

VIEŠOJO PIRKIMO-PARDAVIMO SUTARTIS

2018 m. liepos 10 Nr. VP9-7

Kaunas

VšĮ Kauno miesto greitosios medicinos pagalbos stotis, juridinio asmens kodas 235042580, kurios registruota buveinė yra Pramonės pr. 33, 51271 Kaunas, duomenys apie įstaigą kaupiami ir saugomi Lietuvos Respublikos juridinių asmenų registre, atstovaujama direktoriaus Nerijaus Mikelionio, veikiančio pagal įstaigos įstatus (toliau – **Perkančioji organizacija**),

ir

Uždaroji akcinė bendrovė „Dekbera“, juridinio asmens kodas 123502493, kurios registruota buveinė yra Šv. Ignoto g. 5, LT-01144 Vilnius, duomenys apie įstaigą kaupiami ir saugomi Lietuvos Respublikos juridinių asmenų registre, atstovaujama vykdančiosios direktorės Giedrės Žarkauskienės, veikiančios pagal 2017-12-27 Įgaliojimą Nr. ĮG-201712 (toliau – **Tiekėjas**),

toliau kartu šioje viešojo pirkimo-pardavimo sutartyje vadinami „Šalimis“, o kiekvienas atskirai – „Šalimi“,

gavę ir aptarę informaciją, susijusią su teikiamų paslaugų prigimtimi, jų teikimo sąlygomis, paslaugų kaina, paslaugų teikimo terminais, galimomis pasekmėmis, bei kitokią informaciją, turinčią įtakos Perkančiosios organizacijos apsisprendimui sudaryti sutartį,

vadovaudamiesi Perkančiosios organizacijos įgyvendinamo viešojo pirkimo (toliau – Pirkimas) rezultatais (pirkimo pavadinimas: „Virtualios telefonų stotelės paslauga“, sprendimo sudaryti viešojo pirkimo-pardavimo sutartį data: 2018 m. birželio 11 d.), Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu,

atsižvelgdami į Perkančiosios organizacijos įgyvendinamo Pirkimo dokumentuose nustatytas sąlygas, sudarė šią viešojo pirkimo-pardavimo sutartį, toliau vadinamą „Sutartimi“, ir susitarė dėl toliau išvardytų sąlygų.

I SKYRIUS SUTARTIES DALYKAS

1. Sutarties dalykas – virtualios telefonų stotelės paslaugų įsigijimas. Įsigijimas apima įdiegimą, instaliavimą, paleidimą ir personalo instruktavimą (toliau – Paslaugos). Teikiamų paslaugų techninė specifikacija pateikiama Sutarties 1 priede „Techninė specifikacija“.

2. Tiekėjas įsipareigoja suteikti Perkančiajai organizacijai Sutarties 1 punkte numatytas Paslaugas, o Perkančioji organizacija įsipareigoja priimti Paslaugas ir sumokėti Tiekėjui Sutarties kainą Sutartyje numatytomis sąlygomis ir terminais.

II SKYRIUS PASLAUGŲ SUTEIKIMO TERMINAS

3. Paslaugos turi būti suteiktos – per 36 mėnesius, skaičiuojant nuo Sutarties įsigaliojimo.

III SKYRIUS SUTARTIES KAINA IR MOKĖJIMO TVARKA

4. Bendra preliminarinė sutarties kaina už Sutarties 1 punkte nurodytas paslaugas:

4.1. Bendra preliminarinė Sutarties kaina (įskaitant PVM) yra **49397,04 eurų** (keturiasdešimt devyni tūkstančiai trys šimtai devyniasdešimt septyni eurai 04 cent.);

4.2. PVM yra **8573,04 eurų** (aštuoni tūkstančiai penki šimtai septyniasdešimt trys eurai 04 cent.);

4.3. Bendra preliminarinė Sutarties kaina (be PVM) yra **40824,00 eurų** (keturiasdešimt tūkstančių aštuoni šimtai dvidešimt keturi eurai);

5. Sutarties 4 punkte nurodyta Sutarties kaina bei Sutarties 1 punkte nurodytas Paslaugų kiekis yra preliminarūs. Perkančioji organizacija neįsipareigoja nupirkti viso Sutarties 1 punkte numatyto Paslaugų kiekio bei sumokėti visą Sutarties 4 punkte numatytą Sutarties kainą. Galutinė Sutarties kaina bus apskaičiuojama pagal faktiškai Tiekėjo suteiktų Paslaugų kiekį.

6. Pasikeitus pridėtinės vertės mokesčio dydžiui, Sutartyje numatyti įkainiai (be PVM) nesikeičia, o Sutarties kaina yra perskaičiuojama vadovaujantis šia formule:

$$S_N = A + (PR_1 \times Q_1 + PR_2 \times Q_2 + \dots + PR_n \times Q_n)$$

$$PR_N = P \times \left(1 + \frac{T_N}{100}\right)$$

S_N - perskaičiuota bendra Sutarties kaina (su PVM)

A - pristatytų Prekių / Paslaugų kaina (su PVM) iki perskaičiavimo

PR_N - naujas Prekės / Paslaugos įkainis su PVM;

Q - nepristatytų Prekių / Paslaugų kiekis;

P - Prekės / Paslaugos įkainis be PVM;

T_N - naujas PVM tarifas (procentais)

Numatytas kainos perskaičiavimas įforminamas šalių rašytiniu susitarimu, kuris tampa neatskiriama Sutarties dalimi.

7. Sutarties kaina pasikeitus kitiems mokesčiams, išskyrus PVM, nebus perskaičiuojama.

8. Sutarties kaina apima visas Tiekėjo išlaidas, susijusias su Sutartyje numatytų įsipareigojimų vykdymu.

9. Tuo atveju, kai mokesčius reguliuojančių įstatymų ir jų įgyvendinamųjų teisės aktų nustatyta tvarka Perkančioji organizacija pati turi sumokėti pridėtinės vertės mokestį į valstybės biudžetą už įsigytą pirkimo objektą, į pasiūlymo kainą ar sąnaudas įskaitytas šis mokestis sudarant šią Sutartį išskaičiuojamas.

10. Su Tiekėju atsiskaitoma per 30 (trisdešimt) dienų nuo Paslaugų priėmimo-perdavimo akto pasirašymo ir sąskaitos faktūros arba PVM sąskaitos-faktūros pateikimo dienos.

11. Numatoma atlikti tarpinius mokėjimus. Tarpiniai mokėjimai atliekami remiantis Tiekėjo pateiktomis sąskaitos faktūromis ar PVM sąskaitomis-faktūromis bei tarpiniais Paslaugų priėmimo-perdavimo aktais, kuriuose nurodytos faktiškai Tiekėjo suteiktos paslaugos. Kiekvieno tarpinio mokėjimo suma nustatoma pagal faktiškai suteiktų Paslaugų kiekį ir jų vertę.

IV SKYRIUS PASLAUGŲ PRIĖMIMAS-PERDAVIMAS

12. Suteiktų Paslaugų rezultatus Tiekėjas įsipareigoja nurodyti paruoštuose paslaugų priėmimo-perdavimo aktuose (Sutarties 3 priede). Paslaugų priėmimo-perdavimo aktai sudaromi einamojo mėnesio paskutinę dieną.

13. Perkančioji organizacija, patikrinusi ir įsitikinusi, kad Paslaugos atitinka Sutartyje nustatytus reikalavimus ir kad yra įvykdyti visi kiti Tiekėjo įsipareigojimai pagal Sutartį, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo Paslaugų priėmimo-perdavimo akto gavimo dienos privalo priimti suteiktas Paslaugas ir pasirašyti Paslaugų priėmimo-perdavimo aktą arba pateikti Tiekėjui raštiškas pastabas, nurodydamas Tiekėjui pašalinti Paslaugų trūkumus per abiems šalims priimtina terminą nuo raštiškų pastabų gavimo dienos.

14. Paslaugų priėmimo-perdavimo aktas pasirašomas 2 (dviem) vienodą juridinę galią turinčiais egzemplioriais.

V SKYRIUS ŠALIŲ TEISĖS IR PAREIGOS

 15. Tiekėjas įsipareigoja:



15.1. tinkamai ir sąžiningai vykdyti Sutartį;

15.2. nustatytu terminu suteikti Paslaugas, atitinkančias Sutarties 1 priede „Techninė specifikacija“ nurodytus techninius reikalavimus;

15.3. sudarius Sutartį, tačiau ne vėliau negu Sutartis pradeda vykdyti, Tiekėjas įsipareigoja Perkančiajai organizacijai pranešti tuo metu žinomų subtiekejų pavadinimus, kontaktinius duomenis ir jų atstovus. Tiekėjas privalo informuoti apie minėtos informacijos pasikeitimus visu Sutarties vykdymo metu, taip pat apie naujus subtiekejus, kuriuos jis ketina pasitelkti vėliau.

15.4. vykdant Sutartį, pridėtinės vertės mokesčio sąskaitas faktūras, sąskaitas faktūras, kreditinius ir debetinius dokumentus bei avansines sąskaitas teikti naudojantis informacinės sistemos „E. sąskaita“ priemonėmis. Jei informacinės sistemos „E. sąskaita“ funkcinės galimybės nepakankamos ar laikinai neužtikrinamos, Tiekėjas gali pateikti reikalingą informaciją raštu.

15.5. pasirūpinti įranga, darbų sauga ir darbo jėga, reikalinga Sutarties vykdymui;

15.6. laikytis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso bei kitų su jo sutartinių įsipareigojimų vykdymu susijusių Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų nuostatų ir užtikrinti, kad Tiekėjo darbuotojai bei atstovai jų laikytųsi. Tiekėjas garantuoja Perkančiajai organizacijai ir (ar) tretiesiems asmenims nuostolių atlyginimą, jei Tiekėjas ar jo darbuotojai / atstovai nesilaikytų Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų reikalavimų ir dėl to Perkančiajai organizacijai ir (ar) tretiesiems asmenims būtų pateikti kokie nors reikalavimai ar pradėti procesiniai veiksmai;

15.7. nenaudoti Perkančiosios organizacijos Prekių ir/ar Paslaugų ženklų ar pavadinimo jokioje reklamoje, leidiniuose ar kt. be išankstinio raštiško Perkančiosios organizacijos sutikimo;

15.8. užtikrinti iš Perkančiosios organizacijos Sutarties vykdymo metu gautos ir su Sutarties vykdymu susijusios informacijos konfidencialumą ir apsaugą. Pasibaigus sutartinių įsipareigojimų vykdymo terminui, Perkančiajai organizacijai paprašius raštu, grąžinti visus iš Perkančiosios organizacijos gautus, Sutarčiai vykdyti reikalingus dokumentus;

15.9. tinkamai vykdyti kitus įsipareigojimus, numatytus Sutartyje ir galiojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose;

15.10. užtikrinti, kad Sutartį vykdys tik tokią teisę turintys asmenys;

15.11. jei pirkimo dokumentuose buvo numatytas reikalavimas, kad tiekėjas ir ūkio subjektai, kurių pajėgumais remiasi tiekėjas, priimtų solidarią atsakomybę už Sutarties įvykdymą, tiekėjas įsipareigoja Perkančiajai organizacijai užtikrinti, kad už Sutarties vykdymą solidariai yra atsakingi ir ūkio subjektai, kurių pajėgumais remiamasi.

16. Jei Perkančioji organizacija naudoja Sutarties 18 punkte įtvirtinta tiesioginio atsiskaitymo su subtiekejais galimybę, Tiekėjas turi teisę prieštarauti nepagrįstiems mokėjimams subtiekejams.

17. Perkančioji organizacija įsipareigoja:

17.1. sąžiningai ir tinkamai vykdyti Sutartį;

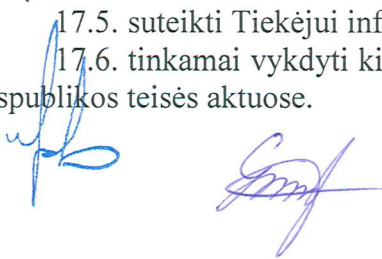
17.2. priimti Šalių sutartu laiku suteiktas Paslaugas, jeigu jos atitinka Sutarties 1 priede „Techninė specifikacija“ nurodytus techninius reikalavimus;

17.3. Tiekėjui tinkamai įvykdžius visus sutartinius įsipareigojimus ir pridėtinės vertės mokesčio sąskaitas faktūras, sąskaitas faktūras, kreditinius ar debetinius dokumentus bei avansines sąskaitas tiekėjui pateikus naudojantis informacinės sistemos „E. sąskaita“ priemonėmis, sumokėti Sutarties kainą Sutartyje nustatyta tvarka ir terminais. Jei informacinės sistemos „E. sąskaita“ funkcinės galimybės nepakankamos ar laikinai neužtikrinamos, Tiekėjas gali pateikti reikalingą informaciją raštu;

17.4. ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo Sutarties 15.3 punkte nurodytos informacijos gavimo raštu, informuoti subtiekejus apie tiesioginio atsiskaitymo galimybę, o subtiekęs, norėdamas pasinaudoti tokia galimybe, raštu pateikia prašymą Perkančiajai organizacijai per 10 dienų;

17.5. suteikti Tiekėjui informaciją ir (ar) dokumentus, būtinus Sutarčiai vykdyti;

17.6. tinkamai vykdyti kitus įsipareigojimus, numatytus Sutartyje ir galiojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.



18. Perkančioji organizacija turi teisę tiesiogiai atsiskaityti su subtiekejais. Tokio atsiskaitymo tvarka nustatoma trišalėje sutartyje, kurią sudaro Perkančioji organizacija, Tiekėjas ir jo subtiekėjas (-ai).

VI SKYRIUS SUTARTIES ĮVYKDYMO UŽTIKRINIMAS

19. Tiekėjas, pasirašęs Sutartį, per 10 dienų turi pateikti Perkančiajai organizacijai Lietuvos Respublikoje ar užsienyje registruoto banko ar kredito unijos garantiją ar Lietuvos Respublikoje ar užsienyje registruotos draudimo bendrovės laidavimo raštą (pateikiama kartu su laidavimo draudimo polisu ir apmokėjimą įrodančiu dokumentu). Užtikrinimo vertė – ne mažesnė kaip 5% nuo Bendros preliminaros Sutarties kainos (įskaitant PVM). Banko ar kredito unijos garantija arba draudimo bendrovės laidavimo raštas turi galioti visą Sutarties galiojimo laikotarpį. Jei Tiekėjas nepateikia Sutarties įvykdymo užtikrinimo, Sutartis neįsigalioja.

20. Pratęsus Tiekėjo sutartinių įsipareigojimų įvykdymo terminą, atitinkamai turi būti pratęstas ir Sutarties įvykdymo užtikrinimo galiojimo terminas. Tiekėjas turi užtikrinti, kad pratęsiant Sutarties įvykdymo užtikrinimo terminą neatsirastų laikotarpis, per kurį Tiekėjo prievolių vykdymas būtų neužtikrintas.

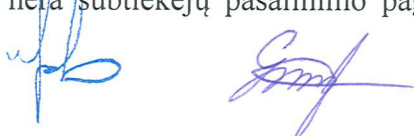
21. Jei Sutarties vykdymo metu užtikrinimą išdavęs juridinis asmuo (garantas, laiduotojas) negali įvykdyti savo įsipareigojimų, Perkančioji organizacija raštu pareikalauja Tiekėjo per 14 (keturiolika) dienų nuo Perkančiosios organizacijos rašto gavimo dienos pateikti naują Sutarties įvykdymo užtikrinimą, tokiomis pačiomis sąlygomis kaip ir ankstesnysis. Jei Tiekėjas nepateikia naujo užtikrinimo, Perkančioji organizacija turi teisę nutraukti Sutartį.

22. Perkančioji organizacija Sutarties įvykdymo užtikrinimą grąžina Tiekėjui ne vėliau kaip per 14 (keturiolika) dienų nuo šio Sutarties įvykdymo užtikrinimo galiojimo termino pabaigos, Tiekėjui pateikus raštišką prašymą.

VII SKYRIUS TIEKĖJO TEISĖ PASITELKTI TREČIUOSIUS ASMENIS (SUBTIEKIMAS)

23. Susitarimas, pagal kurį Tiekėjas dalies įsipareigojimų, numatytų šioje Sutartyje, vykdymui pasitelkia trečiuosius asmenis, yra laikomas subtiekimu sutartimi. Toks susitarimas turi būti rašytinis. Tiekėjas Sutartį vykdyti, turi pasitelkti tik tuos subtiekejus, kurie numatyti Tiekėjo pasiūlyme. Jeigu subtiekėjai nėra žinomi, jie gali būti nenurodyti Tiekėjo pasiūlyme. Tokie subtiekėjai gali būti pasitelkiami sutarties vykdymo metu, jei atitinka kvalifikacijos reikalavimus ir nėra pašalinimo pagrindų. Tais atvejais, kai tiekėjas nesiremia subtiekejo pajėgumais, pasitelkiant naujus subtiekejus, pateikiami ir jų pašalinimo pagrindų nebuvimą patvirtinantys dokumentai. Perkančioji organizacija tokiu atveju patikrina pašalinimo pagrindų nebuvimą ir, jeigu subtiekejo padėtis atitinka bent vieną pašalinimo pagrindą, reikalauja per Perkančiosios organizacijos nurodytą terminą pakeisti tokį subtiekėją reikalavimus atitinkančiu subtiekeju.

24. Sutarties vykdymo metu, kai subtiekėjai netinkamai vykdo įsipareigojimus Tiekėjui, taip pat tuo atveju, kai subtiekėjai nepajėgūs vykdyti įsipareigojimų Tiekėjui dėl iškeltos restruktūrizavimo, bankroto bylos, bankroto proceso vykdymo ne teismo tvarka, inicijuotos priverstinio likvidavimo ar susitarimo su kreditoriais procedūros arba jiems vykdomų analogiškų procedūrų ar / ir atsiranda poreikis pasitelkti naujus subtiekejus, Tiekėjas gali pakeisti arba pasitelkti naujus subtiekejus. Apie tai Tiekėjas iš anksto raštu turi informuoti Perkančiąją organizaciją, nurodydamas subtiekejų pakeitimo ar naujų subtiekejų pasitelkimo priežastis ir būsimus subtiekejus. Tuo atveju, jei Tiekėjas nori pasitelkti naują subtiekėją ir konkurso sąlygose buvo keliama kvalifikacija subtiekejams, Tiekėjas iš anksto informuodamas apie naujo subtiekejo pasitelkimą taip pat turi pateikti ir kvalifikacijos atitikį įrodančius dokumentus. Tuo atveju, jei subtiekejams konkurso sąlygose buvo keliama kvalifikacija, tai Perkančioji organizacija turi įvertinti keičiamų ar / ir naujai pasitelkiamų subtiekejų atitikimą kvalifikacijos reikalavimams bei, ar nėra subtiekejų pašalinimo pagrindų ir subtiekejų keitimui ir / naujų subtiekejų pasitelkimui



pritarti tik tokiu atveju, jei subtiekėjai atitinka kvalifikacijos reikalavimus bei nėra subtiekėjų pašalinimo pagrindų. Jei subtiekėjas, kurio pajėgumais remiamasi, netenkina jam keliamų kvalifikacijos reikalavimų ar jo padėtis atitinka bent vieną pašalinimo pagrindą, Perkančioji organizacija turi teisę pareikalauti per Perkančiosios organizacijos nustatytą terminą pakeisti jį reikalavimus atitinkančiu. Subtiekėjų keitimas įforminamas abiejų Sutarties šalių pasirašomu susitarimu. Šis susitarimas tampa neatskiriama Sutarties dalimi. Ši sąlyga taikoma tuomet, jei pasiūlyme Tiekėjas nurodo subtiekėjus, kuriuos ketina pasitelkti.

VIII SKYRIUS SUTARTIES SĄLYGŲ KEITIMAS

25. Sutartis jos galiojimo laikotarpiu gali būti keičiama neatliekant naujos pirkimo procedūros vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsnio nuostatomis.

26. Sutarties sąlygų keitimą gali inicijuoti kiekviena Šalis, pateikdama kitai Šaliai atitinkamą prašymą bei jį pagrindžiančius dokumentus. Šalis, gavusi tokį prašymą, privalo jį išnagrinėti per 20 kalendorinių dienų ir kitai Šaliai pateikti motyvuotą raštišką atsakymą. Šalių nesutarimo atveju sprendimo teisė priklauso Perkančiajai organizacijai. Sutarties sąlygų keitimas įforminamas šalių sutarimu, kuris tampa neatskiriama Sutarties dalimi.

IX SKYRIUS SUTARTINIŲ TERMINŲ NESILAIKYMAS

27. Jeigu Sutarties vykdymo metu Tiekėjas susiduria su aplinkybėmis, trukdančiomis laiku ir (ar) nustatyta tvarka įvykdyti sutartinius įsipareigojimus, jis nedelsdamas raštu praneša Perkančiajai organizacijai apie minėtas aplinkybes bei numatomą vėlavimo trukmę. Gavęs nurodytą pranešimą, Perkančioji organizacija gali nustatyti protingą papildomą terminą sutartiniais įsipareigojimas įvykdyti, bet ne ilgiau nei iki datos, nurodytos Sutarties 3 punkte, ir apie tai raštu pranešti Tiekėjui. Nustatęs protingą papildomą terminą sutartiniais įsipareigojimams įvykdyti, Perkančioji organizacija gali šiam terminui sustabdyti savo prievolių vykdymą ir pareikalauti atlyginti nuostolius.

28. Jei Tiekėjas dėl savo kaltės vėluoja įvykdyti sutartinius įsipareigojimus per Sutartyje nustatytą terminą, Perkančioji organizacija turi teisę be oficialaus įspėjimo ir neprasidamas teisės į kitas savo teisių gynimo priemones pagal Sutartį pradėti skaičiuoti 0,03% dydžio delspinigius nuo bendros preliminaros Sutarties su PVM kainos už kiekvieną termino praleidimo dieną.

29. Jei ne dėl Tiekėjo kaltės Perkančioji organizacija vėluoja sumokėti Tiekėjui, Tiekėjas nuo Sutarties 10 punkte nurodyto termino pabaigos turi teisę be oficialaus įspėjimo pradėti skaičiuoti 0,03% dydžio delspinigius nuo laiku nesumokėtos sumos už kiekvieną termino praleidimo dieną.

X SKYRIUS SUTARTIES VYKDYMO SUSTABDYMAS

30. Sutarties galiojimo laikotarpiu Tiekėjui nevykdant arba netinkamai vykdant Sutartį arba atsiradus svarbioms priežastims, Perkančioji organizacija gali sustabdyti visų ar dalies savo įsipareigojimų pagal Sutartį vykdymą tol, kol Tiekėjas pašalins Sutarties vykdymo trūkumus arba kol išnyks šiame punkte nurodytos atsiradusios svarbios priežastys per Perkančiosios organizacijos nustatytą protingą terminą. Jei Tiekėjas per Perkančiosios organizacijos nustatytą protingą terminą trūkumų nepašalina, Perkančioji organizacija turi teisę nutraukti Sutartį.

31. Jei Sutarties vykdymas stabdomas daugiau nei 30 (trisdešimt) dienų, ir stabdoma ne dėl Tiekėjo kaltės, Tiekėjas gali rašytiniu pranešimu Perkančiajai organizacijai reikalauti atnaujinti Sutarties vykdymą per 30 (trisdešimt) dienų nuo Tiekėjo pranešimo gavimo dienos. Jei Perkančioji organizacija per nurodytą terminą Sutarties vykdymo neatnaujina, Tiekėjas turi teisę Sutartį



nutraukti Sutarties XI skyriuje numatyta tvarka. Tokiu atveju Perkančioji organizacija turi sumokėti a) Tiekėjui už pastarojo jau įvykdytus sutartinius įsipareigojimus, b) už laikotarpį kurio metu paslaugos buvo sustabdytos bei c) baudą, kuri lygi Minimalių abonentų skaičiaus, įkainio be PVM ir periodų, likusių iki sutarties pabaigos, skaičiaus sandaugai, t.y. likę mėnesiai iki sutarties pabaigos padauginami iš Minimalių abonentų skaičiaus tenkančių Perkančiajai organizacijai ir įkainio be PVM (už vieną abonentą per mėnesį).

XI SKYRIUS SUTARTIES NUTRAUKIMAS

32. Sutartis gali būti nutraukiama raštišku Šalių susitarimu.

33. Perkančioji organizacija, įspėjusi Tiekėją prieš keturiolika (14) dienų, turi teisę nutraukti Sutartį, neatsisakydama kitų savo teisių gynimo būdų, šiais atvejais:

33.1. kai Tiekėjas nesilaiko sutartinių įsipareigojimų vykdymo terminų, nustatytų Sutarties 3 punkte;

33.2. kai Tiekėjas nevykdo kitų savo sutartinių įsipareigojimų;

33.3. kai Tiekėjas yra likviduojamas, su kreditoriais sudaro taikos sutartį, sustabdo ar apriboja ūkinę veiklą, arba jo padėtis pagal šalies, kurioje jis registruotas, įstatymus tampa tokia pati ar panaši; kai Tiekėjui iškeliama restruktūrizavimo, bankroto byla, jo atžvilgiu vykdomas bankroto procesas ne teismo tvarka, inicijuotos priverstinio likvidavimo ar susitarimo su kreditoriais procedūros arba jam vykdomos analogiškos procedūros pagal šalies, kurioje jis registruotas, įstatymus;

33.4. kai keičiasi Tiekėjo organizacinė struktūra – juridinis statusas, pobūdis ar valdymo struktūra ir tai gali turėti įtakos tinkamam Sutarties vykdymui;

34. Perkančioji organizacija turi teisę, netaikydamas Sutarties 33 punkte numatyto keturiolikos (14) dienų įspėjimo termino, nutraukti Sutartį tuo atveju, kai Sutarties įvykdymo užtikrinimą išdavęs ūkio subjektas negali įvykdyti savo įsipareigojimų, o Tiekėjas, Perkančiajai organizacijai raštu pareikalavus, kaip numatyta Sutarties 21 punkte, nepateikia naujo Sutarties įvykdymo užtikrinimo tomis pačiomis sąlygomis, kaip ir ankstesnysis.

35. Perkančioji organizacija, įspėjusi Tiekėją prieš 60 (šešiasdešimt) dienų, turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį atsiradus svarbioms, nuo jos nepriklausančioms priežastims. Tokiu atveju Perkančioji organizacija turi sumokėti a) Tiekėjui už pastarojo jau įvykdytus sutartinius įsipareigojimus bei b) baudą, kuri lygi Minimalių abonentų skaičiaus, įkainio be PVM ir periodų, likusių iki sutarties pabaigos, skaičiaus sandaugai, t.y. likę mėnesiai iki sutarties pabaigos padauginami iš Minimalių abonentų skaičiaus tenkančių Perkančiajai organizacijai ir įkainio be PVM (už vieną abonentą per mėnesį).

36. Perkančioji organizacija, įspėjusi Tiekėją prieš 30 (trisdešimt) dienų, turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį, jeigu:

36.1. Sutartis buvo pakeista pažeidžiant Sutarties 25 ir/ar 26 punkto nuostatas;

36.2. paaiškėjo, kad Tiekėjas, su kuriuo sudaryta Sutartis, turėjo būti pašalintas iš pirkimo procedūros pagal Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 46 straipsnio 1 dalį;

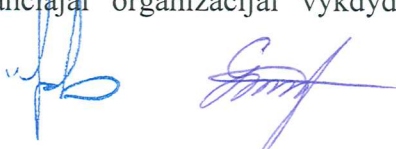
36.3. paaiškėjo, kad su Tiekėju neturėjo būti sudaryta Sutartis dėl to, kad Europos Sąjungos Teisingumo Teismas procese pagal Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 258 straipsnį pripažino, kad nebuvo įvykdyti įsipareigojimai pagal Europos Sąjungos steigiamąsias sutartis ir Direktyvą 2014/24/ES.

37. Nutraukiant Sutartį Sutarties 36 punkte nurodytais pagrindais, laikomasi šių reikalavimų:

37.1. Sutarties nutraukimas atleidžia Perkančiąją organizaciją ir Tiekėją nuo Sutarties vykdymo;

37.2. Sutarties nutraukimas neturi įtakos ginčų nagrinėjimo tvarką nustatančių Sutarties sąlygų ir kitų Sutarties sąlygų galiojimui, jeigu šios sąlygos pagal savo esmę lieka galioti ir po Sutarties nutraukimo;

37.3. kai Sutartis nutraukta, Tiekėjas gali reikalauti grąžinti jam viską, ką jis yra perdavęs Perkančiajai organizacijai vykdydamas Sutartį, jeigu jis tuo pat metu grąžina Perkančiajai



organizacijai visa tai, ką buvo iš pastarosios gavęs. Kai grąžinimas natūra neįmanomas ar nepriimtinas dėl Sutarties dalyko pasikeitimo, atlyginama pagal to, kas buvo gauta, vertę pinigais, jeigu toks atlyginimas neprieštarauja protingumo, sąžiningumo ir teisingumo kriterijams. Jeigu Sutarties vykdymas yra tęstinis ir dalus, galima reikalauti grąžinti tik tai, kas buvo gauta po Sutarties nutraukimo. Restitucija neturi įtakos sąžiningų trečiųjų asmenų teisėms ir pareigoms.

38. Tiekėjas arba Perkančioji organizacija, prieš keturiolika (14) dienų įspėjęs Perkančiąją organizaciją arba Tiekėją, turi teisę nutraukti Sutartį, jei Perkančioji organizacija arba Tiekėjas nevykdo savo sutartinių įsipareigojimų arba juos vykdo netinkamai ir tai yra esminis sutarties pažeidimas arba yra priimtas teismo sprendimas, kuriuo tenkinami Perkančiosios organizacijos arba Tiekėjo reikalavimai pripažinti Sutarties neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą esminiu ir atlyginti dėl to patirtus nuostolius. Jeigu tai yra Perkančiosios organizacijos kaltė, Tokiu atveju Perkančioji organizacija turi sumokėti a) Tiekėjui už pastarojo jau įvykdytus sutartinius įsipareigojimus bei b) baudą, kuri lygi Minimalių abonentų skaičiaus, įkainio be PVM ir periodų, likusių iki sutarties pabaigos, skaičiaus sandaugai, t.y. likę mėnesiai iki sutarties pabaigos padauginami iš Minimalių abonentų skaičiaus tenkančių Perkančiajai organizacijai ir įkainio be PVM (už vieną abonentą per mėnesį). Esminiu sutarties pažeidimu laikytina tokie pažeidimai, kurie yra laikomi esminiais pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.217 straipsnio 2 dalies kriterijus bei Tiekėjui ar Perkančiajai organizacijai nustatytų sutartinių terminų nesilaikymas, netinkamos Paslaugų suteikimas, kai Tiekėjas Paslaugų trūkumą nepašalina per Perkančiosios organizacijos Sutarties 13 punkte nustatytą terminą ir esminių Sutarties sąlygų, (įskaitant Sutarties kainą, sutartinių įsipareigojimų įvykdymo terminą) nesilaikymas.

39. Tiekėjas turi teisę nutraukti Sutartį netaikant Sutarties 38 punkte numatyto įspėjimo termino, jei ne dėl Tiekėjo kaltės sustabdžius Sutarties vykdymą daugiau nei 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų ir Tiekėjui, kaip tai numatyta Sutarties 31 punkte, raštu kreipęsis į Perkančiąją organizaciją dėl Sutarties vykdymo atnaujinimo, pastarasis per 30 (trisdešimt) dienų Sutarties vykdymo neatnaujina. Tokiu atveju Perkančioji organizacija turi sumokėti a) Tiekėjui už pastarojo jau įvykdytus sutartinius įsipareigojimus, b) už laikotarpį kurio metu paslaugos buvo sustabdytos bei c) baudą, kuri lygi Minimalių abonentų skaičiaus, įkainio be PVM ir periodų, likusių iki sutarties pabaigos, skaičiaus sandaugai, t.y. likę mėnesiai iki sutarties pabaigos padauginami iš Minimalių abonentų skaičiaus tenkančių Perkančiajai organizacijai ir įkainio be PVM (už vieną abonentą per mėnesį).

40. Tiekėjas, įspėjęs Perkančiąją organizaciją prieš 60 (šešiasdešimt) dienų, turi teisę nutraukti Sutartį atsiradus svarbioms nuo Tiekėjo priklausančioms priežastims. Tokiu atveju Perkančioji organizacija įgyja teisę į Sutarties įvykdymo užtikrinimą. Tiekėjas taip pat privalo visiškai atlyginti Perkančiosios organizacijos patirtus nuostolius.

41. Sutartį nutraukus dėl Tiekėjo kaltės, be jam priklausančio atlyginimo už Perkančiosios organizacijos įsigytas paslaugas, Tiekėjas neturi teisės į jokių patirtų nuostolių ar žalos kompensaciją.

XII SKYRIUS NENUGALIMOS JĖGOS (FORCE MAJEURE) APLINKYBĖS

42. Šalis nėra laikoma atsakinga už bet kokių įsipareigojimų pagal šią Sutartį neįvykdymą ar dalinį neįvykdymą, jeigu Šalis įrodo, kad sutartiniai įsipareigojimai neįvykdyti ar dalinai neįvykdyti dėl aplinkybių, kurių ji negalėjo kontroliuoti bei protingai numatyti Sutarties sudarymo metu, ir kad negalėjo užskirsti kelio šių aplinkybių ar jų pasekmių atsiradimui.

43. Nenugalimos jėgos aplinkybėmis laikomos aplinkybės, nurodytos Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.212 straipsnio ir Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybėms taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1996 m. liepos 15 d. nutarimu Nr. 840. Nustatydamos nenugalimos jėgos aplinkybes Šalys vadovaujasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1997 m. kovo 13 d. nutarimu Nr. 222 „Dėl nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybės liudijančių pažymų išdavimo tvarkos patvirtinimo“. Esant nenugalimos jėgos aplinkybėms, Šalys Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka yra atleidžiamos nuo

atsakomybės už Sutartyje numatytų sutartinių įsipareigojimų neįvykdymą, dalinį neįvykdymą arba netinkamą įvykdymą, o įsipareigojimų vykdymo terminas pratęsiamas.

44. Šalis, prašanti ją atleisti nuo atsakomybės, privalo pranešti kitai Šaliai raštu apie nenugalimos jėgos aplinkybes nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo tokių aplinkybių atsiradimo ar paaiškėjimo, pateikdama įrodymus, kad ji ėmėsi visų pagrįstų atsargumo priemonių ir dėjo visas pastangas, kad sumažintų išlaidas ar neigiamas pasekmes, o taip pat pranešti galimą įsipareigojimų įvykdymo terminą. Pranešimo taip pat reikalaujama, kai išnyksta įsipareigojimų nevykdymo pagrindas.

45. Pagrindas atleisti šalį nuo atsakomybės atsiranda nuo nenugalimos jėgos aplinkybių atsiradimo momento arba, jeigu laiku nebuvo pateiktas pranešimas, nuo pranešimo pateikimo momento. Jeigu šalis laiku neišsiunčia pranešimo arba neinformuoja, ji privalo kompensuoti kitai Šaliai žalą, kurią ši patyrė dėl laiku nepateikto pranešimo arba dėl to, kad nebuvo jokio pranešimo.

XIII SKYRIUS GINČŲ SPRENDIMO TVARKA

46. Bet kokie nesutarimai ar ginčai, kylantys tarp Šalių dėl šios Sutarties vykdymo, sprendžiami dvišalių derybų būdu.

47. Jeigu Šalims nepavyksta išspręsti ginčo dvišalių derybų būdu per trisdešimt (30) dienų nuo derybų pradžios, ginčas sprendžiamas Lietuvos Respublikos teismuose pagal Perkančiosios organizacijos buvimo vietą, jei įstatymai nenustato išimtinio bylų teismo. Derybų pradžia laikoma diena, kurią viena iš Šalių pateikė prašymą raštu kitai Šaliai su siūlymu pradėti derybas.

48. Nepaisydamos to, kad ginčas yra nagrinėjamas teisme, Šalys ir toliau vykdo savo sutartinius įsipareigojimus, jeigu nesutarta kitaip.

XIV SKYRIUS SUTARTIES ĮSIGALIOJIMAS IR PABAIGA

49. Sutartis įsigalioja, kai Sutartį pasirašo abi Sutarties šalys ir Tiekėjas pateikia Sutarties įvykdymo užtikrinimą. Sutarties įsigaliojimo data – Sutarties įvykdymo užtikrinimo pateikimo data.

50. Sutartis galioja iki visiško Sutarties Šalių įsipareigojimų įvykdymo.

XV SKYRIUS INFORMAVIMAS APIE PASLAUGŲ SUTRIKIMUS ARBA GEDIMUS

51. Perkančioji organizacija informuoja Tiekėją apie paslaugų sutrikimus arba gedimus el. paštu deividas.barzda@dekbera.lt. Skubiais atvejais Perkančioji organizacija informuoja Tiekėją apie paslaugų sutrikimus arba gedimus telefonu 8 685 30030. Nurodyti kontaktai Tiekėjo iniciatyva gali būti pakeisti raštiškai prieš tai informavus Perkančiąją organizaciją.

XVI SKYRIUS BAUDOS TIEKĖJUI

52. Jeigu Tiekėjas teikdamas pasiūlymą nurodė, kad paslaugas teiks geresnėmis sąlygomis nei tai numato techninė specifikacija ir už tai gavo balų pasiūlymo kokybinio vertinimo metu, tai Tiekėjas teikdamas paslaugas jas privalo teikti taip, kaip tai buvo nurodyta Tiekėjo pasiūlyme. Tiekėjas sutinka ir įsipareigoja sudaryti sąlygas Perkančiajai organizacijai įsitikinti, kad paslaugos yra teikiamos taip, kaip numatyta Sutartyje ir Tiekėjo pasiūlyme.

53. Jeigu Tiekėjas neteikia paslaugų kaip tai yra numatyta Sutarties 52 punkte, jis Perkančiajai organizacijai nurodžius, privalo Perkančiajai organizacijai sumokėti 5% vertės baudą skaičiuojamą nuo Bendros preliminaros Sutarties kainos (įskaitant PVM).



XVII SKYRIUS

KITOS SĄLYGOS

54. Perkančiosios organizacijos vadovo įsakymu (potvarkiu) paskirtas asmuo, atsakingas už Sutarties vykdymą – kompiuterinių sistemų specialistas Gediminas Šimaitis, 8 646 25286, už sutarties ir pakeitimų paskelbimą – viešųjų pirkimų administratorė Dalia Adomaitienė, 8 37 408680.

55. Tiekėjo paskirtas asmuo, atsakingas už Sutarties vykdymą – vykdančioji direktorė Giedrė Žarkauskienė, tel. 8 5 2107060.

56. Sutartis pasirašoma lietuvių kalba, 2 (dviem) vienodą juridinę galią turinčiais egzemplioriais – po vieną kiekvienai šaliai.

57. Sutartis yra Šalių perskaityta, jų suprasta ir jos autentiškumas patvirtintas ant kiekvieno Sutarties lapo kiekvienos Šalies įgaliojimus turinčių asmenų parašais arba Sutartis susiuvama ir pasirašoma paskutinio lapo antroje pusėje.

XVIII SKYRIUS PRIEDAI

58. 1 priedas „Techninė specifikacija“ ir Perkančiosios organizacijos iki pasiūlymų pateikimo termino išsiųsti paaiškinimai.

59. 2 priedas „Tiekėjo pasiūlymas“, Tiekėjo paaiškinimai, pateikti pirkimo procedūros metu (jei jų bus).

60. 3 priedas „Paslaugų priėmimo–perdavimo akto forma“.

XIX ŠALIŲ REKVIZITAI IR PARAŠAI

PERKANČIOJI ORGANIZACIJA

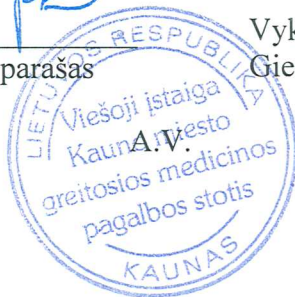
TIEKĖJAS

VšĮ Kauno m. greitosios medicininės pagalbos stotis

Įmonės kodas 235042580
Pramonės pr. 33, LT-51271, Kaunas
Tel. 8 37 40 86 79, faks. 8 37 45 27 52
El. p.: kaunogmp@greitojipagalba.lt
A/S LT63 4010 0425 0082 5603
AB Luminor bankas,
Banko kodas 40100

Direktorius
Nerijus Mikelionis

parašas

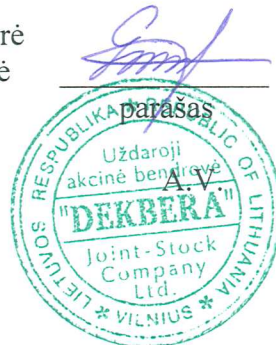


UAB „Dekbera“

S. Žukausko g. 49-72, LT-09131 Vilnius
Tel.: 8 5 2107060
Įmonės kodas: 123502493
PVM mokėtojo kodas: LT235024917
A.s. LT117044060001385545
AB SEB bankas
Banko kodas 70440

Vykdančioji direktorė
Giedrė Žarkauskienė

parašas



TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

I SKYRIUS BENDRA INFORMACIJA

Viešoji įstaiga Kauno miesto medicinos pagalbos stotis, veikdama pagal Viešosios įstaigos Greitosios medicinos pagalbos stotis, Viešosios įstaigos Klaipėdos greitosios medicininės pagalbos stotis ir Viešosios įstaigos Šiaulių greitosios medicinos pagalbos stotis įgaliojimus, savo ir įgaliojimus suteikusių organizacijų poreikiams perka virtualios telefonų stotelės (*angl. Hosted Internet Protocol Private Branch Exchange*) paslaugą.

Perkamų paslaugų apimtis nurodyta žemiau esančioje lentelėje. Perkančioji organizacija neįsipareigoja įsigyti paslaugų pilna apimtimi. Perkančioji organizacija įsipareigoja įsigyti paslaugas ne mažesne apimtimi, nei tai nurodyta 1 lentelės 4 stulpelyje.

1 lentelė. Perkamų paslaugų apimtis pagal perkančiąsias organizacijas.

Nr.	Perkančiosios organizacijos	Maksimalus abonentų skaičius	Minimalus abonentų skaičius	Maksimali paslaugos trukmė
1	2	3	4	5
1.	Viešoji įstaiga Greitosios medicinos pagalbos stotis (Justiniškių g. 14C-1, Vilnius)	15	10	36 mėn.
2.	Viešoji įstaiga Kauno miesto greitosios medicinos pagalbos stotis (Pramonės pr. 33, Kaunas)	14	9	36 mėn.
3.	Viešoji įstaiga Klaipėdos greitosios medicininės pagalbos stotis (Jurginių g. 33, Klaipėda)	6	3	36 mėn.
4.	Viešoji įstaiga Šiaulių greitosios medicinos pagalbos stotis (Vytauto g. 101, Šiauliai)	7	5	36 mėn.
		42	27	

Nustačius viešojo pirkimo laimėtoją su juo bus sudaromos 4 atskiros sutartys, t.y. kiekviena perkančioji organizacija sudarys atskirą viešojo pirkimo-pardavimo sutartį su tiekėju, tačiau tiekėjas nors ir su perkančiosiomis organizacijomis sudarys savarankiškas sutartis, tačiau jis privalės paslaugas teikti naudodamas tą pačią infrastruktūrą, t.y. sprendimą.

Paslaugos pradedamos teikti per 90 dienų nuo sutarties įsigaliojimo dienos.

II SKYRIUS NAUDOJAMOS SANTRUMPOS

TSS – (angl. telephone line sharing switch)

PT – paslaugų tiekėjas

SIP – balso duomenų perdavimo protokolas IP tinklais

Trunk – balso skambučių perdavimo kanalas

L2 – specialus tinklas tarp kliento ir PT

PĮ – programinė įranga

PBX – telefonijos tarnybinė stotis

PSTN – telefonijos varinis tinklas

ISDN – telefonijos skaitmeninis tinklas

GMP – greitosios medicinos pagalba

Abonentas – telefono aparatas kuriuo naudojasi agentai

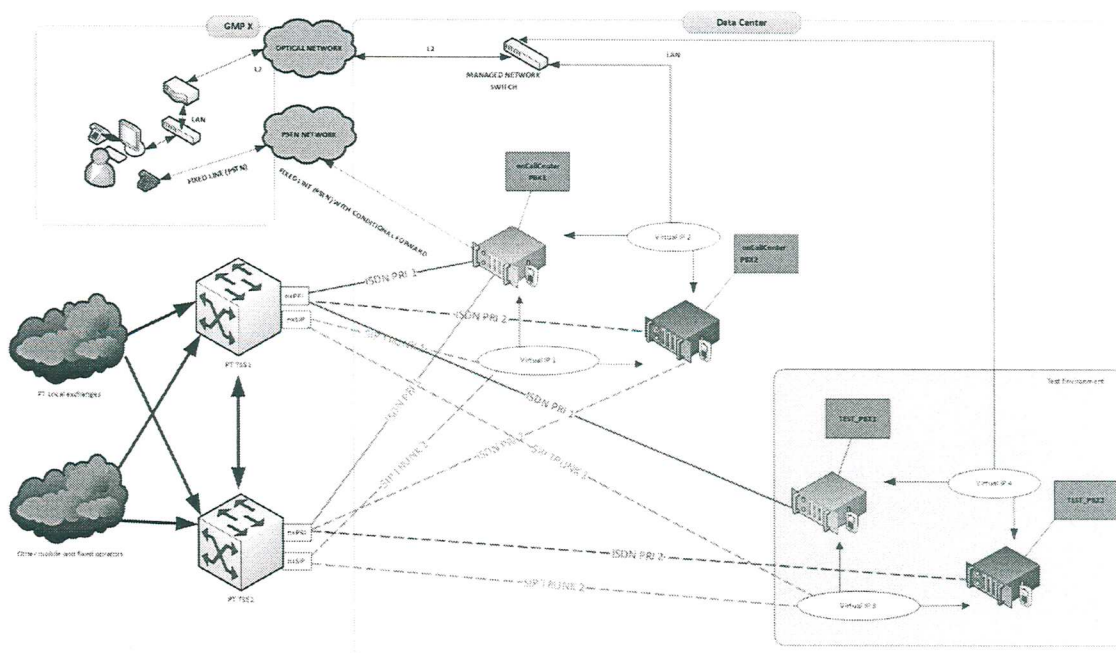
Agentas – skambučių priėmėjas, dispečeris, darbuotojas prisijungęs prie telefonijos.

III SKYRIUS SPRENDIMO KONCEPCIJA

Tiekėjo siūlomas virtualios telefonų stotelės sprendimas turi užtikrinti greitosios medicinos pagalbos dispečerinių tarnybų pagalbos skambučių tinkamą priėmimą ir aptarnavimą Vilniaus, Kauno, Šiaulių ir Klaipėdos dispečerinėse numeriais 033 arba 03.

1 paveikslas. Sprendimo schema.

IV SKYRIUS VIRTUALIOS TELEFONŲ STOTELĖS INFRASTRUKTŪROS IR PATIKIMUMO



REIKALAVIMAI

1. Virtuali telefonų stotelė turi gebėti aptarnauti ne mažesnę IP telefonų (abonentų) skaičių nei tai nurodyta šios Techninės specifikacijos 1 lentelės 3 stulpelio šeštoje (suminėje) eilutėje, bei ne mažiau kaip 200 skambučių centro agentų.
2. Bazinis virtualios telefonų stotelės funkcionalumas:

2.1. trumpųjų numerių sistema palaikanti dviženklį, triženklį ir keturženklį vidinius numerius, pasirenkant bet kokią pradžios skaitmenį ir sudarant galimybę vienoje sistemoje turėti skirtingo ilgio vidinius numerius;

2.2. skambinimas ir atsiliepiamas į skambučius;

2.3. atsiliepto skambučio persiuntimas (peradresavimas) kitam vidiniam ar išoriniam (fiksuito arba mobilaus ryšio) abonentui;

2.4. besąlyginis skambučio persiuntimas kitam vidiniam ar išoriniam (fiksuito arba mobilaus ryšio) abonentui;

2.5. skambučio perėmimas iš kito abonento kol vyksta kvietimas;

2.6. tiekėjas privalo užtikrinti įeinančio skambučio skambinančio abonento numerio rodymą ir identifikavimą;

2.7. automatinis įeinančių skambučių skirstymas (jeigu abonentas neatsiliepia arba yra užimtas, skambutis automatiškai peradresuojamas kitam abonentui);

2.8. praleistų skambučių sąrašo rodymas IP telefonuose.

3. Konferencijos funkcionalumas: konferencijos funkcionalumas, turi leisti sudaryti konferencinio ryšio kambarius, kuriuose visi dalyviai galėtų kalbėti.

4. Muzika, kol laukiama pakėlimo: virtualioje telefonų stotelėje turi būti galimybė Perkančiajai organizacijai pasirinkti bet kokią muzikinį foną (.mp3 formatu). Šis muzikinis fonas turi būti grojamas abonentams, kurie laukia, kol bus atsilieptas skambutis.

5. Dubliuotas TSS: PT turi turėti dubliuotus TSS mazgus skirtinguose pastatuose (infrastruktūrose, miestuose)

6. Ryšys su kitais tiekėjais: PT TSS turi turėti ryšį su kiekvienu telefonijos paslaugų tiekėju turintį savo atskirą funkcionuojantį tinklą (Telia, Tele2, Bitė ir pan.) Lietuvoje.

7. Dubliuotas SIP sujungimas: kiekvienas TSS turi turėti SIP sujungimą su kiekvienu PBX. Sutrikus SIP Trunk1 sujungimui tarp TSS1 ir PBX1, turi būti galimybė aktyvuoti atsarginę įrangą ir sujungimus taip užtikrinant nepertraukiamą paslaugos veikimą.

8. Dubliuotas ISDN sujungimas: kiekvienas TSS turi turėti ISDN sujungimą su kiekvienu PBX. Sutrikus SIP Trunk1 arba ISDN1 sujungimui tarp TSS1 ir PBX1, turi būti galimybė aktyvuoti atsarginę įrangą ir sujungimus taip užtikrinant nepertraukiamą paslaugos veikimą.

9. Dubliuotas PBX: turi būti naudojami bent du veikiantys PBX atskiruose duomenų centruose, fiziškai atskirtuose ir nepriklausantys nuo tos pačios infrastruktūros. Sutrikus PBX1 automatiškai turi aktyvuotis PBX2 neilgiau kaip per 3 minutes. Vienas iš PBX turi būti talpinamas sertifikuotame TIER 3 sertifikata turinčiame duomenų centre. (Teikiant pasiūlymą privaloma pateikti sertifikato kopiją). Kiekvienas PBX prie optinio tinklo turi būti jungiami ne mažiau kaip 2 skirtingomis technologijomis, pavyzdžiui SIP TRUNK ir ISDN.

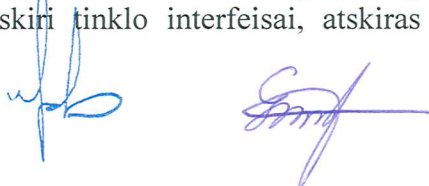
10. Atskiras pagrindinis ryšys: PT turi suteikti dedikuotą ne viešą (specialus, ethernet) optinę duomenų prieigą nuo PBX infrastruktūros iki greitosios medicinos pagalbos dispečerinių privataus tinklo. Dispečerinių galinė įrangą (maršrutizatoriai, komutatoriai ir telefonai) turi būti sukonfigūruota, kad paslauga veiktų.

11. Dubliuotas ryšys: tarp dispečerinės ir PT infrastruktūrų turi būti naudojamas dubliuotas ryšys: IP (L2) ir PSTN tinklai. Neveikiant IP tinklui tarp dispečerinės galinės įrangos ir PBX automatiškai turi aktyvuotis PSTN linijomis prijungti telefonai. Veikiant PSTN linijai skambučiai per telefonus turi būti paskirstyti tolygiai – sekantis skambutis siunčiamas ilgiausiai laukiančiam skambučių priėmėjui. Tokiu atveju PSTN linijų skambučiai turi būti įrašomi.

12. Dedikuoti resursai: skirtos PBX stotys (serverių resursai), įrangą sprendimui bei duomenų saugojimui turi būti naudojama ir dedikuota tik greitosios medicinos stočių skambučiams priimti. Ne greitosios medicinos pagalbos (kitiems) klientams ar tikslams ši paslauga negali būti teikiama.

13. Išeinantis duomenų srautas: Virtualios PBX stotelės PT turi suteikti galimybes gauti prieigą kitam duomenų srauto PT, ir sukonfigūruoti sistemą taip, kad kitas skambučių duomenų srauto PT galėtų užtikrinti išeinančių skambučių veikimą ir apmokestinimą (pagal atskirą sutartį).

14. Priežiūra ir atsarginės kopijos: PBX priežiūrai turi būti naudojama atskira infrastruktūra (atskirą tinklo interfeisai, atskiras tinklas ir tinklo mazgai, atskiras NAS ar backup serveris)



neįtakojanti teikiamos paslaugos resursų ir kokybės. PBX serveriai turi turėti pakankamai resursų (CPU ir diskų greیتaveikos), kad atsarginės kopijos neįtakotų telefonijos paslaugos kokybės.

15. Testinė aplinka: PT kaštais turi būti paruošta telefonijos PĮ testinę aplinką, kad galima būtų prieš diegiant atnaujinimus į tikrą aplinką juos pilnai įdiegti ir ištestuoti. Testinė aplinka turi pilnai imituoti pagrindinės tikroje aplinkoje naudojamos konfigūracijos veikimą (naujų funkcijų testai, ekstremalių situacijų testai, įrangos ir serverio gedimų imitacija ir nepertraukiamas veikimas).

16. Telefonų numerių išsaugojimas: Naudojamų dispečerinių eilių ir PSTN telefonų numeriai turi išlikti tokie patys kaip naudojami dabar. Diegiant sistemą sąrašas bus pateiktas.

17. Priežiūra: Tiekėjas privalo užtikrinti virtualios telefonų stotelės priežiūrą visą sutarties galiojimo laikotarpį.

18. Pagalbos tarnybos veiklos užtikrinimas visu sutarties laikotarpiu: tiekėjas turi turėti visą parą (24/7) veikiančią IT pagalbos tarnybos sistemą. IP pagalbos tarnyba turi būti pasiekama telefonu, el. paštu.

19. Prieinamumas: paslaugos prieinamumas (veikimo laikas per metus) turi būti užtikrintas ne mažesnis kaip 99,75 %.

20. Reagavimo laikas: į nurodyto svarbumo gedimus reakcijos laikas turi būti ne ilgesnis kaip: didelės svarbos gedimas – 30 min., vidutinės svarbos gedimas – 4 val., mažos svarbos gedimas – 8 val.

21. Nekokybiškų paslaugų ar trūkumų šalinimas: paslaugos teikėjas pateiktas nekokybiškas paslaugas ar nustatytus trūkumus privalo pašalinti savo sąskaita.

22. Turi būti pateikta sprendimo įrangos ir ryšių (su testine ir dubliuota įranga/ryšiais) tikroji PT siūloma architektūrinė schema ir realizacijos aprašymas.

V SKYRIUS

VIRTUALIOS TELEFONŲ STOTELĖS KONFIGŪRACIJOS REIKALAVIMAI

1. 033 (03) skambučių sujungimas: PT turi sukonfigūruoti savo sprendimą taip, kad visuomenės, skambinant fiksuoto ar judriojo telefonų tinklą, galine įranga renkant numerį 033 arba 03 prisiskambintų į atitinkamą dispečerinę. Visi telefonijos paslaugų tiekėjai pagal atitinkamą dispečerinių aptarnaujamą teritoriją nukreipia pagalbos skambučius į specialius ilguosius dispečerinių numerius.

2. Skambinančiųjų eilė: skambinantys turi patekti į pacientų eilę ir laukti atsilaisvinančių agentų. Skambučiai skirstomi/perduodami ilgiausiai laukiantiems laisviems agentams. Taip pat dispečerinėse naudojamos tokios eilės: Miesto brigados, Apskrities brigados, PSTN, Dispečerinės administratorius, Pamainos vyr. gydytojas, ir jų išorinės vidinės eilės.

3. Automatinis sujungimas: pagal dispečerinės pasirinkimą skambinantysis automatiškai yra sujungiamas su agentu per 0 arba per 5 sekundes arba nepakėlus ragelio po 5 sekundžių yra nukreipiamas kitam agentui.

4. Agentų priskyrimas: per konfigūracijos konsolę telefonai yra priskiriami eilėms. Agentui prisijungus prie telefono, pagal konfigūraciją iškart priskiriamas nustatytai eilei.

5. Trumpas numerių rinkimas: dispečerių telefonuose turi būti galimybė sukonfigūruoti greitą rinkimą paspaudus vieną ar keletą skaičių ir aktyvuojant ilgo numerio rinkimą.

6. Adresų knyga: programinės įrangos pagalba yra formuojamas adresatų sąrašas. Sąraše nurodant trumpą numerį ir surinkus telefone 9 ir trumpą numerį, turi būti sujungta su adresatu.

7. Integracija su Radio sistemomis: surenkant tinklo kodą ir radijo stoties kodą turi būti galimybė per telefoną kalbėti su radijo stotimi bei sujungti pokalbį į konferenciją su pacientu, vadovaujantis Greitosios medicinos pagalbos dispečerinių tarnybų veiklos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2012 m. lapkričio 7 d. įsakymu Nr. V-996, priedo „GMP dispečerinių tarnybų ir gmp brigadų techninės ir programinės įrangos sąrašas“ 1.1.1.16 punktu. Radio sistema yra nuomojama o specifikacija dėl integracijos gali pateikti gmp tiekėjas.

8. Integracija su dispečerinės programine įranga: turi būti naudojama atitinkama „TAPI“ tvarkyklė kuri perduoda telefono numerį į įdiegtą darbo vietoje programinį telefoną.



Atsiliiepiant skambučių priėmėjui į skambutį automatiškai naudojamose programinėse įrangose turi atsidaryti naujo kvietimo forma ir į atitinkamą laukelį įkristi skambinančiojo telefono numeris, vadovaujantis Greitosios medicinos pagalbos dispečerinių tarnybų veiklos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2012 m. lapkričio 7 d. įsakymu Nr. V-996, priedo „GMP dispečerinių tarnybų ir gmp brigadų techninės ir programinės įrangos sąrašas“ 1.1.1.17 punktu. Dispečerinės programinės įranga yra nuomojama o specifikacija dėl integracijos gali pateikti gmp tiekėjas.

9. Integracija su statistikos moduliu: telefonijos sistemos integracinė sąsaja per kurią yra perduodami skambučių duomenys ir pokalbių įrašas. Tokiu būdu statistinis modulis prie kvietimo kortelės duomenų gali atvaizduoti pokalbio informaciją ir įrašą, vadovaujantis Greitosios medicinos pagalbos dispečerinių tarnybų veiklos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2012 m. lapkričio 7 d. įsakymu Nr. V-996, priedo „GMP dispečerinių tarnybų ir gmp brigadų techninės ir programinės įrangos sąrašas“ 1.1.1.18 punktu. Statistikos modulis yra nuomojamas o specifikacija dėl integracijos gali pateikti gmp tiekėjas.

10. Pertraukos: telefone surenkant atitinkamus numerius agentas turi turėti galimybę keisti savo būseną į „Laisvas“, „Pertraukėlė“, „Apdorojimas“. Pabaigiant pokalbį automatiškai turi įsijungti „Auto-pauzė“ 10-čiai sekundžių, kad dispečeris programinėje įrangoje spėtų sutvarkyti kvietimą ir pasiruošti sekančiam skambučiui.

11. Automatinis atsakiklis (IVR): sistema turi palaikyti automatinio atsakiklio (IVR) funkcionalumą, neribojant gylio ir pasirinkimų skaičiaus. Perkančioji organizacija gali sudaryti IVR medį, nustatyti ir įkelti garsinius pranešimus, valdyti IVR veikimo laiką.

VI SKYRIUS

VIRTUALIOS TELEFONŲ STOTELĖS PROGRAMINĖS ĮRANGOS REIKALAVIMAI

1. Prisijungimas: Agentai turintys savo asmeninius prisijungimus jungiasi į sistemą su vardu ir slaptažodžiu. Pagal tai kiekvienas agentas turi savo teisių rinkinį.

2. Stebėsenos ekranas: Agentui prisijungus turi būti matomos jam priskirtos eilės, kiekvienos eilės užimtumas (kiek kitų laisvų agentų; kiek laukiančių skambinančiųjų eilėse). Taip pat šioje terpėje turi būti matomas kiekvieno agento būsena, būsenos laikas, vardas pavardė, telefono numeris, su kuo sujungta ir eilių pavadinimai. Be to turi būti atvaizduojami prarastų skambučių sąrašas: numeris, eilė, laukimo eilėje laikas, data/laikas, skambinančiojo agento vardas pavardė. Turi būti galimybė paspaudus mygtuką paskambinti pasirinktam numeriui.

3. Pokalbių žurnalas: sistema turi užtikrinti visų (įskaitant ir vidinius) įeinančių ir išėinančių pokalbių įrašymo funkcionalumą. Pokalbių perklausimas gali vykti dviem būdais – parsisiunčiant pokalbio įrašą arba klausant jį realiu laiku per naršyklę. Kiekvienas agentas pagal teisių rinkinį turi būti apribotas ir turėti galimybę perklausti tik savo skambučius. Kiti vartotojai pagal nustatymus. Visi pokalbiai turi būti saugomi visą sutarties laikotarpį. Pokalbių žurnale turi būti atvaizduojami visų vartotojui matomų skambučių informacija: kryptis, pradžios laikas, trukmė, laukimo laikas, skambinančiojo numeris, skambutį priimančiojo numeris/eilė, agento vardas pavardė. Turi būti galimybė parsisiųsti arba pasiklausti pokalbį. Skambučių filtras turi filtruoti pagal numerį, kryptį, laiko tarpą, eilę, agentą, nukreipimus, vadovaujantis Greitosios medicinos pagalbos dispečerinių tarnybų veiklos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2012 m. lapkričio 7 d. įsakymu Nr. V-996, priedo „GMP dispečerinių tarnybų ir gmp brigadų techninės ir programinės įrangos sąrašas“ 1.1.1.19.1 punktu.

4. Eilių statistika: statistikos terpėje turi būti atvaizduojami eilių statistinė informacija. Kryptis, eilė, gauta skambučių, atsakyta skambučių, prarasta skambučių, darbo kokybė, viso kalbėta, vidutinė pokalbio trukmė, vidutinė laukimo trukmė, už pasirinktą laikotarpį. Turi būti galimybė parsisiųsti ataskaitą „xls“ (arba lygiavėčiu) formatu.

5. Darbo laiko apskaita: šioje ataskaitoje turi būti atvaizduojamas agentų produktyvumas. Agentas, darbo trukmė, pokalbių trukmė (skliausteliuose pokalbių skaičius), laukimo laikas (šalia procentas nuo bendro laiko, žalias jeigu mažiau 70%, raudonas jeigu daugiau), prisijungimų skaičius, pertraukėlės trukmė ir kiekis, apdorojimo trukmė ir kiekis, auto-pauzės trukmė ir kiekis,

visų pauzių trukmė ir kiekis. Ataskaita filtruojama pagal laiko tarpą, eilę, agentą ir turi būti galimybė parsisiųsti ataskaitą „xls“ (arba lygiaverčiu) formatu.

6. Skambučių statistika: šioje ataskaitoje turi būti atvaizduojami skambučių laukimo laiko, pokalbių trukmės, prarastų skambučių informacija: iki 4s, nuo 5 iki 9 s., nuo 10 iki 19 s., nuo 20 iki 39 s., nuo 30 iki 44 s., nuo 45 iki 59 s., nuo 1 iki 2 min., nuo 2 iki 5 min., virš 5 min. Ataskaita filtruojama pagal laiko tarpą, eilę, ir turi būti galimybė parsisiųsti ataskaitą „xls“ (arba lygiaverčiu) formatu.

7. Skambučių paskirstymo grafikas: grafike turi būti atvaizduojamas vidutinis atsiliptų ir prarastų skambučių skaičius kas valandą. Ataskaita filtruojama pagal laiko tarpą, eilę, grupavimo periodą (diena, savaitė, mėnuo, metai)

8. Veiksmų žurnalas: žurnale turi būti registruojami visų vartotojų ir agentų veiksmai su programine įranga. Atvaizduojama data, IP adresas, vartotojo tipas, vartotojas, veiksmas, kiekis per 60s. Ataskaita filtruojama pagal laiko tarpą, veiksmą, vartotoją, ir turi būti galimybė parsisiųsti ataskaitą „xls“ (arba lygiaverčiu) formatu.

9. Adresų knyga: tai telefonų knygos terpė kur turi būti galima išsaugoti išankstinius numerius ir suteikti jiems trumpuosius numerius. Tai yra naudojama paprastesniam brigadų skambinimui surenkant 9 ir brigados šaukinio numerį. Turi būti atvaizduojamas įrašo ID, telefono numeris, trumpas numeris, vardas, pavardė, įstaiga, kategorija. Knyga turi turėti lapus su kategorijų pavadinimais kuriuos galima įjungti atskirai kaip lakštą. Turi būti langelis su numerio paieška.

10. Blokuojami skambučiai: šiame sąraše turi būti atvaizduojami bent kartą užblokuoti numeriai. Turi būti atvaizduojamas įrašo ID, telefono numeris, komentaras, įjungimo būseną, terminas iki kada užblokuotas. Turi būti galimybė užblokuoti naują numerį nurodytam laiko tarpui, po kurio numeris atblokuojamas automatiškai. Turi būti numerio paieška pagal id, numerį, komentarą, įjungimo būseną, ir turi būti galimybė parsisiųsti ataskaitą „xls“ (arba lygiaverčiu) formatu.

11. Agentai: terpė, kur galima kurti agentus. Informacija apie agentą: Vardas, pavardė, prisijungimo prie telefono kodas, agentų grupė, išeinančių skambučių eilė, vidinių skambučių eilė, slaptažodis, žymimas langelis – ar jungtis prie eilės su slaptažodžiu. Agentų sąrašas turi turėti tokią informaciją: id, kodas, vardas, pavardė, grupė, visos eilės ir jų pažymėtos aktyvuotos, išorinių bei vidinių skambučių eilės pasirinkimas per pasirenkamą sąrašą, mygtukas, per kurį reguliuojamos teisės (ar gali matyti prarastus skambučius).

12. Agentų grupės: terpė, kur turi būti atvaizduojamas visų agentų sąrašas ir galimybė koreguoti paskirtas grupes. Atvaizduojamas agentų id, vardas pavardė, grupė pagal nutylėjimą, grupių mygtukai kuriuos galima aktyvuoti ar išjungti.

13. Eilės: terpė, kur agentai turi būti koreguojami ir priskiriami eilėms. Eilės id, eilės pavadinimas, priskirtų ir užimtų agentų kiekis, visų agentų sąrašas. Spaudžiant ant agento jis turi būti priskiriamas/atjungiamas šiai eilei.

14. Naudotojai: terpė, kur atvaizduojamas visų naudotojų sąrašas. Turi būti galimybė sukurti naudotoją, jį pašalinti arba koreguoti jo teises. Kuriant naudotoją nurodomas jo prisijungimo vardas, slaptažodis ir teisių rinkinio tipas (administratorius, vadovas, stebėtojas, monitoringas). Prie kiekvieno naudotojo paspaudžiant teisių mygtuką atvaizduojamos teisės į skambučių blokavimą, prarastų skambučių peržiūrą, suteiktos eilių, agentų grupių, dispečerinių nukreipimų valdymo teises ir galimybė šias teises suteikti arba ne.

15. Kalba: programinės įrangos vartotojo sąsaja turi būti lietuvių kalba.

16. Nukreipimai: terpė, kur galima nukreipti skambučius iš pasirinktos dispečerinės į nustatytas dispečerines.

17. Informacijos prieinamumas: Dispečerinės pokalbių įrašai ir susieti duomenys turi būti saugomi visą sutarties galiojimo laikotarpį. Pasibaigus sutarčiai tiekėjas turi užtikrinti vieną iš šių variantų: a) pokalbių įrašai ir susieti duomenys turi būti saugiai prieinami tiekėjo infrastruktūroje neribotą laiką arba b) pokalbių įrašai ir susieti duomenys turi būti perduoti Perkančiajai organizacijai su peržiūros programine įranga.