

Приложение №1 к документации по проведению открытой закупки у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) на право заключения договора на оказание услуг дистанционного обслуживания абонентов ПАО "Ростелеком"

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

В рамках исполнения договора оказания услуг дистанционного обслуживания абонентам (Пользователям) ПАО Ростелеком, от Исполнителя требуется обеспечить дистанционное обслуживание Абонентов Заказчика и иных лиц, заинтересованных в получении Услуг Заказчика, по следующим обращениям:

1. Информационно-справочное обслуживание

При обращении Пользователей в группу информационно-справочного обслуживания Исполнитель осуществляет следующие действия:

1. Обслуживает Пользователей в автоматическом режиме (при наличии технической возможности оборудования ЦОВ) в соответствии со структурой голосового меню, согласованной с Заказчиком.

2. Предоставляет с помощью операторов информацию:

- о междугородном коде населенного пункта;
- о международном коде страны и зарубежного населенного пункта;
- о способах тарификации и тарифах на услуги внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи;
- об акциях и скидках на предоставление внутризоновых, междугородных и международных соединений, порядке участия в акциях;
- о порядке пользования услугами внутризоновой, междугородной и международной связи (в т. ч. с использованием карт СТК, ЕТК);
- о порядке пользования услугами внутризоновой, междугородной и международной связи в пунктах предоставления этих услуг по заказной и немедленной системам обслуживания;
- о пунктах предоставления услуг внутризоновой, междугородной и международной связи Заказчика, адресах, режиме работы пунктов;
- о порядке выбора оператора дальней связи и тарифов на услуги внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи;
- о порядке и способах оплаты услуг внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи;
- о порядке пользования автоматической внутризоновой, междугородной и международной телефонной связью;
- о разнице во времени с вызываемым населенным пунктом, расположенным на территории Российской Федерации или за её пределами;
- о номерах служб для заказа внутризонового, междугородного и международного телефонного соединения с помощью телефониста;

3. Предоставляет автоматически (при наличии технической возможности оборудования ЦОВ) и с помощью операторов информацию о номерах Абонентов:

- Абонентов – юридических лиц;

- Абонентов – физических лиц, при наличии у Заказчика письменного согласия Абонента;
- Экстренных оперативных служб:
 - служба пожарной охраны;
 - служба реагирования в чрезвычайных ситуациях;
 - служба милиции;
 - служба скорой медицинской помощи;
 - аварийная служба газовой сети;
 - служба «Антитеррор».
- Организаций социально-значимого характера;
- О новом номере телефона Абонента (при смене нумерации);
- Абонентов присоединенных операторов (в случае, если присоединенным оператором и Заказчиком заключен соответствующий договор и информация об Абонентах присоединенного оператора доступна Исполнителю) при запросе по полным данным;
- Информацию по паролям правоохранительных органов.

2. Информационная поддержка услуг

При обращении Пользователей за информационной поддержкой услуг Исполнитель осуществляет следующие действия:

1. Обслуживает Пользователей в автоматическом режиме (при наличии технической возможности оборудования ЦОВ) со структурой голосового меню, доведенной Заказчиком и реализованной на оборудовании ЦОВ.
2. Предоставляет с помощью операторов информацию:
 - общую справочную информацию о действующих информационно-справочных, заказных службах, службах технической поддержки, абонентских службах, структурных подразделениях, осуществляющих оказание услуг и прием платежей Заказчика;
 - описание Услуг связи и порядок оказания Услуг связи Заказчика (порядок оформления заявки на проверку технической возможности (договора) на Услуги Заказчика;
 - о технологиях оказания Услуг связи Заказчика;
 - об ограничениях в оказании Услуг связи Заказчика;
 - о параметрах оказываемых услуг
 - о рекомендуемом оборудовании
 - о продуктовых сайтах Заказчика
 - о необходимых документах для подключения Услуг связи Заказчика;
 - о статусах подключенных и подключаемых услуг, а также услуг, взятых в работу в рамках технической поддержки
 - о необходимых документах для переоформления Услуг связи Заказчика;
 - о действующей системе тарификации и тарифах (тарифных планах) на Услуги связи Заказчика;
 - о порядке выбора (смены) тарифных планов на Услуги связи Заказчика;
 - о сроках оказания Услуг связи Заказчика;
 - о состоянии лицевого счета по Услугам связи Заказчика;
 - о начислениях и оплатах Услуг связи Заказчика;
 - о суммах и причинах корректировок;
 - О причинах возникновения задолженности;
 - об акте-сверки;

- о поступлении платежей;
- о балансе и сумме выставленного счета;
- о порядке работы с дебиторской задолженностью;
- об отсрочке/рассрочке платежей;
- об объемах потребляемых Услуг связи Заказчика;
- о пунктах и способах оплаты Услуг связи Заказчика;
- о порядке и сроках оплаты Услуг связи Заказчика;
- о порядке и способах получения детализированных счетов;
- о порядке изменения адреса и способа доставки счета, включая безбумажную форму доставки счета;
- о действиях по договору, в т.ч. прием заявок (изменение реквизитов услуг, переоформление договора, приостановление/возобновление действия услуг и т.п.)
- о порядке подачи претензии
- о порядке отключения услуг связи
- о планируемых переключениях абонентских номеров;
- о действующих акциях, скидках на Услуги связи Заказчика;
- информацию, связанную с оказанием универсальных Услуг связи;
- о порядке дистанционного управления Услугами связи Заказчика;
- об оказании услуги SMS-информирования
- об оборудовании, приобретенном/арендуемом Абонентом у Заказчика;
- о повреждениях на Сети Заказчика, проводимых Заказчиком ремонтно-профилактических работах;
- о Правилах оказания Услуг связи;
- о пунктах обслуживания Абонентов Заказчика.
- о функционале, сервисах, порядке предоставления дистанционного обслуживания Абонентов посредством ЕЛК/ЛК ЮЛ (личный кабинет юридических лиц), порядке технической поддержки ЕЛК/ЛК ЮЛ;
- о функционале, сервисах, порядке предоставления дистанционного обслуживания Абонентов посредством ЭДО, порядке технической поддержки ЭДО
- об условиях, порядке регистрации, участия и клиентского обслуживания, и технической поддержки программы лояльности Заказчика.

3. Регистрирует все обращения абонентов, с соответствующей тематикой, в CRM Заказчика;

4. Осуществляет смену тарифного плана, подключение и отключение тарифных опций, и обработку других заявок Абонентов на изменение профиля сервисов, управление которыми реализовано в КИВС Заказчика в соответствии с Технологическими картами Заказчика.

5. Осуществляет прием, регистрацию в КИВС и обработку заявок на проверку технической возможности подключения Услуг связи Заказчика, заявлений на подключение Услуг связи Заказчика, и другие изменение профиля сервисов в соответствии с Технологическими картами Заказчика.

6. Обеспечивает занесение заявок на подключение Услуг связи Заказчика в модуль приема заявок единого личного кабинета (далее – МПЗ-ЕЛК) на основании заданий, зарегистрированных в CRM в соответствии с Технологическими картами.

7. Обеспечивает ежедневную сверку соответствия количества заявок, занесённых в МПЗ-ЕЛК с количеством заявок, зарегистрированных в заказах CRM в разрезе услуг. Все заявки, полученные и зарегистрированные в CRM с 00:00 часов до 21:00 часов по местному времени должны быть занесены в МПЗ-ЕЛК до 22:00 местного времени текущих суток. Заявки, зарегистрированные в МПЗ-ЕЛК после 21:00 местного времени

текущих суток должны быть занесены в МПЗ-ЕЛК до 09:00 местного времени следующих суток.

8. Обеспечивает ежедневное отражение в заданиях CRM статусов обработки соответствующих заявок, занесенных в МПЗ-ЕЛК. Отражение статусов осуществляется по заявкам, занесенным в МПЗ-ЕЛК за прошлые сутки с 08:00 до 10:00 часов местного времени.

9. Осуществляет прием заявок:

- относительно качества предоставляемых Услуг связи и передачу их службы Заказчика путем регистрации в соответствии с Технологическими картами в CRM.
- на перерасчет абонентской платы в связи с кабельными работами и техническими повреждениями;
- на корректировку в связи с неправильностью применения абонентских тарифов;
- на отправку актов сверки расчетов;
- на повторную рассылку платежных документов;
- на корректировку реквизитов абонента (ФИО, адреса, услуги, тарифа, номера мобильного телефона) при обнаружении несоответствия данных в ИС;

10. Осуществляет прием, регистрацию в КИВС и обработку заявок Абонентов, возникающих в рамках расчетного обслуживания в соответствии с Технологическими картами Заказчика.

11. Осуществляет прием претензий Абонентов Заказчика, их регистрацию в CRM в соответствии с Технологическими картами Заказчика.

12. Осуществляет прием финансовых претензий Абонентов Заказчика с НСТ и ССТ, их регистрацию в CRM в соответствии с Технологическими картами Заказчика.

13. Полный перечень функций закрепляется в соответствующих Документированных процедурах.

3. Обработка обращений с сайта

1. Исполнитель в рамках оказания услуги осуществляет следующие действия:

- Исполнитель обеспечивает обработку письменных обращений Пользователей, направленных в адрес Заказчика через раздел «Обратная связь» на сайтах Заказчика, поступивших из ЕЛК/ЛК ЮЛ в МПЗ-ЕЛК/ЛК ЮЛ, а также через прочие источники связи Заказчика с Пользователями.

2. Исполнитель регистрирует входящие через раздел сайта «Обратная связь» обращения Пользователей, и предоставленные на них ответы в CRM.

3. Исполнитель обеспечивает прием, обработку и ответ на обращения в следующие контрольные сроки:

- просмотр обращений от Пользователей, поступающих посредством Электронной почты и через раздел сайта «Обратная связь» сотрудником Исполнителя - ежедневно, с периодичностью не реже 30 минут.
- обработка обращений по типу «Консультация» - не более 24 часов.
- обработка по типу «Запрос на действие» - не более 48 (для физ. лиц), 12 часов (для юр. лиц)

- переадресация Заказчику обращений по типу «Претензия» или «Благодарность/предложение», а также в иных случаях, когда сотрудник Исполнителя не может осуществить необходимые действия, указанные в обращении Пользователя – не более 12 часов.

- обработка обращений по типу «Заявка на техническую поддержку Услуги» - не более 24 (для физ. лиц), 12 (для юр. лиц) часов.
- обработка обращений по типу «Заявка на техническую поддержку ЕЛК/ЛК ЮЛ/ПЛ Бонус».

4. Обработка письменных обращений производится с обязательным обратным звонком клиенту в случае необходимости уточнения информации, недостающей для решения вопроса клиента или оформления задания в другие подразделения Заказчика.

5. Полный перечень функций закрепляется в соответствующих Документированных процедурах.

4. Заказное справочное обслуживание

Исполнитель в рамках оказания услуги осуществляет следующие действия:

1. Обслуживает Пользователей в автоматическом режиме (при наличии технической возможности оборудования ЦОВ) со структурой голосового меню, согласованной Заказчиком.

2. Осуществляет организационно-техническое сопровождение заказов Абонентов и других лиц при осуществлении Заказчиком действий по предоставлению внутризоновых, междугородных и международных соединений.

3. При обращении Абонентов в междугородную заказную службу Исполнитель осуществляет:

- информирование Пользователей об особенностях оказания услуг внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи с помощью телефониста, в т.ч. с использованием карт оплаты (СТК, ЕТК);
- информирование Абонентов об ограничениях, особенностях обработки и тарификации заказов на внутризоновое, междугородное и международное соединение с помощью телефониста, в т.ч. с использованием карт оплаты (СТК, ЕТК);
- обеспечивает прием и обработку заказов на внутризоновое, междугородное и международное соединение по немедленной системе обслуживания;
- обеспечивает прием и обработку заказов на внутризоновое, междугородное и международное соединение по заказной системе обслуживания;
- обеспечивает прием и обработку заказов на внутризоновое, междугородное и международное соединение с соблюдением приоритетов (в порядке убывания):
 - категория «бедствие» (вне всякой очереди);
 - правительственное (государственное);
 - служебное;
 - привилегированное (парольное);
 - частное (обыкновенное).

–обеспечивает прием и обработку заказов на внутризоновые, междугородные соединения с уведомлением вызываемого лица о дате и времени разговора;

–обеспечивает прием и обработку заказов на внутризоновые, междугородные и международные соединения с оплатой посредством карт оплаты.

5. Прием телеграмм по телефону

Исполнитель в рамках оказания услуги осуществляет следующие действия:

1. Осуществляет прием текстов телеграмм от Абонентов и других лиц;
2. При обращении Абонентов и других лиц в службу приема телеграмм по

телефону, Исполнитель предоставляет с помощью операторов информацию:

- о стоимости, порядке оказания услуг телеграфной связи и расчетах за услуги Заказчика;
 - об особенностях и ограничениях при оказании услуг телеграфной связи Заказчика;
 - при получении согласия, оператор осуществляет действия по приему текстов телеграмм.
3. Фиксирует в АРМ Заказчика текст принятой от Абонента телеграммы.
 4. Определяет тарифную стоимость Услуги для Абонента и сообщает её Абоненту.
 5. Осуществляет передачу телеграмм посредством информационных ресурсов с выставлением начислений на лицевые счета абонентов за оказанные услуги.
 6. Обеспечивает ведение служебной переписки, обработку телеграфного обмена, возникающему в рамках организационно - технического сопровождения заказов Пользователей при осуществлении действий по приёму текстов телеграмм.

6.Техническая поддержка услуг связи

Исполнитель в рамках оказания услуг осуществляет следующие действия:

1. Обслуживает Абонентов и иных лиц в автоматическом режиме в соответствии со структурой голосового меню, согласованной с Заказчиком и реализованной на оборудовании ЦОВ;
2. Регистрирует все обращения абонентов, с соответствующей тематикой, в CRM и других ИС Заказчика, в которых производится обработка обращений клиента по технической поддержке;
3. Выполняет действия в АРМ, CRM и других ИС Заказчика.
4. Консультирует клиента по следующим вопросам:
 - используемые технологии и услуги, дополнительные сервисы;
 - схема подключения оконечного оборудования пользователя;
 - типы и модели рекомендуемого к использованию оконечного оборудования пользователей;
 - настройка модема, Wi-Fi и др. оборудования клиента;
 - настройка подключения по локальной сети ПК, Wi-Fi;
 - настройка Пульты ДУ для STB
 - настройка браузера;
 - настройка Dial-up, PPPoE соединения;
 - настройка абонентского профиля услуги IP-TV через меню приставки;
 - скорость передачи данных и помощь в проведении измерения скорости;
 - пошаговая инструкции по ЕЛК/ЛК ЮЛ/ЭДО (регистрация, привязка, смена тарифа),
 - статус решения проблемы.
5. Выполняет действия по первичной диагностике с использованием формы «Состояние ресурсов ШПД», содержащей:
 - состояние активных сессий,
 - информацию по данным порта,
 - информацию по ошибкам авторизаций,
 - информацию по объему трафика,
 - по добровольным блокировкам,
 - по финансовым блокировкам.

6. Оказывает услуги первой линии технической поддержки услуг связи Заказчика, а именно:

- переводит вызов на службу «Компьютерная помощь» и в Технические службы Заказчика;
- оформляет заявки в ИС Заказчика для передачи в Технические службы заказчика;
- при обращении Абонента проверяет:
 - технологию и вид услуги, которая предоставляется Абоненту;
 - баланс лицевого счета Абонента;
 - наличие активных блокировок;
 - наличие массовых повреждений, в которые входит абонентская линия;
 - историю обращений Абонента;
 - историю изменения свойств Услуги;
- правильность схемы подключения оконечного оборудования со слов Абонента;
- наличие электрического питания устройств, используемых в оказании Услуги, со слов Абонента;
- правильность настроек устройств, используемых в процессе оказания Услуги, со слов Абонента, включая помощь в настройке устройств, продаваемых Заказчиком;
- световую индикацию на устройствах, используемых в процессе оказания Услуги, со слов Абонента;
- правильность ввода логина/пароля, со слов Абонента;
- результаты измерения первичных/вторичных параметров абонентской линии;
- соответствие уровней сигнала норме через диагностический интерфейс;
- результаты диагностики наличие PPPoE сессий по Radius, пробует восстановить сессию на оборудовании клиента (модем, ПК);
- режим работы модема ADSL bridge/router;
- результаты диагностики с помощью браузера, командной строки и использованием команд ping, tracert.
- при необходимости осуществляет перезагрузку оконечного оборудования Абонента;

7. Выполняет ряд действий по решению проблемы: завершить активные сессии, перезагрузить порт, изменить скоростной профиль на порту).

8. Информировать Абонентов о решении заявки:

- при повторном обращении Абонента по заявке и закрывает заявку в АРМ Заказчика при подтверждении Абонентом устранения проблемы; в ином случае повторно эскалирует ее на соответствующую линию технической поддержки услуг;
- путем обзвона по решенным заявкам в случае наличия контактного телефона Абонента, и закрывает заявку в АРМ Заказчика при подтверждении Абонентом устранения проблемы, в ином случае повторно эскалирует ее на соответствующую линию технической поддержки услуг.

9. Полный перечень функций закрепляется в соответствующих Документированных процедурах.

7. Информационно-справочное обслуживание, предусматривающее последующую оплату Пользователями

Исполнитель предоставляет с помощью операторов информацию:

- о стоимости, порядке оказания и расчетах за платные услуги Заказчика;
- при получении от Абонента согласия на предоставление информации с последующей оплатой, оператор выдает Абоненту информацию в соответствии с действующим на территории обращения Абонента Прейскурантом Заказчика.

Посредством КИВС определяет стоимость Услуги для Абонента и сообщает её Абоненту.

Осуществляет размещение в системе IVR информации об организации в соответствии с данными, предоставленными Заказчиком.