbuotojams suteikiami šifruoti VPN prisijungimai. Paslaugų teikėjas užtikrina, kad pasikeitus darbuotojui ar išėjus iš darbo nedelsiant bus pranešama Paslaugų gavėjui apie pokyčius ir turimos prieigos stabdomos.
3.2.26. Paslaugų teikėjas užtikrina, kad prieinami/suteikiami Paslaugų gavėjo turimi duomenys (sistemos ir jose esanti informacija, duomenų bazės ir pan.) bus naudojama tik perkamai paslaugai suteikti ir niekaip nenaudojami kitiems tikslams (neperleidžiami trečiosios šalims, nekopijuojami, nefotografuojami ir pan.). Toks pažeidimas laikomas grubus sutarties pažeidimas.
3.2.27. Paslaugų gavėjui įsigijus arba teisėtai valdant trumpąjį telefono numerį ar kitą telefono numerį, Paslaugų teikėjas privalo prijungti numerį prie skambučių centro ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo visų reikalingų duomenų ir prieigų gavimo dienos. Pasibaigus sutarčiai Paslaugų teikėjas privalo nedelsdamas perduoti numerio naudojimui reikalingus techninius nustatymus ir užtikrinti numerio atjungimą nuo savo infrastruktūros, nesukuriant kliūčių tolesniam numerio naudojimui Paslaugų gavėjo pasirinkto paslaugų teikėjo aplinkoje. Visi trumpajam numeriui ar telefono numeriui taikomi operatoriaus, administravimo ar paslaugų mokesčiai apmokami Paslaugų gavėjo.
3.2.28. Teikiant klientų aptarnavimo telefonu paslaugas, draudžiama naudoti dirbtinio intelekto (DI) pagrindu veikiančius balso asistentus ar kitus DI sprendimus, kurie visiškai ar iš dalies pakeičia tiesioginį konsultanto bendravimą su klientu.

3.3. Reikalavimai klientų aptarnavimui įeinančio ryšio kanalais:

3.3.1. Paslaugų teikėjas pagal Paslaugų gavėjo Paslaugos teikimo metu pateiktus reikalavimus klientus turi suskirstyti į segmentus ir nustatyti skirtingus kontaktų aptarnavimo lygius ir paskirstymo/nukreipimo strategijas (prioriteto, specialisto kompetencijos, kliento statuso svarbos požiūriu).
3.3.2. Paslaugų teikėjas turi skirstyti Paslaugų gavėjo klientų paklausimus:
3.3.2.1. pagal klausimų sritį;
3.3.2.2. pagal specialisto kompetencijos lygį;
3.3.2.3. ilgiausiai laisvam specialistui;
3.3.2.4. mažiausiai užimtam specialistui.
3.3.3. Paslaugų teikėjas turi įrašyti iš Paslaugų gavėjo gautą informacinį balso pranešimą ir jį ištransliuoti klientams, kai jie kreipiasi.
3.3.4. Paslaugų teikėjas turi informuoti Paslaugos gavėjo klientą apie laukimo eilėje būseną.
3.3.5. Paslaugų teikėjas turi suteikti klientui perskambinimo pasirinkimo arba balso pranešimo palikimo galimybę, jei jis nesutinka laukti kol atsilieps specialistas.
3.3.6. Paslaugų teikėjo konsultantas negalėdamas klientui suteikti išsamios informacijos, privalo išsiaiškinti ir perskambinti ne vėliau kaip per 2 darbo valandas. Paslaugų gavėjas turi suteikti reikiamą informaciją per 1,5 darbo valandas.
3.3.7. Realizuoti (įdiegti) galimybę perskambinti klientui, ilgai laukiančiam kol sujungs su konsultantu, nutrūkus pokalbiui, neveikiant Paslaugų teikėjo programinei įrangai ir/ar kt. atvejais.
3.3.8. Paslaugų teikėjas ne vėliau kaip iki Paslaugų teikimo pradžios turi suteikti prieigą (ne mažiau kaip 4 prisijungimai) einamuoju metu stebėti dirbančių konsultantų ir dedikuotų konsultantų darbo procesą.

3.4. Reikalavimai išeinantiems skambučiams:

3.4.1. Pagal Paslaugų gavėjo užsakymus, sudėliotus scenarijus bei pateiktas DB (Excel failai) vykdomi išeinantys informacinio pobūdžio skambučiai, pagal abipusiai sutartus grafikus ir suplanuotus resursus, skambinant Paslaugų gavėjo klientams.

3.4.2. Po išeinančių skambučių, turi būti suformuota ataskaita, su apibendrinta informacija bei esant poreikiui pateikiant pokalbių įrašus.

3.4.3. Grafikai, resursai ir ataskaitų pateikimo terminai yra suderinami abiejų šalių atskiru susitarimu, tačiau ne mažiau kaip 100 respondentų apklausa telefonu, kai vieno pokalbio trukmė yra iki 4min. turi būti apdoroti ir ataskaita pateikta ne ilgiau nei per 3 darbo dienas, nuo DB (Excel failai) pateikimo dienos.

3.5. Reikalavimai automatiniam skambintuvui:

3.5.1. Įrašyto balsinio pranešimo transliavimas;
3.5.2. Skambučių nukreipimas pagal temas paspaudus 0 - 9;
3.5.3. Skaitmenų suvedimas ir tikrinimas pagal nustatytą jų kiekį;
3.5.4. Reitingavimas pasirinkus reikšmes 1 - X;
3.5.5. Informacijos pateikimas el. paštu adresatui pasirinkus atitinkamas reikšmes;
3.5.6. Skambučio nukreipimas nurodytu numeriu;
3.5.7. Adresatų paliktų balsinių pranešimų talpinimas balso pašte;
3.5.8. Adresato savarankiškas savęs įsitraukimas į nenorinčių gauti skambučių sąrašą;
3.5.9. Interaktyvus skambučių logikos keitimas pagal pasirinktus meniu punktus;
3.5.10. Adresatui rodomo įeinančio skambučio numerio nustatymas;
3.5.11. Automatiškai pasikartojantys skambučiai nepasiektam adresatui pagal nustatytą bandymų kiekį;
3.5.12. Automatiškai pasikartojantys skambučiai pilnai pranešimo neišklausiusiems adresatams;
3.5.13. Skambinimas pageidaujamomis dienomis pagal nustatytus periodus;
3.5.14. Atskiri balsiniai pranešimai to pačio skambučio metu adresatui blogai arba išvis neįvedus reikšmių;
3.5.15. Kelių skambinimo kampanijų veikimas tuo pačiu metu;
3.5.16. Galimos integracijos naudojant API su kitomis programinėmis įrangomis;
3.5.17. Savarankiškas skambinimo sistemos valdymas internetinėje savitarnos svetainėje;
3.5.18. Galimybė nukreipti skambutį pagal pasirinkimą į bet kurį užsakovo IVR punktą;
3.5.19. Galimybė adresatui perduoti personalizuotą informaciją (skaičiai);
3.5.20. SMS žinučių siuntimas kai adresatas nekelia, pakelia, pasirenka.
3.5.21. Išsamios skambinimo ir surinktų duomenų ataskaitos realiu laiku, galimybė jas eksportuoti, archyvuoti;
3.5.22. Ataskaitų integracija į užsakovo skambučių centro bendras ataskaitas.
3.5.23. Įkelti duomenis (eilutes numerių kuriems reikia automatiškais skambinti) iš Excel formato, CSV ar lygiaverčių formatų į skambintuvą. Detalus formatas nustatomas diegimo metu.
3.5.24. Galima realizuoti keletą skambinimo scenarijų.

3.6. Reikalavimai kokybės kontrolės valdymo sistemai:

3.6.1. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad per kalendorinį mėnesį į ne mažiau kaip 90% klientų skambučių butų atsiliepta ne vėliau kaip per 40 sekundžių. Užtikrinant Paslaugos aptarnavimo lygį (angl. Service-level agreement, toliau- SLA): 90/40.
3.6.2. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad maksimalus prarastų įeinančių skambučių kiekis negali būti daugiau kaip 5% per kalendorinį mėnesį, pats reguliuodamas savo turimus žmogiškuosius

išteklius. Esant poreikiui ir pareikalavus Paslaugų gavėjui, prarastų klientų skambučiai, kurie patenka į penkių procentų (5%) ribą, turi būti perskambinami tačiau už tai yra sumokama pagal išeinančių skambučių Paslaugų įkainį.

3.6.3. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad peradresavimų arba konsultacijų kiekis su Paslaugų gavėjo specialistais negali būti daugiau nei 10% nuo visų klientų įeinančių skambučių kiekio.

3.6.4. Paslaugų teikėjas turi automatiškai fiksuoti kokybės vertinimo rezultatus bei formuoti analizes ir ataskaitas. Paslaugų teikėjas turi nemokamai kaupti statistinius duomenis bei neapdorotus („žalius“) duomenis apie Paslaugų teikimo apimtis, kokybę ir turinį, rengti bei teikti dienos, savaitės ir mėnesio ataskaitas ir jas pateikti sutartu formatu.

3.6.5. Paslaugų teikėjas turi turėti galimybę, Paslaugų gavėjui paprašius, teikti neapdorotus („žalius) duomenis, kuriuose atsispindėtų – gauto skambučio data ir laikas, skambinančiojo tel. numeris, kiek laiko skambinantysis laukė eilėje, kokią IVR opciją pasirinko, ar skambutis buvo sujungtas (ar Paslaugų teikėjas pakėlė skambutį), pokalbio trukmė, atsiliepusio konsultanto vardas, ar skambutis buvo peradresuotas, kam skambutis buvo peradresuotas, peradresuoto skambučio trukmė, skambučio tema.

3.6.6. Paslaugų gavėjo klientų aptarnavimo kokybė turi siekti ne mažiau kaip 90% (darbuotojų darbo kokybės rezultatų įvertinimas) atsižvelgiant į privalomus kokybės kriterijus, pagal kategorijas:

3.6.6.1. Darbuotojo bendravimo įgūdžiai – 25%;

3.6.6.2. Darbuotojo profesionalumas, kompetencijos lygis – 25%;

3.6.6.3. Darbuotojo darbo instrukcijų, taisyklių laikymasis – 25%;

3.6.6.4. Darbuotojo prieštaravimų, konfliktinių situacijų valdymas – 25%;

3.6.7. Kokybės vertinimas vykdomas įvertinus konsultantų atsakymų į klientų klausimus teisingumą, kompetenciją, problemos supratimą ir sprendimo pateikimą, perklausant konsultantų ir klientų pokalbių įrašus, sujungimą su Paslaugų gavėjo specialistais pagrįstumą bei teisingumą, mandagų klientų aptarnavimą (aptarnavimo kultūra), pagal prarastų skambučių skaičių ir kt.

3.6.8. Kokybės vertinimas (TS Priedas Nr. 2) vykdomas dvidešimčiai (20) įeinančių skambučių.

3.6.9. Nustačius Paslaugų teikėjo darbuotojų – konsultantų darbo kokybės trūkumus, taip pat nesilaikant sutartinių įsipareigojimų mažinamas skambučio aptarnavimo mokestis (proc.) už Paslaugų teikėjo ataskaitiniu laikotarpiu (kalendorinis mėnuo) suteiktas paslaugas:

3.6.9.1. 5% (penki) jei nuo 3 iki 5 (nuo trijų iki penkių) iš 20 (dvidešimties) kontrolinių situacijų įvertinta neigiamai;

3.6.9.2. 7% (septyni) jei nuo 6 iki 7 (nuo šešių iki septynių) iš 20 (dvidešimties) kontrolinių situacijų įvertinta neigiamai;

3.6.9.3. 10% (dešimt) jei virš 7 (septynių) iš 20 (dvidešimties) kontrolinių situacijų įvertinta neigiamai;

3.6.9.4. Skambučių SLA , jeigu laikas iki atsiliepimo bei procentai atsakytų skambučių neatitinka sutartų reikalavimų 90/40:

a) atsakytų skambučių rodiklis nuo 81 % iki 89 % – 5 %;

b) atsakytų skambučių rodiklis nuo 71 % iki 80 % – 10 %;

c) atsakytų skambučių rodiklis 70 % ir mažiau – 20 %.

3.6.9.5 3.6.9.1–3.6.9.4 papunkčiuose nustatyti mokėjimo sumažinimai taikomi ir apskaičiuojami atskirai pagal kiekvieną nustatytą pažeidimą. Tuo atveju, kai per tą patį ataskaitinį laikotarpį nustatomi keli skirtingi pažeidimai, mokėjimo sumažinimai sumuojami.

3.6.10. „Ataskaitinis laikotarpis“ – kalendorinis mėnuo, už kurį Paslaugos teikėjas Paslaugos gavėjui pateikia PVM sąskaitą faktūrą po atlikto paslaugos testavimo, įvykdymo.

4. PASLAUGŲ TEIKIMO VIETA, TERMINAI IR TVARKA

4.1. Paslaugų teikimo vieta – Apribojimai Paslaugų teikimo vietai Lietuvos teritorijoje nėra nustatomi.
4.2. Paslaugų teikimo pradžia – Nuo Sutarties įsigaliojimo dienos, bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų pradėti konsultuoti Paslaugų gavėjo klientus.
4.3. Paslaugų gavėjas nuo Sutarties įsigaliojimo dienos per 10 darbo dienų turi instruktuoti Paslaugų teikėjo klientų aptarnavimą atliekančius darbuotojus – konsultantus bei parengti procedūras ir technines priemones, instruktažo laiką susiderinus su Paslaugų teikėjo atstovais, reikalingas tinkamam Paslaugų teikimui.
4.4. Paslaugų teikėjas, teikdamas paslaugas, turės užtikrinti nepertraukiamą ir sklandų Paslaugų teikimą 7 (septynias) dienas per savaitę, 24 valandas per parą.

5. PASLAUGŲ KOKYBĖ IR TRŪKUMŲ ŠALINIMAS

5.1. Testavime turi dalyvauti ne mažiau kaip 5 (penki) Paslaugų teikėjo darbuotojai – konsultantai, modeliuojama ne mažiau kaip 20 (dvidešimt) situacijų. Po Sutarties įsigaliojimo dienos, t. y. apmokinus Paslaugų teikėjo personalą, ištestavus ir pradėjus konsultuoti Paslaugų gavėjo klientus prasideda bandomasis aptarnavimas. Bandomasis aptarnavimas - tai aptarnavimo laikotarpis (1 savaitė), kurio metu siekiama patikrinti, kaip teikiama paslauga atitinka numatytą aptarnavimo lygį. Šiuo laikotarpiu už neatitikimus bei netikslumus nėra taikomos numatytos sankcijos.
5.2. Paslaugų teikėjo darbuotojų – konsultantų žodinis testavimas tiesioginio ar telefoninio pokalbio metu, žinių patikrinimas atliekamas ne vėliau, kaip po 10 (dešimt) darbo dienų, pasibaigus atsakingų asmenų instruktavimui.
5.3. Patikrinimo rezultatai fiksuojami abiejų šalių surašytu protokolu.
5.4. Paslaugos laikomos priimtos, jeigu jos atliktos tinkamai ir pasirašytas atliktų paslaugų priėmimo – perdavimo aktas.
5.5. Nustačius Paslaugų teikėjo darbuotojų – konsultantų darbo kokybės trūkumus (po darbuotojų – konsultantų instruktavimo pabaigos bei testo išlaikymo), Paslaugų teikėjui taikomos 3.6.9. punkte numatytos sankcijos.
5.6. Paslaugų teikėjas trūkumus nustatytus pateiktose ataskaitose (Techninės specifikacijos 6 skyrius) turi ištaisyti ne vėliau kaip per 5 d. d. nuo Paslaugų gavėjo rašytinio reikalavimo dėl trūkumų šalinimo pateikimo dienos.

6. SUTARTIES VYKDYMO METU PATEIKIAMA DOKUMENTACIJA

6.1. Reikalavimai realaus laiko stebėjimui ir istorinės statistikos kaupimui:
6.1.1. Paslaugų teikėjas turi pateikti Paslaugų gavėjui klientų aptarnavimo ataskaitą (kiekvieną sekančią kalendorinę dieną po paslaugos atlikimo iki 7:00 val., mėnesinę ataskaitą iki 7 einamojo mėnesio dienos 07:00 val., kuriose turi būti pateikta bendra statistika, duomenys pagal kontaktų tipus: gauti, aptarnauti, prarasti, perskambinti skambučiai, aptarnavimo trukmė (min.), vidutinė aptarnavimo trukmė (min.), vidutinis laukimo laikas (s), sujungimų su Paslaugų gavėjo specialistais skaičius, kreipiniai pagal tematiką (tema ir potemė), po skambučio apklausų rezultatai (konsultanto ir paslaugų), pasikartojančių skambučių duomenys ir temos, atsakytų situacijų internetinėje platformoje užklausų skaičius ir kt. Šiuos duomenis Paslaugų gavėjas turi turėti galimybę matyti einamuoju metu pasirinktu periodu.

6.1.2. Paslaugų teikėjas iki kito mėnesio 7 d. turi pateikti mėnesinę ataskaitą pagal kontakto tipus (įeinantis kontaktas, išeinantis kontaktas, perskambintas kontaktas, pasikartojantis kontaktas, skambutis, papildoma užduotis) ir laikus.
6.1.3. Paslaugų gavėjas gali keisti ataskaitų laiko intervalus informavusi Paslaugų teikėją prieš 7 d. d.: 1 valanda, 1 diena, 1 savaitė, 1 mėnuo, 1 ketvirtis, 1 metai.
6.1.4. Paslaugų gavėjas gali pareikalauti pateikti ir/arba turėti prieigą prie visų neapdorotų duomenų susijusių su Paslaugų gavėjo klientų aptarnavimu visais pirkimo objekte numatytais aptarnavimo kanalais.

7. PASLAUGŲ GAVĖJO IR PASLAUGŲ TEIKĖJO ĮSIPAREIGOJIMAI

7.1. Paslaugų gavėjo įsipareigojimai:

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

7.2. Paslaugų teikėjo įsipareigojimai:

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

8. PRIEDAI

Priedas Nr. 1 - Skambučių kokybės vertinimo metodologija.
Priedas Nr. 2 - Skambučių kokybės vertinimo forma.