**Annex 1**

**Technical Proposal: CFM Hotline Call Center Services**

**Додаток 1**

**Технічна пропозиція: Послуги операторів гарячої лінії CFM**

Please provide a clear response to each of the requirements listed below, indicating how your organization will ensure their fulfillment. Your response will be considered as confirmation of your understanding of the technical conditions and readiness to perform duties according to NRC standards.

|  **#** | **Sections** | **NRC deliverable/Services Requirement** | **Suppliers Commitment/****Proposal to be added**  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | **Deliverable requirements** | * Ensure the hotline operates daily from 08:00 to 18:00 (including weekends); working hours may be adjusted (not later than 09:00, not earlier than 17:00).
* Operators must be physically located within the territory of Ukraine.
* Setup and maintain IVR according to the agreed-upon script with NRC.
* The hotline must have a minimum of 5 core operators working at all times and the supervisor, which are 100% dedicated to NRCs operations and build up familiarity with NRCs work.
* Provide services in both Ukrainian and Russian languages.
* Prepare scripts for operators based on information provided by NRC.
* Maintain a centralised and secure database of all inquiries.
* Collect and accurately record personal and demographic data, inquiry content, responsible department, and inquiry type (according to NRC database structure and NRC will provide classification guidelines).
* Integrate NRC’s phone lines (can be VoIP) with the hotline system or provide their own lines that can be connected to NRC.
* Ensure the ability to make outbound calls if needed.
* Ensure an internal chat system for communication between operators and supervisors for real-time information updates.
* Ensure the platform for real-time communication with NRC is accessible, e.g. Teams
* Submit monthly reports (call database) with all information collected during calls in table format (full name, age, gender, region, locality, inquiry type, department, assistance category, inquiry content, and operator action), in case NRC does not have direct access to the platform.
* Provide call recordings upon request.
* When processing requests, ensure compliance with the Law of Ukraine “On Personal Data Protection”, the General Data Protection Regulation (GDPR) and NRC Data Privacy policy.

*NRC reserves the right to conduct regular quality monitoring of the services provided, including mystery client checks, and to request corrective actions from the Service Provider in case of non-compliance with established standards. The Service Provider shall implement and maintain an internal quality control and feedback collection mechanism.* |  |
| 2 | **Expected Service Level Agreement (SLA) Indicators:** | 1. **Maximum Wait Time on the Line**
* Up to 30 seconds during periods without active programming.
* Up to 5 minutes during peak demand.
1. **First-Call Resolution / Feedback Loop Closure**
* 80% of calls must be resolved immediately.
* Calls that cannot be resolved immediately must be promptly referred to the appropriate NRC department.
1. **Uptime / Availability**
* The hotline must be operational 100% of the agreed working hours.
* In case of technical issues preventing the hotline from functioning during working hours, NRC’s designated focal point must be informed immediately, with an estimated time for issue resolution.
1. **Missed Calls / Calls Outside Working Hours**
* If a client requests a callback, it must be made during the same working day (if the missed call occurred during working hours), or the next working day (if the call was received after hours).
 |  |

 Просимо надати чітку відповідь на кожен пункт наведених нижче вимог, вказавши, яким чином Ваша організація забезпечить їх виконання. Ваша відповідь буде розглянута як підтвердження розуміння технічних умов та готовності виконувати обов’язки відповідно до стандартів НРСБ.

| **#** | **Розділи** | **Вимоги до результатів/послуг для НРСБ** | **Зобов’язання / Пропозиція постачальника** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | **Вимоги до очікуваних результатів** | * Забезпечити роботу гарячої лінії щодня з 08:00 до 18:00 (включно з вихідними); робочі години можуть бути скориговані (не пізніше 09:00, не раніше 17:00).
* Оператори мають фізично перебувати на території України.
* Налаштувати та підтримувати систему IVR відповідно до узгодженого з NRC скрипта.
* На гарячій лінії постійно має працювати щонайменше 5 основних операторів і супервізор, які на 100% залучені до роботи NRC і добре обізнані з її діяльністю.
* Забезпечити надання послуг українською та російською мовами.
* Готувати скрипти для операторів на основі наданої NRC інформації.
* Вести централізовану та захищену базу даних усіх звернень.
* Збирати та точно реєструвати персональні та демографічні дані, зміст звернення, відповідальний департамент і тип звернення (відповідно до структури бази даних NRC; NRC надасть інструкції з класифікації).
* Інтегрувати телефонні лінії NRC (може бути VoIP) із системою гарячої лінії або надати власні лінії, які можуть бути підключені до NRC.
* Забезпечити можливість вихідних дзвінків за потреби.
* Забезпечити внутрішній чат для комунікації між операторами та супервізором з метою оперативного оновлення інформації.
* Забезпечити доступ до платформи для оперативного звʼязку з NRC, наприклад, Teams.
* Надсилати щомісячні звіти (база дзвінків) з усією зібраною під час дзвінків інформацією у табличному форматі (ПІБ, вік, стать, область, населений пункт, тип звернення, департамент, категорія допомоги, суть звернення, дії оператора) у разі, якщо NRC не має прямого доступу до платформи.
* Надавати записи дзвінків за запитом.
* Під час обробки звернень забезпечити відповідність Закону України «Про захист персональних даних», Загальному регламенту ЄС про захист даних (GDPR) та політиці NRC щодо конфіденційності даних.

*NRC залишає за собою право проводити регулярний моніторинг якості наданих послуг, включаючи перевірки за методом «таємного клієнта», а також вимагати від Постачальника вжиття коригувальних заходів у разі невідповідності встановленим стандартам. Постачальник має впровадити та підтримувати механізм внутрішнього контролю якості та збору зворотного зв’язку.* |  |
| 2 | **Очікувані показники Угоди про рівень обслуговування (SLA):** | 1. **Максимальний час очікування на лінії**
* До 30 секунд у періоди, коли не проводяться активності (програми)
* До 5 хвилин у періоди підвищеного попиту
1. **Вирішення під час першого дзвінка / Закриття зворотного зв'язку**
* 80% дзвінків мають бути вирішені під час першого звернення
* Дзвінки, які не можуть бути вирішені одразу, мають бути оперативно перенаправлені до відповідного департаменту NRC
1. **Доступність / Безперебійна робота**
* Гаряча лінія має працювати протягом 100% погодженого робочого часу
* У разі технічних проблем, що унеможливлюють роботу гарячої лінії у робочий час, відповідальну особу з боку NRC необхідно повідомити негайно, із зазначенням орієнтовного часу усунення проблеми
1. **Пропущені дзвінки / Дзвінки у неробочий час**
* Якщо клієнт замовляє зворотний дзвінок, його необхідно здійснити в той самий робочий день (якщо дзвінок був пропущений у робочий час) або наступного робочого дня (якщо дзвінок надійшов у неробочий час)
 |  |