**ПРИЛОЖЕНИЕ №1**

**ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ**

на оказание услуг Единого Контактного центра

для нужд АО «Чувашская энергосбытовая компания»

# Наименование закупаемой продукции (товаров, работ, услуг).

Исполнитель обязуется предоставить Заказчику услуги Единого Контактного центра (ЕКЦ), а именно: услуги операторов для информационного обслуживания и обработки телефонных вызовов, электронных сообщений из виртуальной приемной и электронной почты, поступающих в адрес Заказчика от клиентов, (далее – информационно-справочное обслуживание); услуги автообзвона, услуги по разработке и обновлению базы знаний и её интеграции в АРМ Оператора, записи и поддержания актуальной информации в IVR.

# Заказчик (подразделение Заказчика).

АО «Чувашская энергосбытовая компания» (далее – Заказчик), юридический адрес: 428020, Чувашская Республика, г.Чебоксары, ул. Гладкова, д.13 «а»

# Цели и задачи. Существующее положение.

* + Информационно-справочное обслуживание обращений, поступающих от Клиентов по телефону, электронной почте или факсу;
	+ Переадресация телефонных вызовов на сотрудников Заказчика;
	+ Прием заявок по внесению изменений в БД Заказчика и направление указанных заявок в соответствующую службу Заказчика;
	+ Актуализация телефонных номеров клиентов Заказчика;
	+ Сбор и обработка статистических данных;
	+ Регистрация обращений;
	+ Соблюдение уровня производительности КЦ в соответствии с Регламентом взаимодействия Исполнителя и Заказчика по обслуживанию клиентов;
	+ Отчетность о статистике обращений по запросу Заказчика;
	+ Настройка АРМ оператора;
	+ Формирование и поддержка базы знаний;
	+ Разработка и обновление скриптов о деятельности Заказчика;
	+ Запись и поддержание актуальной информации в IVR;
	+ Исходящий автоматизированный обзвон клиентов.

# Требования к предоставляемым услугам, закупаемой продукции (технические и иные характеристики).

* + Время предоставления услуги по Московскому времени.
* Режим работы и количество операторов:
* С 01.01.2016 г. по 30.06.2016 г.:
* в рабочие дни с 1 числа по последнее число месяца – с 8:00 до 17:00. Необходимое количество операторов – 5.
* С 01.07.2016 г. по 31.12.2016 г.:
* в рабочие дни с 1 числа по 22 число месяца и с 27 числа по последнее число месяца – с 8:00 до 17:00. Необходимое количество операторов – 3;
* в календарные дни с 23 по 26 число месяца, во время приема показаний индивидуальных приборов учета, обслуживание осуществляется с графиком работы с 8:00 до 17:00. Необходимое количество операторов – 8.
	+ 80% поступивших звонков должны ожидать не более 20 секунд для соединения с оператором.
	+ Показатель количества клиентов, не дождавшихся соединения с оператором и сбросивших телефонный звонок, должен составлять не более 10% от поступивших звонков.
	+ Показатель количества звонков, переведенных операторами ЕКЦ на персонал энергосбытовых компаний АО «ЭСК РусГидро», должен составлять не более 5% от отвеченных звонков
	+ Максимальное время ожидания ответа оператора не превышает 2 минут.
	+ Требуемое время обслуживания осуществляется по следующим показателям:
* среднее время на обработку входящего звонка, в т.ч. через сервис заказать обратный звонок – 4 мин.;
* среднее время на обработку входящего обращения через ВП – 5 мин.;
* среднее время на обработку входящего обращения через онлайн-консультант – 5 мин.;
* среднее время на обработку исходящего звонка (обзвон операторами по задолженности) – мин.;
* среднее время на обработку исходящего звонка (автообзвон по задолженности) – 1мин.
	+ Обеспечить бесперебойное оказание Услуг, за исключением промежутков времени, необходимых для проведения плановых ремонтно-настроечных и профилактических работ на оборудовании Исполнителя, непосредственно обеспечивающем оказание Услуг, а также времени устранения аварий и повреждений. Время проведения плановых ремонтно-настроечных работ должно планироваться Исполнителем на выходные дни и нерабочее время. При невозможности проведения планово-настроечных работ в выходные дни время проведения данных работ будет планироваться на часы наименьшей нагрузки ЕИЦ. О времени проведения таких работ Исполнитель уведомляет Заказчика по факсу или электронной почте, указанным в Приложении № 4 к настоящему Договору, не менее чем за 1 (один) день до даты начала работ. Общее время проведения ремонтно-настроечных и профилактических работ, приводящих к перерыву в обслуживании Клиентов, не может превышать 2 (двух) часов в месяц.
	+ В случае отказов или программных сбоев оборудования, находящегося на обслуживании Исполнителя, обеспечивать восстановление работоспособности такого оборудования и/или программного обеспечения без взимания платы с Заказчика Исполнитель должен использовать только телекоммуникационное оборудование, сертифицированное в системе ГОСТ Р.
	+ Все работы, связанные с организацией предоставления услуги на территории Заказчика, согласовываются с Заказчиком.

# Сроки поставки товаров, выполнения работ, оказания услуг.

* + Срок оказания Услуг: с 01.01.2016 до 31.12.2016 года.

Начало оказания услуг по автообзвону – с начала календарного месяца, следующего за месяцем, в котором поступило уведомление от Заказчика о начале оказания услуг. Регламент автообзвона Стороны формируют и согласовывают до начала оказания данных услуг.

* + Ежемесячно подписывают Акт сдачи-приемки оказанных услуг, в котором указывают объем и вид оказанных Услуг. В течении 5 (Пяти) рабочих дней с момента получения от Исполнителя Акта сдачи-приемки оказанных услуг и возвращает 1 (один) его экземпляр Исполнителю либо заявляет письменный мотивированный отказ от подписания Акта сдачи-приемки услуг и направляет его Исполнителю. Исполнитель устраняет указанные в отказе замечания.

# Требования к договорным условиям.

* + В случае необходимости проведения работ на территории Заказчика, Исполнитель должен предоставить список сотрудников для согласования их доступа на объекты Заказчика.
	+ Обязательства по оплате товара считаются выполненными перед поставщиком с момента списания денежных средств с расчётного счёта Заказчика.

# Требования к документации по ценообразованию.

* + Цена предложения должна включать все затраты Участника (в т.ч. стоимость дополнительного оборудования в случае его необходимости), уплату всех налогов, пошлин и сборов, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе НДС, страхование, а также транспортные расходы.
	+ Стоимость предложения должна быть указана без учета НДС и с учетом НДС (если НДС предусмотрено налоговым законодательством) или должно быть указание на то, что «НДС не облагается».
	+ Цена предложения определяется в Российских рублях, указывается с точностью до копеек.
	+ Индексация цены в рамках данного договора в большую сторону не допускается.
	+ Оплата по Договору осуществляется Заказчиком путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя в сумме всех фактически оказанных и принятых услуг по Договору, согласно подписанным Актам об оказании услуг на основании счета, выставленного Исполнителем в следующие сроки:

- оплата за период с 01.01.2016 г. по 31.06.2016г. – до 15 декабря 2016г.;

- оплата за период с 01.07.2016 г. по 31.12.2016г. – до 15 января 2017 г.

* + Исполнитель ежемесячно не позднее 5-го числа месяца, следующего за расчетным периодом (календарный месяц) направляет Заказчику счет-фактуру и акт сдачи-приемки оказанных услуг за оказанные в Расчетном периоде по настоящему Договору Услуги.
	+ Датой исполнения обязательств по оплате оказанных Услуг является дата списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.