**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на оказание услуг удаленной ИТ-поддержки пользователей АО «ПГК» c функцией Call-центра**

**Москва, 2024**

1. **ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Термин, Сокращение | Расшифровка сокращения |
| 1. | Заказчик | Первая Грузовая Компания (АО «ПГК) |
| 2. | Исполнитель | Организация, выполняющая опытно-конструкторские и (или) технологические работы, выполняющая иные работы или оказывающая услуги в рамках договорных отношений с АО «ПГК». |
| 3. | 1 ЛП | Первая линия поддержки |
| 4. | ИС | Информационная система |
| 5. | КУ | Каталог услуг |
| 6. | КИ | Критический инцидент |
| 7. | РФ | Российская Федерация |

1. **НАИМЕНОВАНИЕ ЗАКУПКИ**

Оказание услуг удаленной ИТ-поддержки пользователей АО «ПГК» c функцией Call-центра.

1. **ОПИСАНИЕ ПРЕДМЕТА ЗАКУПКИ, ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ**

Услуги удаленной ИТ-поддержки пользователей АО «ПГК» c функцией Call-центра приобретаются с целью приема, регистрации и обработки обращений, поступающих от пользователей всех ИС Заказчика.

Сотрудники 1 ЛП принимают обращения, классифицируют, регистрируют и выполняют дальнейшие действия по приоритезации, диагностике и решению. Задача 1 ЛП — оперативно реагировать на поступающие обращения и устранять их в кратчайшие сроки, если для решения есть подготовленная инструкция, либо оперативно принять решение об эскалации на следующий уровень поддержки, если инструкции для решения нет.

Стоимость ежемесячных услуг рассчитывается в зависимости от количества обращений, обработанных Исполнителем в расчетный период в соответствии с таблицей 1:

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование услуг** | **Кол-во обработанных обращений в расчетном месяце\*** | **Срок оказания услуг (мес.)** |
| Удаленная ИТ-поддержка пользователей АО «ПГК» c функцией Call-центра | от 0 до 3000 | 36 |
| от 3001 до 4000 |
| от 4001 до 5000 |
| от 5001 до 6000 |
| от 6001 до 7000 |
| от 7001 до 8000 |
| от 8001 до 9000 |
| Свыше 9001 |

\*В 2024 году количество обработанных 1 ЛП обращений в месяц составляет от 3001 до 4000 штук.

1. **ТРЕБОВАНИЯ К СРОКУ И МЕСТУ ОКАЗАНИЕ УСЛУГ**

Начало оказания услуг – 01.01.2025 г.

Срок оказания услуг определен в п.3 Таблицы 1 настоящего Технического задания.

Услуга оказывается в режиме 24х7, включая выходные и праздничные дни в соответствии с п.6 ТЗ.

Место оказание услуг: на территории Исполнителя на территории РФ.

1. **СОСТАВ ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ УСЛУГИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование** | **Описание** |
| 1 | Прием обращений | Сотрудник 1 ЛП принимает в работу обращения, поступающие от пользователей Заказчика по следующим каналам: единый телефонный номер и электронная почта. Телефонную связь предоставляет Заказчик. |
| 2 | Регистрация и обработка  обращений | Сотрудник 1 ЛП получает обращение пользователя, производит регистрацию (создание) заявки в Системе обработки обращений Заказчика  либо обрабатывает уже существующую заявку.  Сотрудник 1 ЛП обязан обрабатывать заявки в Системе обработки обращений, созданные автоматически на основании сообщений электронной почты и назначенной на рабочую группу «1 линия» в Системе обработки обращений автоматически.  Сотрудник 1 ЛП обязан идентифицировать повторные обращения по одному и тому же инциденту/запросу и предотвращать повторную регистрацию заявки. |
| 3 | Классификация и  Маршрутизация заявки | Сотрудник 1 ЛП в соответствии с инструкцией Заказчика направляет на  соответствующую группу заявку в Системе обработки обращений. Ответственная группа определяется в соответствии с параметрами КУ,  предоставленного Заказчиком.  Сотрудник 1 ЛП обязан вносить основную информацию в Систему обработки обращений - описание проблемы/запроса, категорию, приоритет.  Подробное описание и инструкции по определению категории и приоритета предоставляет Заказчик. |
| 4 | Первоначальная диагностика  и решение заявок | Сотрудник 1 ЛП самостоятельно выполняет решение заявок при условии, что по этой заявке имеется инструкция в базе знаний Заказчика, и при условии, что решение займет не более 15 минут, включая время заведения заявки, а также предоставляет необходимую информацию в случае наличия такой информации в Базе знаний Заказчика или в предоставленной  Заказчиком инструкции.  Исполнитель обязан предпринимать возможные усилия для поддержания базы знаний в полном и актуальном состоянии своими силами и с привлечением ресурсов Заказчика при необходимости. |
| 5 | Информирование  пользователей | В случае массовых инцидентов ответственные лица Заказчика обязаны незамедлительно информировать Исполнителя о наличии массового инцидента с целью предотвращения заведения большого количества инцидентов, а также грамотного информирования обратившихся пользователей о существующей проблеме.  Исполнитель также обязан идентифицировать случаи массовых инцидентов и информировать пользователей о массовых инцидентах путем массовых рассылок в установленном порядке.  Текст рассылки согласуется с ответственным лицом Заказчика.  Информационные рассылки для пользователей Заказчика могут быть инициированы Заказчиком путем заведения заявки от авторизованных  пользователей. |
| 6 | Подготовка отчетов о работе | Исполнитель обязан готовить отчеты о работе 1 ЛП на ежемесячной основе, участвовать в подготовке тем для обсуждения параметров сервиса  с Заказчиком. |
| 7 | Решение заявок типа  «Инцидент» и «Запрос на  обслуживание» | Сотрудники 1 ЛП осуществляют решение и обработку заявок типа «Инцидент» и «Запрос на обслуживание», исключительно связанных с рабочими местами пользователей, ПО и приложениями в соответствии с Базой знаний.  В случае отсутствия инструкции в Базе знаний заявка подлежит эскалации Заказчику в соответствии с параметрами КУ. |
| 8 | Управление знаниями | Сотрудник 1 ЛП, отвечающий за процесс Управления знаниями, осуществляет:   * Периодический анализ инцидентов, написание инструкций по решению инцидентов, а также внесение информации о проблемах,   обходных решениях по категориям и типам инцидентов в Базу знаний;   * Ведение и актуализацию Базы знаний Инструкции могут разрабатываться в течение всего срока действия Договора и их объем, содержание, а также периодичность написания определяется Исполнителем по своему усмотрению и с учетом поступивших запросов от Заказчика и по согласованию с ним. |
| 9 | Обработка КИ | Сотрудник 1 ЛП, получивший КИ, обязан действовать согласно Аварийному регламенту Заказчика и выполнить все его пункты в установленные регламентом сроки. |

1. **ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГИ**

График предоставления услуги – 24/7.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Описание параметра УСОУ** | **Целевое значение** | **Формула расчёта показателя** |
| 1 | Количество принятых звонков от общего количества поступивших звонков | 97% | Число принятых звонков / (число поступивших звонков – звонки, которые были в очереди меньше 15 секунд) \* 100 % |
| 2 | Количество пропущенных звонков после 20 секунд очереди | Не более 4% | Число пропущенных звонков с очередью более 20 секунд / Общее количество поступивших звонков \* 100% |
| 3 | Среднее время регистрации и обработки обращения | Не более 15 минут | Сумма времени регистрации и обработки заявок / общее количество заявок, поступивших по телефону и электронной почте |
| 4 | Количество заявок, закрытых на 1ЛП | 5% | Количество заявок закрытых на 1ЛП/Общее количество заявок \* 100% |

В ходе работы контактного центра должен осуществляться постоянный контроль качества консультаций сотрудников 1 ЛП и проведение корректировки их работы. Должно осуществляться прослушивание разговоров как в режиме онлайн, так и в записи. Должны производиться контрольные звонки для оценки качества работы. При необходимости должны проводиться дополнительные тренинги по тематике оказания Услуг.

Заказчик вправе проводить тестирование каждого нового сотрудника 1 ЛП, перед тем как тот приступит оказанию услуг. Для реализации Заказчиком установленного данным абзацем права необходимо предварительно информировать Заказчика об изменении в составе операторов.

1. **УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ**

Оплата услуг удаленной ИТ-поддержки пользователей АО «ПГК» c функцией Call-центра производится – ежемесячно, после подписания акта сдачи-приемки работ.

Стоимость ежемесячных услуг зависит от объема оказанных услуг в соответствии с Таблицей 1.

1. **ТРЕБОВАНИЯ К ИСПОЛНИТЕЛЮ**

К участию в Тендере допускаются юридические лица независимо от организационно-правовой формы и ведомственной принадлежности, зарегистрированные на территории Российской Федерации и полностью удовлетворяющие следующим квалификационным требованиям:

* участник должен обладать необходимой экспертизой, компетенциями и достаточным количеством квалифицированных штатных специалистов по оборудованию и программному обеспечению;
* организации, участвующие в Тендере, должны иметь собственный квалифицированный персонал call-центра численностью не менее 9 сотрудников для обеспечения качественного исполнения условий настоящего технического задания;
* опыт работы каждого привлеченного сотрудника Исполнителя не менее 1 года;
* опыт работы каждого привлеченного сотрудника Исполнителя не менее 6 месяцев в обслуживании ЖД-отрасли, со пониманием специфики внутреннего ПО.
* опыт работы каждого привлеченного сотрудника Исполнителя не менее 6 месяцев в ITSM системе Service Now.
* Участник должен иметь опыт оказания услуг аутсорсингового call-центра не менее 3-х лет.