

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ГАЗПРОМ ГАЗОМОТОРНОЕ ТОПЛИВО»

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ**

СОГЛАСОВАНО

Начальник управления по организации продаж _____ Устинов О.В.



Санкт-Петербург

2023

1. ГЛОССАРИЙ

Термин/Сокращение	Определение
Техническое задание/ТЗ	Документ, направляемый потенциальным Исполнителям с целью проведения процедуры выбора Исполнителя. Содержит основные требования, предъявляемые к Исполнителям, параметрам оказания Услуг и результатам
База знаний	Информационные материалы в виде текстов рекламной информации о Заказчике, Сценария обработки и передачи информации, описание методики разговора, а также иные необходимые инструкции или другие информационные материалы в электронной форме для оказания Услуг. На усмотрение Заказчика объем, тип и вид информационных материалов в течении срока действия Договора может быть изменен и передан Исполнителю. Исполнитель обязан при исполнении настоящего Договора использовать актуальные версии информационных материалов. Все информационные материалы, переданные Заказчиком Исполнителю являются обязательными для оказания Услуг.
КЦ	Контакт-центр Исполнителя, подразделение Исполнителя, обеспечивающие прием и обработку Обращений на горячую линию посредством телефонной связи и других электронных средств связи с целью оказания Услуг по Договору.
Заказчик	ООО «Газпром газомоторное топливо», ГГМТ
Исполнитель	Подрядчик, выбранный по итогам конкурсной процедуры
Оператор	Сотрудник Исполнителя, ответственный за обработку Обращений на горячую линию
Обращение	Информация, принимаемая Исполнителем на основании телефонного вызова, а также сообщения в текстовой форме или в виде электронной копии документа, полученных через иные электронные средства связи.
АГНКС	Автомобильная газонаполнительная компрессорная станция
Филиал	Один из филиалов Заказчика
КПГ	Компримированный природный газ
СПГ	Сжиженный природный газ
СМС	Short Message Service — «служба коротких сообщений») — технология приёма и передачи коротких текстовых сообщений с помощью сотового телефона. Входит в стандарты сотовой связи.

Личный кабинет

Информационно-аналитический веб-интерфейс для Заказчика, для мониторинга и выгрузки реестров обращений с краткой информацией по Обращениям за заданный период.

2. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

2.1. Введение

Настоящий документ содержит Техническое задание на:

- Прием и обработку входящих звонков от потенциальных, действующих клиентов Заказчика посредством выделенной линии 8-800-234-51-51;
- Осуществление исходящих звонков по заданию Заказчика;
- СМС-информирование, обратившихся на горячую линию;
- E-mail-информирование ответственных подразделений Заказчика по обращениям на горячую линию по заданному алгоритму.

2.2. Цели оказания услуг:

- Фиксация всех телекоммуникационных обращений в адрес Заказчика в круглосуточном бесперебойном режиме;
- Оперативное информирование служб Заказчика о новых потенциальных клиентах и инцидентах на объектах розничной сети.

2.3. Эффект (результат) от оказания услуг:

- Увеличение скорости реагирования служб Заказчика на обращения потенциальных и действующих клиентов;
- Увеличение информированности населения о возможностях использования природного газа в качестве моторного топлива как альтернативы традиционным видам топлива (бензин, дизельное топливо, СУГ);
- Увеличение информированности населения о возможности переоборудования транспортных средств на газобаллонное оборудование.

3. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Порядок оказания услуг:

При оказании услуг должен соблюдаться следующий порядок:

- Исполнителем должно быть организовано взаимодействие с Заказчиком через одно ответственное лицо;
- Заказчик вправе потребовать замены ответственного лица со стороны Исполнителя.

3.2. Исполнитель обязан начать оказание Услуг на следующий календарный день с даты заключения Договора.

3.3. Исполнитель обязан оказывать Услуги ежедневно, 24 часа в сутки, без перерывов на выходные и праздничные дни, весь срок оказания Услуг.

3.4. Требования соответствия нормативным документам (лицензии, допуски, разрешения, согласования):

Услуги должны быть выполнены в соответствии с действующим законодательством и нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

3.6. В период действия Договора, объем, тип и вид информационных материалов в Базе знаний может быть изменен Заказчиком и передан Исполнителю. Все информационные материалы в Базе знаний, переданные Заказчиком Исполнителю являются обязательными для использования при обработке Обращений. Заказчик уведомляет Исполнителя об изменениях в Базе Знаний по электронной почте Руководителя проекта, не позднее чем за 1 рабочий день до начала их использования для обработки Обращений.

3.7. Исполнитель обязуется допустить к оказанию услуг операторов, ознакомленных с Базой знаний Заказчика, понимание которой необходимо для исполнения Договора.

3.8. Место оказания услуг: Российская Федерация, 197046, город Санкт-Петербург, Петроградская набережная, дом 20, лит. А (офис ООО «Газпром газомоторное топливо»).

3.9. Место приемки-передачи оказанных услуг: Российская Федерация, 197046, город Санкт-Петербург, Петроградская набережная, дом 20, лит. А (офис ООО «Газпром газомоторное топливо»).

3.10. Исполнителем должно быть организовано взаимодействие с Заказчиком через одно ответственное лицо, а также предусмотрен доступ к телефонной «горячей» линии Исполнителя для обеспечения возможности получения Заказчиком консультаций в оперативном режиме.

3.11. Общие сведения о Заказчике:

ООО «Газпром газомоторное топливо»

ИНН 3905078834
 КПП 781301001
 Местонахождение: Российская Федерация, 197046, город Санкт-Петербург, Петроградская набережная, дом 20, литер А
 Фактический адрес: Российская Федерация, 197046, город Санкт-Петербург, Петроградская набережная, дом 20, литер А.
 Банковские реквизиты: р/с 40702810600000001686
 Ф-л ГПБ (АО) в г. Санкт-Петербурге
 к/с 30101810200000000827
 БИК 044030827

4. ВИДЫ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ И ИХ ОПИСАНИЕ:

4.1. Прием и обработка входящих обращений по телефону горячей линии Заказчика.

- использовать при оказании Услуг для обработки обращений Базу знаний, предоставленную Заказчиком.

4.2. Техническая и справочная-информационная поддержка Личного кабинета

4.2.1. Требования к порядку рассмотрения и решения Обращений

Типы Обращений, принимаемых и обрабатываемых Исполнителем:

№	Тип Обращения	Описание
1	Информационный запрос	Обращение, по которому Исполнитель предоставляет Пользователю информацию из Базы знаний. Краткое описание запроса фиксируется в Карточке обращения.
2	Коммерческий запрос	Обращение от потенциального либо действующего клиента с целью уточнения алгоритма действий по заключению договора; дополнительного соглашения; участия в маркетинговой программе Заказчика. Данный тип обращения фиксируется Исполнителем и направляется посредством

		электронной почты по маршруту, согласно информации из Базы.
3	Сопровождение действующего клиента	Обращение Пользователя, предполагающее оказание определенных услуг, но не являющийся Инцидентом. Данный тип обращения фиксируется Исполнителем и направляется посредством электронной почты по маршруту, согласно информации из Базы.
4	Предложение товаров/услуг	Обращение, связанное с предложением о сотрудничестве. Данный тип обращения фиксируется и обрабатывается Исполнителем согласно алгоритму обработки из Базы знаний.
5	Жалоба	Обращение, которое регистрируется в случае нештатной ситуации, включая, но не ограничиваясь, проблемами со бонусными картами, оборудованием на АГКНС, недопониманием с сотрудниками Заказчика. Данный тип обращения решается Исполнителем путем фиксации обращения Пользователю информации из Базы и направляется посредством электронной почты по маршруту, согласно информации из Базы.

С целью решения Обращений Исполнитель должен зарегистрировать Обращение и обработать его в соответствии с требованиями пункта 4.2.2 настоящих Технических требований следующей информацией:

1. Уникальный номер обращения;
2. Тип обращения (Информационный запрос; Коммерческий запрос; Сопровождение действующего клиента; Предложение товаров/услуг; Жалоба);
3. Краткое название;
4. Дата, время обращения;
5. Длительность обращения (в секундах);
6. Регион обращения;
7. Местонахождение обратившегося (АГНКС или город);
10. Контактные телефон обратившегося (ФИО; номер телефона для обратной связи);
11. краткое описание Обращения;
12. Необходимость предоставления информации обратной связи по Обращению;

4.2.2. Обработка Обращений Пользователя, поступивших на основании телефонного вызова

Услуга должна осуществляться Исполнителем при помощи телефонной связи с использованием грамотной и вежливой русской речи, отсутствием дефектов дикции, местного говора.

В обязанности Исполнителя должно входить обеспечение следующих функций:

- обеспечение функционирования КЦ в соответствии с параметрами качества и нормативами оказания Услуг КЦ Исполнителя, указанных в разделе 5 настоящих Технических требований;
- обработка поступивших вызовов Исполнителем в соответствии с Базой знаний;
- осуществление исходящих вызовов Пользователям по Обращениям, назначенных в ответственность Исполнителя, ежедневно: с 9:00 до 20.00, без перерывов на выходные и праздничные дни по Московскому времени.

4.2.3 Стороны обязаны соблюдать конфиденциальность и обеспечивать безопасность персональных данных, обрабатываемых в рамках выполнения обязательств по настоящему Договору, согласно требованиям Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» и принятых в соответствии с ним иных нормативных правовых актов»

4.2.4. Технические требования пп. 4.2.1 и 4.2.2 могут быть изменены/дополнены согласно требованиям Заказчика путем заключения дополнительного соглашения к Договору.

5. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ УСЛУГ

5.1. Параметры качества и нормативы оказания Услуг КЦ Исполнителя:

№	Параметр качества	Норматив
1	Доступность КЦ (ДКЦ), %	не менее 90%
2	Среднее время ожидания ответа (СВО), секунд	не более 20 секунд
3	Среднее время обработки Обращений в (СВОО), в минутах	не более 5 минут

4	Доступность каналов связи и услуг КЦ (ДКС), %	не менее 99,99%
---	---	-----------------

Доступность КЦ (ДКС) – доля Обработанных вызовов от общего количества Поступивших вызовов в КЦ, за определенный период. При расчете норматива исключаются все Поступившие вызовы, завершившиеся до 5 секунд с поступления вызова на Линию КЦ. Показатель рассчитывается на основе информации в ПО для обработки вызовов в виде отчетной формы.

Среднее время ожидания ответа (СВО), секунд – среднее арифметическое времени ожидания Пользователями ответа от Исполнителя на Поступившие вызовы за определенный период. Показатель рассчитывается на основе информации, содержащихся в Базе знаний для корректной обработки обращения по необходимому алгоритму.

Среднее время обработки Обращений (СВОО), секунд - среднее арифметическое времени, за которое Исполнитель производит обработку Зарегистрированных обращений, за определенный период. Показатель рассчитывается на основе информации, содержащихся в Базе знаний.

Доступность каналов связи и услуг КЦ(ДКС) - Отношение времени в часах, в течение которого каналы связи и телефонные Линии были доступны для приема вызовов и обмена информацией, к общему количеству астрономических часов за определенный период. Показатель рассчитывается на основе информации, содержащихся в Личном кабинете.

Заказчик вправе по своему усмотрению производить расчет и оценку параметров качества и нормативов оказания Услуг КЦ Исполнителя в любой временной промежуток в течении срока оказания Услуг по настоящему Договору, и в случае выявления нарушений параметров качества и нормативов оказания Услуг КЦ Исполнителя, привлекать Исполнителя к ответственности, предусмотренной настоящим Договором. При этом минимальным периодом, в который Заказчик имеет право производить расчет и оценку параметров качества и нормативов оказания Услуг КЦ Исполнителя, является 24 часа.

Исполнитель:

 ОГРН
 ИНН / КПП
 Юридический адрес:
 Почтовый адрес:
 Р/с
 в ПАО Банк «Санкт-Петербург», г. Санкт-Петербург
 К/с
 БИК

_____ (_____)
 М.П.

Заказчик:

ООО «Газпром газомоторное топливо»
 Местонахождение: 197046, Российская Федерация,
 город Санкт-Петербург, Петроградская набережная дом 20, литер А
 ИНН 3905078834
 КПП 781301001
 Р/с 40702810600000001686
 К/с 30101810200000000827
 БИК 044030827
 Филиал ГПБ (АО) «Северо-Западный»

Заместитель генерального директора по продажам
ООО «Газпром газомоторное топливо»

_____ (_____)
 М.П.