*APSTIPRINĀTS:*

*ar iepirkuma komisijas 2021.gada 18.janvāra*

*sēdes protokolu Nr.9*

**VAS „Latvijas dzelzceļš”**

**sarunu procedūras ar publikāciju**

**„Informatīvā zvanu centra pakalpojuma nodrošināšana jautājumos par pasažieru vilcienu kustību un VAS „Latvijas dzelzceļš” sniegtajiem pakalpojumiem ”**

(turpmāk – sarunu procedūra)

**Grozījumi Nr.1**

1. Izteikt sarunu procedūras nolikuma 3.pielikuma „Tehniskā specifikācija”3.4.3.punktu šādā redakcijā:

*„3.4.3. informācijas sniegšanas kvalitātes vērtēšanai Pasūtītājs nosaka ne mazāk kā šādu Izpildītāja komunikācijas ar Pasūtītāja klientu un pakalpojuma vērtēšanas kritēriju sadalījumu punktu sistēmā ar kopējo iespējamo labāko novērtējumu 100 punkti:*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Nr.*** | ***Kritērijs*** | ***Vērtējums*** | ***Skaidrojums*** |
| *1.* | ***Sarunas atbilstības pakalpojumam vērtējums*** *– maksimāli summā iespējams sasniegt* ***45 punktus****, ja:* | | |
| *1.1.* | *Operatoram ir izpratne par uzdoto jautājumu* | *0 punkti* | *Operators nesaprot klienta interesējošo jautājumu, nav sniedzis nepieciešamo atbildi vai ir pārtraucis sarunu.* |
| *20 punkti* | *Operators saprot klienta interesējošo jautājumu, ja nepieciešams, sarunas laikā uzdod papildu jautājumus, lai pārliecinātos, vai ir sapratis klienta jautājumu.* |
| *1.2.* | *Operators sniedzis klientam precīzu atbildi uz uzdoto jautājumu* | *0 punkti* | *Klientam tiek sniegta maldinoša vai neatbilstoša informācijā, vai operators ir pārtraucis sarunu.* |
| *10 punkti* | *Atbilde ir sniegta formāla, vai tikai daļēji, veikta rīcībā esošās informācijas interpretācija pēc saviem ieskatiem.* |
| *25 punkti* | *Atbilde ir sniegta korekta un precīza, tā ir atbilstoša Pretendentam pieejamajai informācijai, sniedzis tikai oficiāli pieejamu un apstiprinātu informāciju. Neinterpretē informāciju pēc saviem ieskatiem.* |
| *2.* | ***Sarunas******kvalitātes vērtējums*** *– maksimāli summā iespējams sasniegt* ***45 punktus****, ja:* | | |
| *2.1.* | *saruna ir pareizi uzsākta* | *0 punkti* | *Operators neievēro sarunas vešanas atrunāto kārtību, netiek nosaukta prasītā sasveicināšanās frāze.* |
| *5 punkti* | *Laipnā un skaidrā valodā tiek atskaņota sasveicināšanās frāze, Pasūtītāja uzņēmuma nosaukums un Pretendenta operatora vārds. Piemēram, “Labdien. Latvijas dzelzceļš. Zane klausās.”* |
| *2.2.* | *saruna ir labā valodas līmenī* | *0 punkti* | *Operators nerunā klienta izvēlētajā valodā (latviešu, krievu, angļu). Operators klienta izvēlētajā valodā (latviešu, krievu, angļu) runā ar būtiskām kļūdām.* |
| *10 punkti* | *Saruna ir lietišķa, lietotie vārdi vai termini klientam ir saprotami, izruna un dikcija ir skaidra. Sarunas laikā netiek izmantoti barbarismi u.c. sarunvalodas vārdi. Ir laba prasme izteikties konkrētajā (sarunas) valodā, piemēram, latviešu, krievu vai angļu valodā.* |
| *2.3.* | *saruna ir ar atbilstošu attieksmi* | *0 punkti* | *Sarunas laikā operatoram pret klientu ir noraidoša attieksme, tiek izrādīts pārākums pār klientu. Ja klients sarunas laikā ir jāsavieno ar citu abonentu, tad klients par to netiek brīdināts, ja sarunas laikā ir nepieciešama cita speciālista konsultācija, tad klients par to netiek informēts, “atgriežoties” pie klienta nelieto frāzi “Paldies, ka uzgaidījāt!”. Operators regulāri pārtrauc klientu un neatvainojas par to.* |
| *10 punkti* | *Sarunas laikā operatoram pret klientu ir pozitīva attieksme, netiek izrādīts pārākums pār klientu. Ja klients sarunas laikā ir jāsavieno ar citu abonentu, tad klients par tiek brīdināts, ja sarunas laikā ir nepieciešama cita speciālista konsultācija, tad klients par to tiek informēts un lūdz uzgaidīt, “atgriežoties” pie klienta lieto frāzi “Paldies, ka uzgaidījāt!”. Operators nepārtrauc klientu, ja klientu ir pārtraucis, tad par to arī atvainojas.* |
| *2.4.* | *saruna ir ar atbilstošu ieinteresētību* | *0 punkti* | *Neizrāda ieinteresētību par klienta uzdoto jautājumu, nemeklē un nepiedāvā klientam risinājumus. Atbildes ir formālas un bez pozitīvas attieksmes.* |
| *5 punkti* | *Izrāda ieinteresētību par klienta uzdoto jautājumu, meklē un piedāvā klientam risinājumus. Ja klientam ir radušās neērtības Pasūtītāja pakalpojumu dēļ, tad atvainojas tā vārdā par sagādātajām neērtībām.* |
| *2.5.* | *saruna ir labi vadīta, virzīta* | *0 punkti* | *Saruna ir haotiska, nav strukturēta, to nevada operators, neuzdod klientam uzvedinošus jautājumus, nesniedz pilnīgu atbildi, nepārliecinās, vai klientu ir pareizi sapratis.* |
| *10 punkti* | *Sarunu vada operators, ja nepieciešams, uzdod klientam uzvedinošus jautājumus, sniedz pilnīgu atbildi, negaidot no klienta papildu jautājumus. Pārliecinās, vai klientu pareizi sapratis. Sarunas laikā koncentrējas uz klienta uzdotajiem jautājumiem.* |
| *2.6.* | *sarunai ir kvalitatīvs noslēgums* | *0 punkti* | *Sarunu noslēdz pēkšņi, neatvadās no klienta, izmantojot sagatavotās frāzes.* |
| *5 punkti* | *Sarunas noslēgumā atvadās no klienta, izmantojot sagatavotās frāzes, piemēram, sūdzības gadījumā atvainojas klientam par sagādātajām neērtībām.* |
| *3.* | ***Sarunas temata un apakštematu izvēles vērtējums,*** *kas satur ienākošā zvana tēmas un apakštēmas izvēles pareizību, maksimāli iespējams sasniegt* ***10 punktus****, ja* | | |
| *3.1.* | *Ir precīza zvana tēmas un apakštēmu reģistrācija* | *0 punkti* | *Zvana tēma nav reģistrētas vai reģistrēta neatbilstoši prasībām.* |
| *10 punkti* | *Zvana tēma ir reģistrēta atbilstoši Pasūtītāja tematiem un apakštematiem.* |

*”.*