**УТВЕРЖДАЮ**

**И.о. Генерального директора**

**АО «УК «Жилой дом»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.В. Добрышин**

**«03» декабря 2020 года**

**Раздел 4. ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

1. **на оказание услуг единой диспетчерской службы (ЕДС) для обеспечения связи с жителями многоквартирных жилых домов, обслуживаемых АО «УК «Жилой дом» г. о. Павловский Посад Московской области в 2021 году**
2. **Объект закупки:** оказание услуг единой диспетчерской службы (ЕДС) для обеспечения связи с жителями многоквартирных жилых домов, обслуживаемых АО «УК «Жилой дом» г. о. Павловский Посад Московской области в 2021 году.

Обслуживаемая площадь составляет 1 123 467,20 кв. м.

**2. Срок оказания услуг:** с момента заключения договора по 31.12.2021 г. включительно.

**3. Основные требования к системе обработки заявок.**

Оказание услуг единой диспетчерской службы (ЕДС) включает в себя:

- ежедневный, круглосуточный (в том числе в праздничные и выходные дни), бесперебойный прием, обработку и систематизацию приема заявок посредством электронного письма, заявки на сайт, заявки через мобильное приложение, посредством телефонного звонка, личного прихода в ЕДС и СМС от жителей, проживающих в многоквартирных жилых домах, обслуживаемых АО «УК «Жилой дом»;

- мобильное приложение для мастеров и исполнителей Заказчика c возможностью контроля местоположения сотрудников;

- организацию работ, касающихся обработки поступивших в ЕДС заявок в регламентные сроки и контроля их исполнения в сроки регламентированные МИНЖКХ МО;

- получение качественной оценки работ, проведенных специалистами УК по поступившим заявкам в том числе через мобильное приложение жителей;

- координацию действий организаций, эксплуатирующих и обслуживающих оборудование инженерных систем и конструктивных элементов МКД.

Для осуществления контроля выполнения заявок, поступающих от населения, ЕДС должна быть оснащена Автоматизированной системой (АС).

В АС Исполнителя должен быть предоставлен доступ всем участникам процесса:

- жителям, проживающим в многоквартирных жилых домах, обслуживаемых АО «УК «Жилой дом»;

- представителям Заказчика (Управляющей компании);

- операторам ЕДС;

- администратору ЕДС;

- органам государственной власти в сфере ЖКХ МО;

- органам местного самоуправления МО, осуществляющим управление в сфере ЖКХ;

- предприятиям и организациям, осуществляющим аварийно-восстановительную деятельность на территории г.о. Павловский Посад.

AC Исполнителя должна иметь полную интеграцию с используемой у Заказчика информационной системой.

В АС Исполнителя должен использоваться классификатор видов работ соответствующий принятому в МИНЖКХ МО.

АС Исполнителя должна предоставлять онлайн доступ для получения новых заявок, назначения планируемого времени исполнения заявки и выбора конкретного исполнителя по заявкам, закрытия заявок.

Заказчик должен иметь возможность управлять заявками внутри АС:

- добавлять отделы внутри организации, которые обслуживают конкретные дома по конкретным проблемам.

При регистрации заявок в АС должны назначаться ответственные лиц Заказчика в соответствии со сценариями, прописанными в программе.

АС должна автоматически направлять администратору ЕДС уведомления в случае, если заявка:

- отклонена ответственным лицом;

- не принята к исполнению в срок, прописанный в системе;

- работы по заявке не завершены в срок, прописанный в системе.

Представитель Заказчика должен иметь возможность управлять календарем исполнения заявок в режиме онлайн. При этом, администратор ЕДС также должен видеть онлайн календарь со всеми заявками.

Заявки в АС должны иметь разные статусы и, в зависимости от статуса, по-разному обрабатываться: аварийная заявка, срочная, поступившая из системы «Добродел», из ЕДС МО и пр.

АС Исполнителя должна автоматически формировать документы для сотрудников Заказчика, которые жители подписывают в момент приема услуг. В этих документах должна автоматически отображаться информация, необходимая для закрытия заявки.

На основании заявок в АС должно происходить формирование наряд-заказов в информационной системе Заказчика.

АС Исполнителя должна автоматически по запросу пользователя выдавать отчеты за выбранный пользователем промежуток времени.

В АС исполнителя должна быть предоставлена возможность электронного контроля над состоянием дворовых территорий городского округа Павловский Посад с фотофиксацией и отчетом через мобильное приложение.

Исполнитель должен реализовать взаимодействие используемой АС с внешними информационными системами АИС ГЖИ Московской области, ЕИАС ЖКХ.

АС Исполнителя должна быть интегрирована на программно-аппаратном уровне с ЕЦРЗ (Единый Центр Регистрации Заявок Московской области) в соответствии с требованиями ПАО «Ростелеком». Интеграция должна обеспечивать автоматическую передачу (двусторонний поток) всех данных о регистрируемых заявках и действиях с ними в Личный Кабинет городского округа на портале ЕИАС ЖКХ (Единая Информационная Автоматизированная Система ЖКХ). Интеграция должна быть настроена через web-сервис по протоколу и техническому заданию ПАО Ростелеком при условии его предоставления Исполнителю.

АС Исполнителя должна быть интегрирована на программно-аппаратном уровне с модулем АРМ-ЕДДС Министерства Энергетики Московской области по круглосуточному внесению на онлайн-карту региона аварийных отключений по городскому округу Павловский Посад. Также должен производиться контроль в диспетчерской службе снятия аварийных отключений и осуществления оповещения жителей.

**4. Требования к услугам:** Исполнитель должен оказывать услуги качественно, в полном объеме, с соблюдением требований действующего законодательства РФ, оказывать услуги на согласованных Сторонами условиях.

Обеспечивать соответствие оказываемых услуг требованиям нормативных документов:

- Распоряжение Министерства ЖКХ МО от 30.10.2015г. №255-РВ (с изменениями, внесенными распоряжениями Министерства ЖКХ МО от 18.12.2015 №315-РВ, от 24.11.2016г. №229-РВ, от 27.06.2017г. №108-РВ, от 20.10.2017г. №397-РВ);

- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

**5. Требования к исполнителю:**

Исполнитель обеспечивает:

- бесперебойную обработку входящих телефонных обращений (вызовов), и не допускает простоя более одного часа за месяц, независимо от аварий городской электросети;

- круглосуточную работу голосового меню в форме: голосовое приветствие, голосовое предупреждение об плановых и аварийных отключениях, а также о наличии задолженности по оплате работ и услуг;

- круглосуточную обработку вызовов квалифицированными операторами со знанием русского языка.

- завершает подготовительные работы, проверку всего необходимого оборудования в целях предотвращения возникновения сбоев в работе ЕДС, и осуществляет запуск ЕДС в эксплуатацию в режиме полноценной работы в течение 1 (одного) рабочего дня с даты заключения договора;

- постоянный контроль качества оказания услуг;

- формирование и обновление информационно-справочных ресурсов, в том числе справочник контактов по адресам в информационной системе Заказчика;

- наличие аппаратуры для осуществления аудио записи всех входящих вызовов.

- подготовку и повышение квалификации персонала с проведением тестирования по тематике консультационного обслуживания не реже 1 (одного) раза в квартал.

- наличие и контроль актуальности информационно-справочных ресурсов, достаточных для предоставления информации клиентам.

При поступлении вызова клиента на экране компьютера оператора ЕДС должна открываться информационная база с подсказками и речевыми конструкциями, а также другой сопутствующей справочной информацией, необходимой для качественной обработки входящего обращения клиента, такой как:

- информация о текущих незакрытых заявках позвонившего клиента, информация о заявках по МКД, в котором зарегистрирован позвонивший клиент;

- список всех заявок клиента за весь срок обслуживания.

При добавлении заявки на экране отображается информация об отделе (подразделении) Заказчика, который обслуживает данный МКД по выбранной проблеме. Оператор ЕДС должен видеть информацию о назначаемом ответственном лице с возможностью выбора ответственного лица, исходя из загруженности и его местоположения, определенного мобильным приложением исполнителя работ.

Исполнитель обеспечивает прием, регистрацию и отправку заявок клиентов в формате:

- входящий номер абонента;

- адрес проживания абонента;

- контактное имя клиента;

- дата поступления вызова;

- время поступления вызова;

- тип обращения в соответствии с классификатором МИНЖКХ МО;

- контактная информация клиента, которая сохраняется для отображения в последующих заявках.

Исполнитель обеспечивает сбор и предоставление детализации обработанных вызовов, в формате таблицы MicrosoftExcel со следующим полями:

- входящий номер абонента, код города;

- дата поступления обращения;

- время поступления обращения;

- тема обращения;

- контактное имя оператора, принявшего заявку;

- назначенное системой или выбранное оператором в ручном режиме ответственное лицо заказчика;

- дата и время закрытия заявки;

- оценка исполнения заявки со стороны клиента через мобильное приложение, сайт.

По запросу пользователя АС должна выдавать отчет, за выбранный пользователем период времени, содержащий следующую информацию:

- количество заявок по типам (в соответствии с Классификатором МИНЖКХ МО);

-средняя оценка по выполненным заявкам (по типам обращений, по подразделениям);

- соотношение созданных и закрытых заявок за выбранный период (по подразделениям, по Классификатору) Заказчика;

- среднее время обработки обращений от принятия заявки к исполнению до времени выполнения заявки.

Исполнитель обеспечивает соединение абонентов с операторами со следующими количественными характеристиками (с момента постановки вызова в очередь к оператору, из расчета за один день), именуемыми далее SLA (Service Level Agreement, или Соглашение об Уровне Сервиса):

- не менее 99% вызовов получают ответ оператора в течение 25 секунд;

- не более 0,01% звонков может быть потеряно в очереди.

Исполнитель предоставляет отчет о соблюдении/нарушении SLA ежедневно или в итоговом отчете за месяц, с расшифровкой за каждые дежурные сутки.

Исполнитель обеспечивает своевременный подбор и тренинг операторов для замены выбывающих операторов.

Исполнитель обеспечивает работу выделенных супервайзеров, контролирующих разговоры операторов в части соответствия установленным речевым конструкциям и общепринятому телефонному этикету, путем прослушивания не менее 10% разговоров операторов.

Если Исполнителем при оказании услуг для приема входящих телефонных вызовов используется IP-телефония, то характеристики IP-телефонии должны отвечать следующим условиям:

- отсутствие эха;

- отсутствие задержек в передаче IP-пакетов не более 150 мс в обе стороны;

- отсутствие потери слов (потеря не более 3% IP-пакетов в часы пик).

Аудиозаписи разговоров операторов с абонентами подлежат хранению в течении всего срока договора и далее на срок не менее 36 (тридцати шести) месяцев с даты разговора, при продлении договора оказания услуг на следующие периоды. Исполнитель предоставляет доступ Заказчику к записям разговоров с возможностью прослушивания и скачивания в формате MP3.

**6. Требования к качеству и безопасности оказываемых услуг**

Оказываемые услуги и их результат должны соответствовать требованиям качества, безопасности жизни и здоровья, а также иным требованиям сертификации, безопасности (санитарным нормам и правилам, государственным стандартам и т.п.), лицензирования, установленным действующим законодательством Российской Федерации, а также требованиям договора и Технического задания.

**7.Требования к функционированию ЕДС**

Функционирование ЕДС должно включать в себя:

- наличие систем отказоустойчивости, обеспечивающих бесперебойную работу ЕДС;

- осуществление резервирования баз данных;

- подключение к независимым операторам связи;

- оборудование системы контроля удаленного доступа в технические помещения;

- обеспечение средней продолжительности звонка на уровне оператора не более 2-х минут;

- обеспечение средней продолжительности ожидания ответа оператора на вопрос клиента должна составлять не более 30 (тридцати) секунд;

- обеспечение максимально короткого времени ожидания вызова: среднесуточного уровня обслуживания не менее 90% (девяносто процентов) вызовов, принятых в первые 10 (десять) секунд ожидания клиентами ответа оператора.

- обеспечение постоянного соответствия информационно-справочных ресурсов ЕДС и ИС Заказчика.

- обеспечение возможности замены автоматического приветствия в течение 1 (одного) часа с момента поступления заявки от Заказчика.

- обеспечение незамедлительного доведения до Заказчика сообщений, имеющих чрезвычайный и экстренный характер.

- обеспечение постоянного контроля качества оказания услуг;

- обеспечение формирования и обновления информационно-справочных ресурсов;

- наличие аппаратуры для осуществления аудио записи всех входящих вызовов.  
**8. Требования к оборудованию, предназначенному для приема, распределения и хранения вызовов в ЕДС:**

Исполнитель должен обеспечить наличие программно-аппаратного комплекса позволяющего принимать, обрабатывать и хранить заявки с фотоматериалами, документами и записями телефонных переговоров не менее 3-х (трех) лет.