

Paslaugų veikimo/teikimo techninis aprašymas

Paslaugos veikimo aprašymas:

Telefonų stotelė fiziškai bus patalpinta paslaugų teikėjo duomenų centre. Išskirtais VPN kanalais ji bus sujungta tiesiogiai su kliento telefonizuotomis darbo vietomis. Darbo vietose bus pastatyti IP telefonai. Telefonų stotelėje pilnai bus atkurta esama telefonijos skambinimo tvarka su miesto numeriais ir vidiniais kliento numeriais. Telefonų stotelėje numatyta pokalbių įrašymo funkcija visiems kliento pateiktiems miesto numeriams. Pokalbiai saugojami 6 mėnesius FTP serveryje į kurį pokalbių įrašai persiunčiami iš stotelės su klientu suderinta tvarka. FTP serveris suintegruotas su WEB aplikacija, kurioje klientas gali naudotis plačiomis paieškos galimybėmis. Pokalbių įrašymui pateikiama visa reikalinga techninė ir programinė įranga pagal techninės specifikacijos priedą nr. 1. Tiekėjas neketina kurti naujos programinės įrangos, Perkančioji organizacija naudosis ta pačia programine įranga kaip ir pastarąjį sutarties vykdymo laikotarpį (nuo 2012 sausio mėn. iki 2015 sausio mėn.). Esant būtinybei, tiekėjas, suderinęs su Perkančiąja organizacija, modifikuos turimą programinę įrangą savo lėšomis.

Numatyta galimybė, kad klientas galėtų pagal skambučio pradžios laiką, skambinančiojo numerį, trumpąjį numerį, numerį, į kurį buvo atliktas nukreipimas, įrašo trukmę filtruoti įrašus, o taip pat matyti, kuris vartotojas kokius veiksmus su pokalbių įrašais atliko t.y. kiek kartų ir kokius įrašus perklausė. Įrašyti pokalbiai yra pateikiami per WEB sąsają. Prieiga prie WEB sąsajos yra ribojama per IP adresus. Prisijungimui naudojamas prisijungimo vardas ir slaptažodis. Numatyta galimybė perklausti įrašą jo neparsisiunčiant. Kiekvienas pokalbis yra saugomas atskira byla.

Pokalbių įrašų kokybiniai parametrai:

Perkančiosios organizacijos pokalbių įrašai yra saugojami pasirinktinai Mp3 arba WAV formatu, 64 kbps suglaudimas.

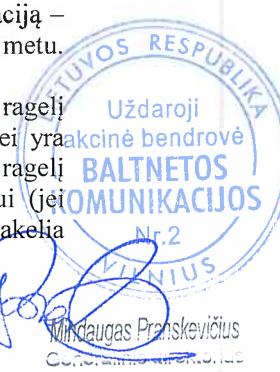
„Konsultacinės linijos“ ir „Karštosios linijos“ techninis paslaugos aprašymas:

Pagal „Konsultacinės linijos“ konfigūraciją pirminis linijos įrašas, grosiantis po sujungimo numeriu (8 5) 207 3333, - „Sveiki, Jūs paskambinote Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos konsultacijų telefonu“. Po to skambinančiam suteikiama galimybė pasirinkti iš trijų opcijų:

„Jeigu norite pasikonsultuoti statybos ir teritorijų planavimo valstybinės priežiūros klausimais – spauskite 1, jeigu norite pasikonsultuoti „Infostatybos“ ar teritorijų planavimo informacinių sistemų klausimais – spauskite 2; jeigu norite anonimiškai pranešti apie savavališkas statybas arba Inspekcijos tarnautojų neteisėtus veiksmus – spauskite 3.“.

Kai klientas pasirenka konsultacijos sritį, skambutis bus peradresuojamas atitinkamai Informacinių technologijų skyriaus (jeigu asmuo nori pasikonsultuoti „Infostatybos“ ar teritorijų planavimo informacinių sistemų klausimais) arba Strategijos ir analizės skyriaus (jei asmuo nori pasikonsultuoti statybos ir teritorijų planavimo valstybinės priežiūros klausimais) nurodytiems specialistams. Prieš sujungiant su atitinkamu specialistu skambinantysis bus informuotas apie tai, kad jo pokalbis bus įrašomas šiuo įrašu: „Siekdami užtikrinti paslaugų kokybę ir duomenų apsaugą, pokalbį įrašysime. Jeigu sutinkate, prašome palaukti sujungimo“. Skambinančiam po trijų signalų pradės groti įrašas: „Visi konsultantai šiuo metu užimti. Jūsų skambutis užregistruotas. Atsilaisvinęs konsultantas Jums paskambins.“ Klientas bus užregistruotas į skambučių eilę ir jam nebus leidžiama prisiskambinti 1-osios arba 2-osios grupės konsultantų fiksuotaisiais numeriais, taip pat bendroju konsultavimo numeriu tol, kol jam bus atskambinta (arba nepavyks atskambinti du kartus) (užsiregistravusiam konsultacijai klientui paskambinus šiais numeriais bus pateikta informacija apie tai, kad jis yra užregistruotas į konsultaciją – „Sveiki, Jūs esate užregistruotas į konsultaciją. Konsultantas Jums paskambins artimiausiu metu. Dėkojame už supratingumą.“.

Atskambinimas bus inicijuojamas automatiškai 30 sekundžių po to, kai konsultantas padės telefono ragelį (jei atsilaisvina keli konsultantai, bus sujungiamas su pirmu atsilaisvinsiu konsultantu). Taigi jei yra konsultacijai užsiregistravusių asmenų, konsultantui skambina stotelė, o jam pakėlus telefono ragelį automatiškai inicijuojamas skambutis anksčiausiai konsultacijų eilėje užsiregistravusiam klientui (jei konsultantas nepakelia telefono ragelio, stotelė inicijuoja skambutį kitam konsultantui, jei ir jis nepakelia



telefono ragelio, stotelė pakartotinai skambina pirmajam konsultantui ir t.t.). Klientui pakėlus ragelį jis informuojamas, kad pokalbis bus įrašytas „Sveiki, Jums paskambino Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos konsultantas. Siekdami užtikrinti paslaugų kokybę ir duomenų apsaugą, pokalbį įrašysime. Jei sutinkate, prašome palaukti sujungimo“. Jei prisiskambinti nepavyksta, skambutis bus automatiškai inicijuojamas iš naujo praėjus 20 minučių po nepavykusio skambučio.

Atskambinimo paslauga ir įrašas bus išjungiami kiekvieną darbo dieną (išskyrus penktadienį) 16 val. (penktadienį – 14.45 val., o prieššventinę dieną – valanda anksčiau nei įprastą atitinkamą darbo dieną), įjungiama 8 val. ryto. Išjungus atskambinimo paslaugą, kliento skambutis patenka į eilę be atskambinimo. Jeigu į konsultacijų liniją paskambinęs klientas pasirenka opciją Nr. 3, skambutis bus peradresuojamas į „Karštąją liniją“. Tiekėjas užtikrina, kad asmenys galės palikti ne ilgesnius nei 3 minučių balso pranešimus telefonu su atsakikliu.

Po konsultacijos bus inicijuojamas automatinis perskambinimas. Klientui atsiliepus bus grojamas įrašas „Sveiki, prašome įvertinti Jums suteiktos konsultacijos kokybę. Jei konsultacijos kokybę Jus tenkino – prašome spausti 3, jei konsultacijos kokybę vertinate vidutiniškai – prašome spausti 2, jei konsultacija Jūsų netenkino – prašome spausti 1.“ Pateiktas įvertinimas bus susietas su konsultacijos sritimi (bus sudaryta galimybė įvertinti, kokio tipo konsultaciją tam tikru balu įvertino klientas). Klientui pasirinkus vieną iš trijų variantų bus padėkojama „Dėkojame.“

Nebus vykdomas perskambinimas, jeigu asmuo pasirinko opciją Nr. 3 ir paliko pranešimą „Karštojoje linijoje“.

Bus pateikiama tokio tipo informacija apie skambučius į konsultacinę liniją:

1. Neatsakytų skambučių skaičius;
 2. Kas iš Perkančiosios organizacijos darbuotojų (t. y. koks fiksuoto ryšio numeris) atsiliepė į konkretų skambutį (taip pat, kam (į kurį fiksuoto ryšio numerį) atsiliepęs darbuotojas peradresavo skambutį).
- Aukščiau nustatyti reikalavimai ir detalės gali būti tikslinami sutarties vykdymo (paslaugų diegimo ir/ar teikimo) metu.

Gedimų registravimo aprašymas:

Gedimai registruojami bet kurioje Lietuvos vietoje, pagalbos telefonu visą parą: 8 700 80088 arba elektroniniu paštu pagalba@balt.net.

Klientas skambindamas į pagalbos telefoną, privalo nurodyti savo Vardą ; Pavardę; įstaigą, kurioje įvyko gedimas, suteikti informacijos apie galimo gedimo pobūdį bei palikti savo kontaktinį telefoną.

Po kliento skambučio gedimas registruojamas elektroninėje Baltnetos komunikacijų sistemoje. Pagalbos centro reagavimo laikas 15 min. Incidentų šalinimo laikas darbo valandomis (nuo 8:00 val. iki 18:00 val.) iki 2 valandų, nedarbo valandomis iki 8 valandų.

Pašalinus gedimą klientas informuojamas nurodytu telefonu ar elektroniniu paštu apie gedimo pašalinimą. Mėnesio gale pateikiama ataskaita apie pašalintus gedimus elektroninėje formoje.

Paslaugų kokybės užtikrinimo aprašymas:

Paslaugų tiekėjo teikiamų paslaugų kokybė užtikrinama remiantis ISO 20 000 sertifikatu.



Incidentų sprendimo schema:

