**Техническое задание**

на оказание услуг по диспетчерскому обслуживанию и консультаций по вопросам ГО и ЧС, антитеррористической деятельности и мобилизационной подготовки.

**1. Наименование заказчика:**

Акционерное общество «Ногинская муниципальная инвестиционно-трастовая компания» (АО «Ногинсктрастинвест»)

Место нахождения: 142406, Московская область, г.Ногинск, Больничный проезд, д.5.

Почтовый адрес: 142406, Московская область, г.Ногинск, Больничный проезд, д.5.

**2. Наименование и описание объекта закупки:**

Оказание услуг по диспетчерскому обслуживанию и консультаций по вопросам ГО и ЧС, антитеррористической деятельности и мобилизационной подготовки;

Информация о месте оказания услуги: по месту нахождения заказчика

**3. Общие требования к Исполнителю:**

Исполнитель обеспечивает:

- местонахождение оператора на территории БГО МО;

- содержание за свой счет многоканального единого номера с пропускной способностью не менее 80 одновременных соединений, для звонков с мобильных и стационарных телефонных номеров абонентов БГО МО;

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

- круглосуточную работу голосового IVR-меню в форме: голосовое приветствие, голосовое предупреждение об ожидании соединения с оператором, информирование о номере звонка в очереди входящих звонков (при необходимости), об ориентировочном времени ожидания ответа оператора (при необходимости), информирование о возможности оценить качество работы оператора по окончании разговора;

* круглосуточную обработку вызовов квалифицированными операторами со знанием русского языка;

- формирование и обновление информационно-справочных ресурсов;

* наличие аппаратуры для осуществления аудио записи всех входящих вызовов.

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

**4. Срок оказания услуг:**

Ежедневно, круглосуточно, 15 (пятнадцать) месяцев с даты заключения договора.

**5. Оказываемые услуги:**

Круглосуточный прием и передача заявок от жителей г.Электроугли, д.Тимохово, с.Кудиново, мкрн.Вишняковские дачи, д.Белая по вопросам аварийных ситуаций.

Организация работы по доведению своевременной информации о чрезвычайных и аварийных ситуациях до руководителей эксплуатирующих, подрядных организаций и аварийно-диспетчерских служб, в компетенцию которых входит реагирование на принятые сообщения;

Контроль выполнения работ по поступившим обращениям посредством обратной связи от заявителей;

Контроль за выполнением аварийно-спасательных и других неотложных работ;

Контроль за выполнением мероприятий по антитеррористической защищенности объектов ЖКХ и жилого фонда г.Электроугли, д.Тимохово, с.Кудиново, мкрн.Вишняковские дачи, д.Белая;

Сбор информации о проводимых работах по ранее переданным обращениям;

Обобщение, оценка и анализ поступившей информации, составление и передача регулярных (периодичных) и оперативных (по запросу) отчетов руководству эксплуатирующих служб.

Осуществляет регистрацию заявок в автоматизированной системе учета таких заявок и с использованием в соответствии с законодательством Российской Федерации записи телефонного разговора.

**6. Требования к качеству, 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.