

SKAMBUČIŲ CENTRO PROGRAMINĖS ĮRANGOS TOBULINIMO VIEŠOJO PIRKIMO-PARDAVIMO SUTARTIS

2019 m. rugpjūčio 29 d. Nr. 5-ST2-348
Vilnius

Pirkėjas – Policijos departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos, atstovaujamas vyriausiojo patarėjo Romualdo Voišnio, veikiančio pagal Lietuvos policijos generalinio komisaro 2018-12-27 įsakymo Nr. 5-V-1100 „Dėl įgaliojimų suteikimo“ 1.4.4 p.,

Tiekėjas – UAB „FIMA“, atstovaujama generalinio direktoriaus Vytauto Zinkevičiaus, veikiančio pagal bendrovės įstatus.

Toliau Pirkėjas ir Tiekėjas kartu vadinami „Šalimis“ arba atskirai „Šalimi“, remdamiesi viešojo pirkimo (CVP IS Nr. 447982), rezultatais, sudarė šią viešojo pirkimo-pardavimo sutartį (toliau – Sutartis), ir susitarė dėl toliau išvardytų sąlygų.

1. Sutarties dalykas

1.1. Sutarties dalykas yra skambučių centro programinės įrangos tobulinimas, atitinkantis Techninės specifikacijos reikalavimus (1 priedas) ir Tiekėjo pasiūlyme nurodytas reikšmes (2 priedas), įsigijimas/pristatymas, (ir įdiegimas bei konfigūravimas) (toliau – Prekės).

1.2. Tiekėjas įsipareigoja perduoti Pirkėjui nuosavybės teise Sutarties 1.1 papunktyje nurodytas Prekes ir jas įdiegti, o Pirkėjas įsipareigoja priimti tvarkingas ir kokybiškas Prekes ir sumokėti Tiekėjui Sutarties kainą Sutartyje numatytomis sąlygomis ir terminais.

1.3. Esant poreikiui ir finansavimui Pirkėjas turi teisę įsigyti prekių sąraše nenurodytų, tačiau su pirkimo objektu susijusių prekių neviršijant 10 procentų pradinės pirkimo sutarties vertės. Už prekių sąraše nenurodytas, tačiau su pirkimo objektu susijusias prekes, bus apmokėta ne didesnėmis nei susitarimo dėl 1 priede nenurodytų prekių pirkimo pasirašymo dieną tiekėjo prekybos vietoje, kataloge ar interneto svetainėje nurodytomis galiojančiomis šių prekių kainomis arba, jei tokios kainos neskelbiamos, tiekėjo pasiūlytomis, konkurencingomis ir rinką atitinkančiomis kainomis.

1.4. Atsiradus nenumatytoms, nuo Šalių valios nepriklausančioms aplinkybėms (Prekė nebegaminama ar kt.), kurių Šalys negalėjo numatyti pasirašydamos Sutartį, Tiekėjas negali pristatyti Sutarties 2 priede nurodyto modelio Prekės, Pirkėjui raštu išreiškus sutikimą, nekeičiant Tiekėjo pasiūlyme nurodytos Prekės kainos, Tiekėjas gali pristatyti kito modelio, Sutarties priede Nr. 1 „Techninė specifikacija“ įtvirtintus reikalavimus atitinkančią ir ne blogesnių nei pasiūlyme nurodytoji techninių charakteristikų prekę.

2. Prekės suteikimo vieta ir terminas

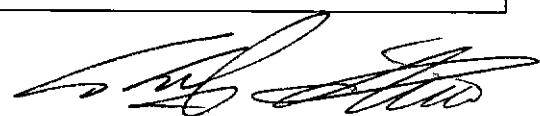
2.1. Prekė turi būti pristatytos ir įdiegtos – *Liepyno g. 7, Vilniuje.*

2.2. Prekės, nurodytos Sutarties 1.1 punkte turi būti pristatytos per 30 kalendorinių dienų nuo sutarties įsigaliojimo dienos.

3. Sutarties kaina ir mokėjimo tvarka

3.1. Bendra sutarties kaina už Sutarties 1.1. papunktyje nurodytas Prekes:

Bendra Sutarties kaina (Sutarties kaina be PVM + PVM)	35695,00 Eur (trisdešimt penki tūkstančiai šeši šimtai devyniasdešimt penki eurai)
PVM	6195,00 Eur (šeši tūkstančiai šimtas devyniasdešimt penki eurai)



Sutarties kaina be PVM	29500,00 Eur (dvidešimt devyni tūkstančiai penki šimtai eurų)
-------------------------------	--

3.2. Detalios prekių kainos nurodytos sutarties 2 priede.

3.3. Galutinė Sutarties kaina bus apskaičiuojama pagal faktiškai Tiekėjo pristatytų prekių kiekį. **Maksimali sutarties vertė** (įvertinus galimą 10 procentų prekių sąraše nenurodytų, tačiau su pirkimo objektu susijusių prekių, nuo pradinės sutarties vertės) yra: 32450,00 Eur be PVM.

3.4. Pasikeitus pridėtinės vertės mokesčio dydžiui Prekių kaina perskaičiuojama vadovaujantis šia formule:

$$S_N = A + \frac{(S_S - A)}{\left(1 + \frac{T_S}{100}\right)} \times \left(1 + \frac{T_N}{100}\right)$$

S_N - perskaičiuota bendra Sutarties kaina (su PVM)

S_S - bendra Sutarties kaina (su PVM) iki perskaičiavimo

A – įvykdytų sutartinių įsipareigojimų (pristatytų Prekių) kaina (su PVM) iki perskaičiavimo

T_S - senas PVM tarifas (procentais)

T_N - naujas PVM tarifas (procentais)

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

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

3.6. Sutarties kaina apima visas Tiekėjo išlaidas, susijusias su Sutartyje numatytų įsipareigojimų vykdymu (pvz., transportavimo, pakavimo, krovimo, tranzito, tikrinimo, draudimo, pristatytų Prekių surinkimo vietoje ir (arba) paleidimo ir (arba) šių darbų priežiūros išlaidas; aprūpinimo įrankiais, reikalingais pristatytų Prekių surinkimui ir (arba) priežiūrai, išlaidas; naudojimo ir priežiūros instrukcijų, numatytų techninėse specifikacijose, pateikimo išlaidas; diegimo išlaidas (jei taikomas reikalavimas) sąskaitų pateikimo per E-sąskaita sistemą išlaidas, Prekių garantinės priežiūros išlaidas; numatomas Sutartyje nurodytam laikotarpiui).

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

3.8. Su Tiekėju atsiskaitoma per 30 kalendorinių dienų nuo *Prekių pristatymo, įdiegimo ir eksloatacijos akto pasirašymo dienos* ir PVM sąskaitos-faktūros pateikimo dienos.

3.9. Tiekėjas PVM sąskaitoje – faktūroje atskirai nurodo PVM tarifą ir PVM apmokestinimo sąlygą pagal Standartinės apskaitos duomenų rinkmenos techninės specifikacijos ir techninių reikalavimų aprašo, patvirtinto Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2015 m. liepos 21 d. įsakymu Nr. VA-49 „Dėl Standartinės apskaitos duomenų rinkmenos techninės specifikacijos ir techninių reikalavimų aprašo patvirtinimo“, 2 priedą – PVM klasifikatorių.

4. Prekių priėmimas-perdavimas ir prekių kokybė

4.1. Pristatytų Prekių kiekį ir kokybę Tiekėjas įsipareigoja nurodyti paruoštuose Prekių priėmimo-perdavimo aktuose (Sutarties priede Nr. 3).

4.2. Prekių priėmimo-perdavimo aktas pasirašymas 2 (dviem) vienodą juridinę galią turinčiais egzemplioriais.

4.3. Tiekėjas garantuoja parduodamų Prekių kokybę. Prekių kokybė, ženklinimas turi atitikti Lietuvos Respublikos standartus, Techninės specifikacijos (1 priedas) reikalavimus, Tiekėjo pasiūlyme (2 priedas) nurodytas minimalias charakteristikas ir įsipareigojimus,

4.4. Prekių kokybę Pirkėjo atstovai įvertina per 20 darbo dienų nuo prekių priėmimo. Kokybės tikrinimo metu gali dalyvauti Tiekėjo atstovai. Prekės laikomos priimtoms, kai Pirkėjo įgaliotas atstovas patikrina prekes ir nesant trūkumų, pasirašo Prekių perdavimo ir priėmimo akte (3



priedas). Prekių perdavimo ir priėmimo aktas surašomas pagal faktiškai priimtą kokybiškų prekių kiekį, neatsižvelgiant į prekių gabenimo važtaraštyje ir (ar) PVM sąskaitoje faktūroje nurodytą kiekį.

4.5. Pretenzijos dėl Prekių kokybės ir kitų trūkumų Tiekėjui gali būti pareikštos visą garantijos galiojimo laikotarpį.

4.6. Kad įsitikinti ar Prekės atitinka techninės specifikacijos reikalavimus, Pirkėjas turi teisę pasinaudoti savo paskirtais kompetentingais specialistais, kokybės inspekcijos arba Pirkėjui priimtinos kompetentingos laboratorijos ar mokslinių tyrimų įstaigos paslaugomis.

4.7. Atliekant patikrinimą ir bandymus Tiekėjas privalo Pirkėjo įgaliotiems atstovams nemokamai suteikti visas priemones ir pagalbą vadovaujantis protingumo principu, bei gamybos duomenis, reikalingus tyrimams atlikti. Abi Šalys padengia atitinkamų savo atstovų, dalyvaujančių patikrinime, išlaidas. Tiekėjas privalo atlyginti Pirkėjo patirtas patikrinimo išlaidas, jei patikrinimo metu nustatyta, kad Prekės neatitinka joms keliamų reikalavimų.

4.8. Jeigu patikrintos ar išbandytos Prekės neatitinka Techninės specifikacijos (1 priedas) reikalavimų, Tiekėjo pasiūlyme (2 priedas) nurodytų minimalių charakteristikų ir įsipareigojimų, Pirkėjas gali atsisakyti Prekių ir Tiekėjas trumpiausiais terminais, be jokių papildomų Pirkėjo išlaidų, privalo pakeisti arba Pirkėjui sutikus suremontuoti netinkamas Prekes.

4.9. Prekių tikrinimo metu Pirkėjui pastebėjus, kad visos Prekės neatitinka Techninės specifikacijos (1 priedas) reikalavimų, Tiekėjo pasiūlyme (2 priedas) nurodytų minimalių charakteristikų ir įsipareigojimų, dalyvaujant arba nedalyvaujant Tiekėjo atstovui, surašomas defekto nustatymo aktas, prekės nepriimamos. Šiuo atveju laikoma, kad Prekės nebuvo pristatytos.

5. Šalių teisės ir pareigos

5.1. Tiekėjas įsipareigoja:

5.1.1. tinkamai ir sąžiningai vykdyti Sutartį;

5.1.2. nustatytu terminu pristatyti Prekes, atitinkančias Sutarties 1 priede „Techninė specifikacija“ nurodytus techninius reikalavimus, į vietą, numatytą Sutarties 2.1. papunktyje;

5.1.3. Sudarius Sutartį, tačiau ne vėliau negu Sutartis pradeda vykdyti, Tiekėjas įsipareigoja Pirkėjui pranešti tuo metu žinomų subtiekiejų pavadinimus, kontaktinius duomenis ir jų atstovus. Tiekėjas privalo informuoti apie minėtos informacijos pasikeitimus visu Sutarties vykdymo metu, taip pat apie naujus subtiekiejus, kuriuos jis ketina pasitelkti vėliau.

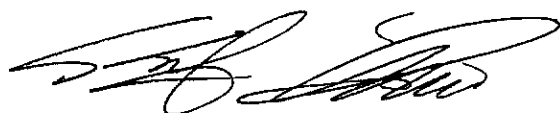
5.1.4. vykdant Sutartį, pridėtinės vertės mokesčio sąskaitas faktūras, sąskaitas faktūras, kreditinius ir debetinius dokumentus bei avansines sąskaitas teikti naudojantis informacinės sistemos „E. sąskaita“ priemonėmis. Jei informacinės sistemos „E. sąskaita“ funkcinės galimybės nepakankamos ar laikinai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

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

5.1.6. 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 Pirkėjui ir (ar) tretiesiems asmenims nuostolių atlyginimą, jei Tiekėjas ar jo darbuotojai / atstovai nesilaikytų Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų reikalavimų ir dėl to Pirkėjui ir (ar) tretiesiems asmenims būtų pateikti kokie nors reikalavimai ar pradėti procesiniai veiksmai;

5.1.7. nenaudoti Pirkėjo Prekių ženklų ar pavadinimo jokioje reklamoje, leidiniuose ar kt. be išankstinio raštiško Pirkėjo sutikimo;

5.1.8. priimti Prekių žuvimo ar sugedimo riziką iki Prekių priėmimo-perdavimo akto pasirašymo momento;



- 5.1.9. kartu su Prekėmis pateikti Pirkėjui visą būtiną dokumentaciją, įskaitant Prekių naudojimo ir priežiūros instrukcijas, bei konsultuoti Pirkėją kitais su Tiekėjo sutartiniais įsipareigojimais susijusiais klausimais;
- 5.1.10. užtikrinti iš Pirkėjo Sutarties vykdymo metu gautos ir su Sutarties vykdymu susijusios informacijos konfidencialumą ir apsaugą. Pasibaigus sutartinių įsipareigojimų vykdymo terminui, Pirkėjui paprašius raštu, grąžinti visus iš Pirkėjo gautus, Sutarčiai vykdyti reikalingus dokumentus;
- 5.1.11. tinkamai vykdyti kitus įsipareigojimus, numatytus Sutartyje ir galiojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose;
- 5.1.12. užtikrinti, kad Sutartį vykdys tik tokia teisę turintys asmenys;
- 5.1.13. jei pirkimo dokumentuose buvo numatytas reikalavimas, kad tiekėjas ir ūkio subjektai, kurių pajėgumais remiasi tiekėjas, prisiimtų solidarią atsakomybę už Sutarties įvykdymą, tiekėjas įsipareigoja Pirkėjui užtikrinti, kad už Sutarties vykdymą solidariai yra atsakingi ir ūkio subjektai, kurių pajėgumais remiamasi.
- 5.2. Jei Pirkėjas naudojasi Sutarties 5.4 p. įtvirtinta tiesioginio atsiskaitymo su subtiekejais galimybe, Tiekėjas turi teisę prieštarauti nepagrįstiems mokėjimams subtiekejams.
- 5.3. Pirkėjas įsipareigoja:
- 5.3.1. sąžiningai ir tinkamai vykdyti Sutartį;
- 5.3.2. priimti Šalių sutartu laiku pristatytas Prekes, jeigu jos atitinka Sutarties 1 priede „Techninė specifikacija“ nurodytus techninius reikalavimus;
- 5.3.3. 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;
- 5.3.4. ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo Sutarties 5.1.3 p. nurodytos informacijos gavimo raštu, informuoti subtiekėjus apie tiesioginio atsiskaitymo galimybę, o subtiekėjas, norėdamas pasinaudoti tokia galimybe, raštu pateikia prašymą Pirkėjui per 3 darbo dienas;
- 5.3.5. suteikti Tiekėjui informaciją ir (ar) dokumentus, būtinus Sutarčiai vykdyti;
- 5.3.6. tinkamai vykdyti kitus įsipareigojimus, numatytus Sutartyje ir galiojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.
- 5.4. Pirkėjas turi teisę tiesiogiai atsiskaityti su subtiekejais. Tokio atsiskaitymo tvarka nustatoma trišalėje sutartyje, kurią sudaro Pirkėjas, Tiekėjas ir jo subtiekėjas (-ai).

6. Sutarties įvykdymo užtikrinimas

- 6.1. Sutarties įvykdymas užtikrinamas 10 (dešimt) procentų nuo bendros Sutarties kainos su PVM bauda, jei Sutartis nutraukiama Sutarties 11.2.1, 11.2.2, 11.7 ir 11.9 punktuose numatytais pagrindais.

7. Tiekėjo teisė pasitelkti trečiuosius asmenis (subtiekimas)

- 7.1. Susitarimas, pagal kurį Tiekėjas dalies įsipareigojimų, numatytų šioje Sutartyje, vykdymui pasitelkia trečiuosius asmenis, yra laikomas subtiekimu sutartimi. Toks susitarimas turi būti rašytinis. Tiekėjas Sutarčiai vykdyti, turi pasitelkti tik tuos subtiekėjus, 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 subtiekėjo pajėgumais, pasitelkiant naujus subtiekėjus, pateikiami ir jų pašalinimo pagrindų nebuvimą patvirtinantys dokumentai. Pirkėjas tokiu atveju patikrina pašalinimo pagrindų nebuvimą ir,



jeigu subtiekęjo padėtis atitinka bent vieną pašalinimo pagrindą, reikalauja per Pirkėjo nurodytą terminą pakeisti tokį subtiekęją reikalavimus atitinkančiu subtiekęju.

7.2. Sutarties vykdymo metu, kai subtiekęjai netinkamai vykdo įsipareigojimus Tiekėjui, taip pat tuo atveju, kai subtiekęjai nepajėgūs vykdyti įsipareigojimų Tiekėjui iškelto 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 subtiekęjus, Tiekėjas gali pakeisti arba pasitelkti naujus subtiekęjus. Apie tai Tiekėjas iš anksto raštu turi informuoti Pirkėją, nurodydamas subtiekęjų pakeitimo ar naujų subtiekęjų pasitelkimo priežastis ir būsimus subtiekęjus. Tuo atveju, jei Tiekėjas nori pasitelkti naują subtiekęją ir konkurso sąlygose buvo keliama kvalifikacija subtiekęjams, Tiekėjas iš anksto informuodamas apie naujo subtiekęjo pasitelkimą taip pat turi pateikti ir kvalifikacijos atitikties įrodančius dokumentus. Tuo atveju, jei subtiekęjams konkurso sąlygose buvo keliama kvalifikacija, tai Pirkėjas turi įvertinti keičiamų ar / ir naujai pasitelkiamų subtiekęjų atitikimą kvalifikacijos reikalavimams bei, ar nėra subtiekęjų pašalinimo pagrindų ir subtiekęjų keitimui ir / naujų subtiekęjų pasitelkimui pritarti tik tokiu atveju, jei subtiekęjai atitinka kvalifikacijos reikalavimus bei nėra subtiekęjų pašalinimo pagrindų. Jei subtiekęjas, kurio pajėgumais remiamasi, netenkina jam keliamų kvalifikacijos reikalavimų ar jo padėtis atitinka bent vieną pašalinimo pagrindą, Pirkėjas turi teisę pareikalauti per Pirkėjo nustatytą terminą pakeisti jį reikalavimus atitinkančiu. Subtiekęjų keitimas įforminamas abiejų Sutarties šalių pasirašomu susitarimu. Šis susitarimas tampa neatskirama Sutarties dalimi. Ši sąlyga taikoma tuomet, jei pasiūlyme Tiekėjas / Paslaugų teikėjas nurodo subtiekęjus, kuriuos ketina pasitelkti.

8. Sutarties sąlygų keitimas

8.1. Sutarties sąlygos Sutarties galiojimo laikotarpiu gali būti keičiamos šioje Sutartyje, ir Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsnyje numatytais atvejais ir tvarka.

8.2. Sutarties galiojimo laikotarpiu Šalis, inicijuojanti Sutarties sąlygų pakeitimą, pateikia kitai Šaliai raštišką prašymą keisti Sutarties sąlygas bei dokumentų, pagrindžiančių prašyme nurodytas aplinkybes, argumentus ir paaiškinimus, kopijas.

8.3. Į pateiktą prašymą pakeisti atitinkamą Sutarties sąlygą, kurios nesutinka keisti, kita Šalis motyvuotai atsako ne vėliau kaip per 10 darbo dienų. Visi Sutarties pakeitimai galioja tik tada, kai jie sudaryti raštu ir pasirašyti Šalių įgaliotų atstovų.

9. Sutartinių terminų nesilaikymas

9.1. Jeigu Sutarties vykdymo metu Tiekėjas susiduria su aplinkybėmis, trukdančiomis laiku ir (ar) nustatyta tvarka įvykdyti sutartinius įsipareigojimus, jis nedelsdamas raštu praneša Pirkėjui apie minėtas aplinkybes bei numatomą vėlavimo trukmę. Gavęs nurodytą pranešimą, Pirkėjas gali nustatyti protingą papildomą terminą sutartiniams įsipareigojimams įvykdyti, bet ne ilgiau nei iki datos, nurodytos Sutarties 2 punkte, ir apie tai raštu pranešti Tiekėjui. Nustatęs protingą papildomą terminą sutartiniams įsipareigojimams įvykdyti, Pirkėjas gali šiam terminui sustabdyti savo prievolių vykdymą ir pareikalauti atlyginti nuostolius.

9.2. Jei Tiekėjas dėl savo kaltės vėluoja įvykdyti sutartinius įsipareigojimus per Sutartyje nustatytą terminą, Pirkėjas turi teisę be oficialaus įspėjimo ir neprarasdamas teisės į kitas savo teisių gynimo priemones pagal Sutartį pradėti skaičiuoti 0,02 (dvi šimtosios) procento dydžio delspinigius nuo nepristatytų Prekių kainos su PVM už kiekvieną termino praleidimo dieną.

9.3. Jei ne dėl Tiekėjo kaltės Pirkėjas vėluoja sumokėti Tiekėjui, Tiekėjas nuo Sutarties 3 punkte nurodyto termino pabaigos turi teisę be oficialaus įspėjimo pradėti skaičiuoti 0,02 (dvi šimtosios) procento dydžio delspinigius nuo laiku nesumokėtos kainos su PVM už kiekvieną termino praleidimo dieną.



10. Sutarties vykdymo sustabdymas

10.1. Sutarties galiojimo laikotarpiu Tiekėjui nevykdant arba netinkamai vykdant Sutartį arba atsiradus nenumatytoms aplinkybėms, Pirkėjas gali sustabdyti visą ar dalies savo įsipareigojimų pagal Sutartį vykdymą tol, kol Tiekėjas pašalins Sutarties vykdymo trūkumus arba kol išnyks šiame punkte nurodytos atsiradusios svarbios priežastys per Pirkėjo nustatytą terminą. Jei Tiekėjas per Pirkėjo nustatytą terminą trūkumų nepašalina, Pirkėjas turi teisę nutraukti Sutartį.

10.2. Jei Sutarties vykdymas stabdomas daugiau nei 90 (devyniasdešimt) dienų, ir stabdoma ne dėl Tiekėjo kaltės, Tiekėjas gali rašytiniu pranešimu Pirkėjui reikalauti atnaujinti Sutarties vykdymą per 30 (trisdešimt) dienų nuo Tiekėjo pranešimo gavimo dienos. Jei Pirkėjas per nurodytą terminą Sutarties vykdymo neatnaujina, Tiekėjas turi teisę Sutartį nutraukti Sutarties 11 punkte numatyta tvarka.

11. Sutarties nutraukimas

11.1. Sutartis gali būti nutraukiama raštišku Šalių susitarimu.

11.2. Pirkėjas, įspėjęs Tiekėją prieš keturiolika (14) dienų, turi teisę nutraukti Sutartį, neatsisakydamas kitų savo teisių gynimo būdų, šiais atvejais:

11.2.1. kai Tiekėjas nesilaiko sutartinių įsipareigojimų vykdymo terminų, nustatytų Sutarties 2 punkte;

11.2.2. kai Tiekėjas pakartotinai pristato Prekes, neatitinkančias Techninėje specifikacijoje (1 priedas) nustatytų reikalavimų, Tiekėjo pasiūlyme (2 priedas) nurodytų minimalių charakteristikų ir įsipareigojimų – tai yra esminis Sutarties pažeidimas;

11.2.3. kai Tiekėjas nevykdo kitų savo sutartinių įsipareigojimų;

11.2.4. 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;

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

11.4. Pirkėjas, įspėjęs Tiekėją prieš 30 (trisdešimt) dienų, turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį atsiradus svarbioms, nuo jo nepriklausančioms priežastims. Tokiu atveju Pirkėjas turi sumokėti Tiekėjui už pastarojo jau įvykdytus sutartinius įsipareigojimus bei atlyginti Tiekėjo faktiškai patirtas ir pagrįstas Sutarties vykdymo išlaidas.

11.5. Pirkėjas, įspėjęs Tiekėją prieš 30 (trisdešimt) dienų, turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį, jeigu:

11.5.1. Sutartis buvo pakeista pažeidžiant Sutarties 8.1-8.3 p. nuostatas;

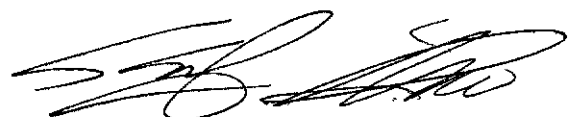
11.5.2. paaiškėjo, kad Tiekėjas, su kuriuo sudaryta Sutartis, turėjo būti pašalintas iš pirkimo procedūros pagal Viešųjų pirkimų įstatymo 46 straipsnio 1 dalį;

11.5.3. 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.

11.6. Nutraukiant Sutartį Sutarties 11.5 p. nurodytais pagrindais, laikomasi šių reikalavimų:

11.6.1. Sutarties nutraukimas atleidžia Pirkėją ir Tiekėją nuo Sutarties vykdymo;

11.6.2. 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;



11.6.3. kai Sutartis nutraukta, Tiekėjas gali reikalauti grąžinti jam viską, ką jis yra perdavęs Pirkėjui vykdydamas Sutartį, jeigu jis tuo pat metu grąžina Pirkėjui 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 neprieštaruoja 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.

11.7. Tiekėjas arba Pirkėjas, prieš keturiolika (14) dienų įspėjęs Pirkėją arba Tiekėją, turi teisę nutraukti Sutartį, jei Pirkėjas arba Tiekėjas nevykdo savo sutartinių įsipareigojimų arba juos vykdo netinkamai ir tai yra esminis sutarties pažeidimas arba yra priimtas teismo sprendimas, kuriuo tenkinami Pirkėjo arba Tiekėjo reikalavimai pripažinti Sutarties neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą esminiu ir atlyginti dėl to patirtus nuostolius. Esminiu sutarties pažeidimu laikytini tokie pažeidimai, kurie yra laikomi esminiais pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.217 straipsnio 2 dalies kriterijus bei Tiekėjui ar Pirkėjui nustatytų sutartinių terminų nesilaikymas, netinkamas Prekių pristatymas, kai Tiekėjas Prekių trūkumų nepašalina per Pirkėjo Sutarties 4.2. papunktyje nustatytą terminą ir esminių Sutarties sąlygų, (įskaitant Sutarties kainą, sutartinių įsipareigojimų įvykdymo terminą) nesilaikymas.

11.8. Tiekėjas turi teisę nutraukti Sutartį netaikant Sutarties 11.7 papunktyje numatyto įspėjimo termino, jei ne dėl Tiekėjo kaltės sustabdžius Sutarties vykdymą daugiau nei 90 kalendorinių dienų ir Tiekėjui, kaip tai numatyta Sutarties 10.2 papunktyje, raštu kreipusis į Pirkėją dėl Sutarties vykdymo atnaujinimo, pastarasis per 30 (trisdešimt) dienų Sutarties vykdymo neatnaujina.

11.9. Tiekėjas, įspėjęs Pirkėją prieš 60 (šešiasdešimt) dienų, turi teisę nutraukti Sutartį atsiradus svarbioms nuo Pirkėjo nepriklausančioms priežastims. Tokiu atveju Pirkėjas įgyja teisę į Sutarties įvykdymo užtikrinimą. Tiekėjas taip pat privalo visiškai atlyginti Pirkėjo patirtus nuostolius.

11.10. Sutartį nutraukus dėl Tiekėjo kaltės, be jam priklausančio atlyginimo už Pirkėjo įsigytas Prekes, Tiekėjas neturi teisės į jokių patirtų nuostolių ar žalos kompensaciją.

12. Nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybės

12.1. 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 užkirsti kelio šių aplinkybių ar jų pasekmių atsiradimui.

Nenugalimos jėgos aplinkybėmis laikomos aplinkybės, nurodytos Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.212 str. 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*) aplinkybes 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.

12.2. 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.

12.3. 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.

13. Ginčų sprendimo tvarka

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

13.2. Jeigu Šalims nepavyksta išspręsti ginčo dvišalių derybų būdu per trisdešimt (30) dienų nuo derybų pradžios, ginčas sprendžiamas Lietuvos Respublikos teismuose pagal Pirkėjo 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.

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

14. Sutarties įsigaliojimas ir pabaiga

14.1. Sutartis įsigalioja, kai Sutartį pasirašo abi Sutarties Šalys.

14.2. Sutartis galioja iki visiško Sutarties Šalių įsipareigojimų įvykdymo.

15. Garantiniai įsipareigojimai

15.1. Tiekėjas garantuoja paslėptų trūkumų nebuvimą.

15.2. Prekėms suteikiamas garantinis laikotarpis nurodytas Sutarties 1 ir 2 prieduose, pradedamas skaičiuoti nuo Prekių eksploatacijos pradžios.

15.3. Prekėms suteikama ne mažesnė apimties kaip sutarties 1 priede. „Techninė specifikacija“ nurodyta garantija.

15.4. Tiekėjas privalo per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo raštiško pranešimo gavimo savo sąskaita pašalinti visus garantinio laikotarpio metu pastebėtus defektus ir/ar gedimus, kurie atsirado ne dėl Pirkėjo kaltės / ne dėl trečiųjų asmenų kaltės / ne dėl *force majeure* aplinkybių. Nepašalinus defektų ir/ar gedimų nurodytu terminu, turi būti pateiktas naujas gaminytis, atitinkantis Sutarties 1 ir 2 prieduose nurodytus techninius reikalavimus. Tuo atveju, jei tai pačiai prekei defektai nustatomi pakartotinai, Tiekėjas Pirkėjo reikalavimu privalo ne vėliau nei per 30 kalendorinių dienų (nuo pranešimo apie tokį defektą gavimo dienos), tokią prekę pakeisti nauja;

15.5. Garantinis terminas pratęsiamas tokiam laikotarpiui, kurį perkančioji organizacija negalėjo prekių naudoti dėl trūkumų. Šis laikotarpis pradedamas skaičiuoti nuo perkančiosios organizacijos raštiško pranešimo apie pastebėtus prekių defektus ar įvykusius gedimus dienos;

15.6. Garantinis terminas visoms pakeistoms ar sutaisytomis Prekėms ar jų dalims vėl įsigalioja nuo tinkamai pakeistų ar sutaisytų Prekių ar jų dalių perdavimo ir įdiegimo (jei taikoma) Pirkėjui dienos.

15.7. Prekės funkcionalumo grąžinimo laikotarpiui Tiekėjas, Pirkėjo reikalavimu, privalo pakeisti sugedusią prekę kita, ne prastesnių parametrų preke.

15.8. Jeigu defektas nustatomas garantinio laikotarpio metu ir yra akivaizdu, kad panašių defektų bus ir garantiniam laikotarpiui pasibaigus, Tiekėjas turi imtis reikiamų prevencinių priemonių, kad neatsirastų panašių visų Prekių, pristatytų pagal Sutartį, defektų.

16. Kitos sąlygos

16.1 Šalių įgaliotieji asmenys, kurie stebi, prižiūri, koordinuoja, kontroliuoja Sutarties vykdymą, atsiskaito už su Sutarties vykdymu susijusius klausimus, ir palaiko ryšį tarp Tiekėjo ir Pirkėjo, taip pat perduoda ir priima prekes bei pasirašo Prekių perdavimo ir priėmimo aktus:

	Pirkėjas	Tiekėjas
Vardas, pavardė, pareigos	Evaldas Pilipavičius, Informacijos teikimo skyriaus vedėjas	Sergej Smirnov, produkto vadovas
Adresas	Liepyno g. 7, Vilnius	Žirmūnų g. 139, Vilnius
Telefonas	+370 68469418	+3702039901
El. paštas	evaldas.pilipavicius@policija.lt	ssmirnov@fima.lt

16.2. Asmuo atsakingas už Sutarties ir pakeitimų paskelbimą – Daiva Šimkienė, Viešųjų pirkimų skyriaus vyriausioji specialistė, el. p. daiva.simkiene@policija.lt, tel. 8 700 56646.

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

16.4. Sutartis yra Šalių perskaityta, jų supраста ir jos autentiškumas patvirtintas kiekvienos Šalies įgaliojimus turinčių asmenų parašais.

17. Pranešimai

17.1. Bet kokie pranešimai, vienos šalies perduodami kitai šaliai pagal šią Sutartį, siunčiami elektroniniu paštu, nurodytu šioje Sutartyje.

17.2. Pranešimas įsigalioja nuo jo pristatymo dienos ar pranešime nurodytos įsigaliojimo datos.

18. Priedai

18.1. 1 Priedas *Techninė specifikacija*, 9 lapai;

18.2. 2 Priedas *Tiekėjo pasiūlymas su priedais*, 20 lapų;

18.3. 3 Priedas: Prekių priėmimo–perdavimo aktų formos, 2 lapai.

Kiti Pirkėjo numatyti priedai prie Sutarties.

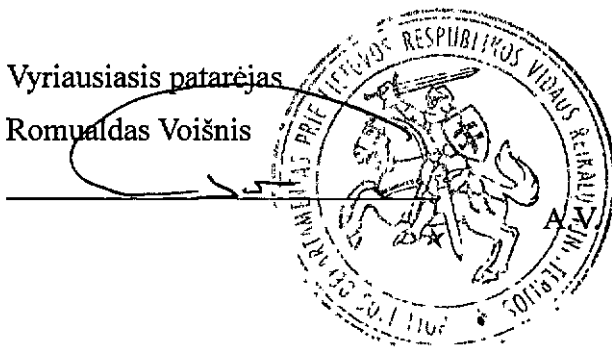
PIRKĖJAS

Policijos departamentas prie Lietuvos
Respublikos Vidaus reikalų ministerijos
Įm. kodas 188785847
PVM mokėtojo kodas LT100005428413
Saltoniškių g. 19, LT 08105, Vilnius
Tel. + 370 5 271 7936, faks. 852719978
A. s. Nr. LT51 7044 0600 0782 1066
AB SEB bankas
El. paštas info@policija.lt

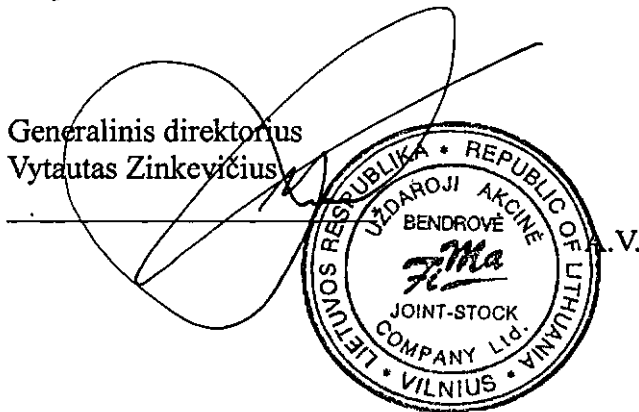
TIEKĖJAS

UAB „FIMA“
Įm. kodas 121289694
PVM mokėtojo kodas LT212896917
Žirmūnų g. 139, LT 09120 Vilnius
Tel. (85) 236 3535, faks. (85) 236 3536
A. s. LT90 7300 0100 0009 0101
AB Swedbank bankas, banko kodas 73000
El. paštas: info@fima.lt

Vyriausiasis patarėjas
Romualdas Voišnis



Generalinis direktorius
Vytautas Zinkevičius



Technologijų ir inovacijų
departamento direktorius
ROKAS ŠTOKYS



Produktų vadovas
SERGEJ SMIRNOV

2019 m. rugpjūčio 29 d.
Sutarties Nr. S-ST2-348
1 priedas

SKAMBUČIŲ CENTRO PROGRAMINĖS ĮRANGOS TOBULINIMAS

Įvadinė informacija

Šiame dokumente pateikti Skambučių centro programinės įrangos tobulinimo reikalavimai.

Esama situacija ir techninės užduoties tikslas

Šiuo metu Policijos departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos naudoja 2016 m. įsigytą skambučių centro programinę įrangą Avaya Elite – Multichannel Bundle R7.

Šios Techninės užduoties tikslas yra nustatyti reikalavimus automatinio apklausų atlikimo, duomenų apie skambučių įvedimo, įeinančių skambučių blokavimo ir konsultacijų teikimo po pertraukos (išėinančių skambučių vykdymo) funkcionalumų įdiegimui.

Tiesioginiai naudos gavėjai

Tiesioginiai Projekto naudos gavėjai yra Policijos departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos (toliau – PD).



I objektas – automatinis apklausų atlikimas

Programinės įrangos tobulinimo reikalavimai:

Eil. Nr.	Aprašymas
Funkciniai reikalavimai	
<i>Automatinis apklausų atlikimas</i>	
1.	Turi būti funkcionalumas, leidžiantis: a) vykdyti apklausas automatiškai būdu – apklausoje sutikusiam dalyvauti asmeniui paleidžiami iš anksto įrašyti klausimai, atsakymai į juos pateikiami asmeniui pasirenkant skaitmenis telefono klaviatūroje; b) asmeniui pokalbio pradžioje arba pabaigoje pasirinkti, ar jis sutinka dalyvauti apklausoje; c) vienu metu interviu vykdyti su ne mažiau kaip 5 asmenimis (jei ši riba yra pasiekama, kitiems interesantams apklausoje dalyvauti nesiūloma), tuo metu skambučių centro darbuotojams turi būti sudaryta galimybė priimti įeinančius skambučius (t. y. jei interviu vykdomas po pokalbio, jam prasidėjus asmenį aptarnavęs darbuotojas turi galėti rinktis būseną, leidžiančią priimti skambučius); d) aktyvuoti skirtingas apklausas priklausomai nuo gebėjimo (angl. skill), kuris buvo būtinas aptarnaujant asmenį (turi būti galimybė vienu metu vykdyti ne mažiau kaip 20 skirtingų apklausų); e) į vieną apklausą įtraukti ne mažiau kaip 15 klausimų ir ne mažiau kaip 5 skirtingus vieno klausimo atsakymų variantus (klausimų ir atsakymų įrašų trukmė neturi būti ribojama); f) kiekvienai apklausai nustatyti pateiktų atsakymų kiekį, kurį pasiekus asmens atsakymai (nutraukus apklausą anksčiau laiko) būtų įtraukiami į bendrus rezultatus (jei atsakymų pateikiama per mažai, šis faktas turi būti fiksuojamas ir įtraukiamas į statistiką); g) kiekvienai apklausai nustatyti atsakymų kiekį, kurį surinkus apklausa automatiškai stabdoma; h) nustatyti, ar apklausa bus anoniminė, ar ne (t. y. ar kartu su asmens atsakymais bus saugomas respondento telefono numeris); i) pasirinkti, ar, įgyvendinant apklausą, respondento atsakymų vidurkiui nepasiekus nustatytos ribos (turi būti galimybė ribą įvesti prieš apklausą ir jos įgyvendinimo metu), apie tai iš karto bus informuojamas priežiūros teises (angl. supervisor) turintis skambučių centro darbuotojas (informavimas turi būti vykdomas siunčiant pranešimą el. paštu arba naudojant šiuo metu skambučių centro veiklai užtikrinti naudojamą programinę įrangą); j) formuoti atviro pobūdžio klausimus, t. y. sudaryti galimybę respondentui įrašyti savo nuomonę balsu (tokie įrašai turi būti saugomi ne trumpiau kaip ir visi kiti apklausos rezultatai), ir perklausyti pateiktus atsakymus; k) pakartoti jau vykdytą apklausą pakartotinai neįrašant pateiktųjų klausimų ir neištrinant ankstesnės apklausos rezultatų; l) apklausoje jau dalyvavusiam arba atsisakiusiam dalyvauti asmeniui (pagal telefono numerį) pakartotinai siūlymo dalyvauti konkrečioje apklausoje nebeteikti; m) pačiai perkančiajai organizacijai formuoti apklausas, atitinkančias nurodytus funkcinius reikalavimus.
2.	Apklausos metu turi būti kaupiami šie duomenys: a) skambinančiojo telefono numeris (jei apklausa nėra anoniminė); b) apklausos pradžios ir pabaigos data ir laikas; c) darbuotojo, su kuriuo buvo kalbėta, identifikacinis numeris; d) atsakymai į pateiktus klausimus.
<i>Statistika</i>	

3.	Turi būti funkcionalumas, leidžiantis: a) bet kuriuo apklausos vykdymo metu peržiūrėti atskirų interviu ir bendrus apklausos rezultatus pagal pateiktus klausimus (įskaitant įrašus, kuriuose pateikti atsakymai į atviro pobūdžio klausimus); b) peržiūrėti tik po pokalbio su konkrečiu darbuotoju (pagal darbuotojo identifikacinį numerį) atliktų interviu rezultatus (tiek atskiros apklausos ribose, tiek sumuojant visų apklausų, kurių duomenys saugomi, rezultatus); c) peržiūrėti per paskutinius tris metus (skaičiuojant nuo einamosios dienos) vykdytų apklausų rezultatus; d) ieškoti vykdytų apklausų pagal datą, apklausos pavadinimą, (ne)anonimiškumą; e) peržiūrėti, kiek konkrečioje apklausoje dalyvavo asmenų, kurių atsakymai neįtraukti į rezultatus, nes nebuvo atsakyta į nustatytą kiekį klausimų, taip pat – kiek asmenų pateikė atsakymus ne į visus klausimus (tačiau peržengė minimalią nustatytą ribą, kad atsakymai būtų įtraukti į apklausos rezultatus) ir į kokią procentinę dalį klausimų vidutiniškai nėra atsakoma (apklausos ribose ir visose vykdytose apklausose bendrai); f) peržiūrėti, kiek asmenų atsisakė dalyvauti konkrečioje apklausoje ir kokią procentinę dalį tai sudaro nuo visų asmenų, kuriems buvo pasiūlyta dalyvauti apklausoje; g) apklausos ribose peržiūrėti suminius rezultatus, į kuriuos klausimus daugiausiai kartų nebuvo atsakyta; h) peržiūrėti, kiek konkrečioje apklausoje buvo atvejų, kai respondento atsakymų vidurkiui nepasiekus nustatytos ribos, apie tai buvo informuotas priežiūros teises turintis darbuotojas, filtruoti šiuos rezultatus pagal darbuotojus; i) eksportuoti apklausos rezultatus į *.xlsx arba *.ods formato failus.
Nefunkciniai reikalavimai	
<i>Garantija ir palaikymas</i>	
4.	Programinės įrangos pakeitimams turi būti suteikta atnaujinimo garantija ir palaikymas iki 2019 m. spalio 31 d., nepažeidžianti perkančiosios organizacijos turimų licencijų Customer Engagement R7 Elite MMED PKG (20 vnt.), CMS R18 Supervisor (2 vnt.) ir WFO R15 Contact Recording (17 vnt.) atnaujinimo garantijos ir palaikymo ir atitinkanti nurodytus reikalavimus, pateikiamus žemiau: - 24x7 programinės įrangos gamintojo palaikymas nuotoliniu būdu; - prieiga prie programinės įrangos papildymų ir atitaisymų, naudojantis oficialiu gamintojo WEB puslapiu; - saugus nuotolinis prijungimas prie gamintojo serviso centro, greitam gedimų diagnozavimui ir šalinimui; - naujos naudojamos programinės įrangos versijos (naujas funkcionalumas), atsiradusios palaikymo galiojimo metu, turi būti prieinamos nemokamai naudojantis oficialiu gamintojo WEB puslapiu; - tiekėjas privalo savo lėšomis pašalinti garantinio termino metu pastebėtus defektus ar įvykusius gedimus, kurie atsirado ne dėl perkančiosios organizacijos kaltės. Tuo atveju, jei tai pačiai prekei defektai nustatomi pakartotinai, tiekėjas perkančiosios organizacijos reikalavimu privalo ne vėliau nei per 30 kalendorinių dienų (nuo pranešimo apie tokį defektą gavimo dienos), tokią prekę pakeisti nauja; - garantinis terminas visoms pakeistoms ar sutaisytomis dalims vėl pradedamas skaičiuoti nuo tinkamai sutaisytų ar pakeistų prekių (ar jų dalių) perdavimo perkančiajai organizacijai dienos; - garantinis terminas pratęsiamas tokiam laikotarpiui, kurį perkančioji organizacija negalėjo prekių naudoti dėl trūkumų. Šis laikotarpis pradedamas skaičiuoti nuo perkančiosios organizacijos raštiško pranešimo apie pastebėtus prekių defektus ar įvykusius gedimus dienos;



	- jei defektai išaiškėja arba gedimai įvyksta garantinio laikotarpio metu, perkančioji-organizacija raštu įspėja apie tai tiekėją. Jei tiekėjas nepašalina defekto ar gedimo per įspėjime nurodytą protingą terminą, tačiau ne ilgesnį nei prekių pristatymo terminas (30 kalendorinių dienų), perkančioji organizacija turi teisę savo ar trečiųjų asmenų jėgomis atlikti šį darbą tiekėjo atsakomybe ir jo lėšomis; - prekės funkcionalumo grąžinimo laikotarpiui tiekėjas, perkančiosios organizacijos reikalavimu, privalo pakeisti sugedusią prekę kita, ne prastesnį parametrų preke.
<i>Diegimas</i>	
5.	Turi būti patobulinta šiuo metu policijos naudojama programinė įranga nekeičiant esminių infrastruktūros nustatymų.
6.	Programinės įrangos pakeitimai neturi neigiamai įtakoti programinės įrangos greیتaveikos, prieinamumo ar reikalauti papildomų techninių resursų.
<i>Naudotojo sąsaja</i>	
7.	Sprendimas turės būti realizuotas prieš tai suderinus su perkančiąja organizacija, tačiau apklausų formavimas, (de)aktyvavimas, statistikos peržiūra, klausimų įrašymas ir kitų susijusių funkcijų vykdymas neturi reikalauti administratoriaus teisių ir specialių techninių žinių.

II objektas – duomenų apie skambutį įvedimas

Programinės įrangos tobulinimo reikalavimai:

Eil. Nr.	Aprašymas
Funkciniai reikalavimai	
<i>Duomenų apie skambutį įvedimas</i>	
1.	Turi būti funkcionalumas, leidžiantis: a) darbuotojui, baigusiam pokalbį su interesantu, įvesti duomenis apie pokalbį (naudojantis šiuo metu įdiegta programine įranga, skirta skambučių valdymui): – nurodyti pokalbio temą (automatiškai turi būti fiksuojamas ir įrašomas intereso pasirinkimas, darbuotojas pokalbio temą nurodytą tik tuo atveju, jei intereso suklydo – tokiu atveju įrašomi abu duomenys); – kalbą, kuria vyko pokalbis (automatiškai turi būti fiksuojamas ir įrašomas intereso pasirinkimas, darbuotojas kalbą, kuria vyko pokalbis, nurodytą tik tuo atveju, jei intereso suklydo – tokiu atveju įrašomi abu duomenys); – paklausimo tipą (standartinis, probleminis, konfliktinis, neadekvatūs asmenys); – ar atsakė į paklausimą pats(-i) (pasirinkimo variantai: „Taip“, „Ne, konsultavausi su kolegomis skyriuje“, „Ne, konsultavausi su kitu padaliniu ir (ar) įstaiga“, „Ne, nukreipiau būdotojams“, „Ne, turėsiu perskambinti“); – laiką, per kurį turi būti perskambinta interesantui, telefono numerį ir paklausimo esmę (šiuos duomenis turi būti leidžiama įvesti tik tuo atveju, jei ankstesniame klausime pasirinktas atsakymo variantas „Ne, turėsiu perskambinti“; pasirinkimo variantai: „Per 30 min.“, „Šiandien po 14 val.“, „Rytoj po 14 val.“ (pasirinkus šį variantą po einamosios dienos 16 val., rezultatas turi būti automatiškai įrašomas kaip „Rytoj po 14 val.“); telefono numerio laukas neprivalomas, jis būtų įvedamas tik tuo atveju, jei perskambinti reikia kitu numeriu, nei tas, iš kurio buvo skambinta – tokiu atveju įrašomi abu telefono numeriai; paklausimo esmės laukas privalomas). Taip pat turi būti funkcionalumas, leidžiantis fiksuoti, ar perskambinimas atliktas – duomenų bazėje, kaupiančioje darbuotojų įvestus duomenis, turi būti atskiras laukas, kuriame būtų kaupiama faktinė informacija apie perskambinimo (ne)atlikimą, o ją peržiūrėti (darbuotojo skambučių aptarnavimui

naudojamos programinės įrangos vartotojo sąsajoje) realiu laiku galimybė turi būti sudaryta kiekvienam darbuotojui (apie jo perskambinimus) ir priežiūros teises (angl. supervisor) turintiems darbuotojams (apie visų darbuotojų perskambinimų būsenas). Peržiūroje turi būti nurodomas darbuotojas ir visi jo dar neatlikti perskambinimai (nurodoma gauto skambučio data ir laikas, pokalbio tema (jei konsultantas pats nurodė teisingą temą, turi būti pateikiama ši, o ne intereso pasirinkta tema), paklausimo esmė, telefono numeris (turi būti dvi grafos - „Skambinta iš“ ir „Perskambinti į“; jei perskambinti reikia į numerį, iš kurio buvo skambinta, tuomet pateikiant rezultatus šios grafos turi būti sulietos (angl. Merge)), ir laikas, iki kada turi būti perskambinta), pačiam darbuotojui ir priežiūros teises turintiems darbuotojams turi būti suteikta galimybė pažymėti, kad perskambinimas atliktas (tokiu atveju atitinkami duomenys įrašomi į duomenų bazę prie pirminio skambučio ir toliau perskambinimo sąraše neatvaizduojami). Likus mažiau nei pusei valandos iki perskambinimo termino pabaigos, darbuotojui ir peržiūros teises turintiems darbuotojams turi būti pateiktas įspėjantis pranešimas;

– pokalbio rezultatą (pasirinkimo variantai: „Atsakyta į asmens paklausimą/išspręsta problema“, „Perskambinimas patikslinus informaciją“, „Po skambučio bus siunčiamas laiškas“, „Perskambinimas po asmens suklaudinimo“, „Ne policijos kompetencija“, „Nukreipta budėtojams“).

b) automatiškai užfiksuoti ir kartu su kitais duomenimis įrašyti skambučio tipą (jeinantis ar išeinantis skambutis), duomenų įvedimo forma darbuotojui turi būti pateikiama nepriklausomai nuo skambučio tipo;

c) patikrinti, ar užpildyti visi privalomi laukai, jei neužpildyti – neleisti darbuotojui uždaryti duomenų įvedimo formos;

d) patikrinti, kiek duomenų įvedimo formų dar nėra užpildyta, jei daugiau, nei 5 – nebeleisti priimti skambučių ir keisti būsenos;

e) automatiškai užfiksuoti ir kartu su kitais duomenimis įrašyti skambutį priėmusio ar jį atlikusio darbuotojo identifikacinį numerį, taip pat informaciją apie skambutį – datą ir laiką;

f) sukauptus duomenis eksportuoti į *.xlsx arba *.ods formato failus.

Nefunkciniai reikalavimai

Garantija ir palaikymas

2. Programinės įrangos pakeitimams turi būti suteikta atnaujinimo garantija ir palaikymas iki 2019 m. spalio 31 d., nepažeidžianti perkančiosios organizacijos turimų licencijų Customer Engagement R7 Elite MMED PKG (20 vnt.), CMS R18 Supervisor (2 vnt.) ir WFO R15 Contact Recording (17 vnt.) atnaujinimo garantijos ir palaikymo ir atitinkanti nurodytus reikalavimus, pateikiamus žemiau:

- 24x7 programinės įrangos gamintojo palaikymas nuotoliniu būdu;
- prieiga prie programinės įrangos papildymų ir atitaisymų, naudojantis oficialiu gamintojo WEB puslapiu;
- saugus nuotolinis prijungimas prie gamintojo serviso centro, greitam gedimų diagnozavimui ir šalinimui;
- naujos naudojamos programinės įrangos versijos (naujas funkcionalumas), atsiradusios palaikymo galiojimo metu, turi būti prieinamos nemokamai naudojantis oficialiu gamintojo WEB puslapiu;
- tiekėjas privalo savo lėšomis pašalinti garantinio termino metu pastebėtus defektus ar įvykusius gedimus, kurie atsirado ne dėl perkančiosios organizacijos kaltės. Tuo atveju, jei tai pačiai prekei defektai nustatomi pakartotinai, tiekėjas perkančiosios organizacijos reikalavimu privalo ne vėliau nei per 30 kalendorinių dienų (nuo pranešimo apie tokį defektą gavimo dienos), tokią prekę pakeisti nauja;
- garantinis terminas visoms pakeistoms ar sutaisytomis dalims vėl pradedamas skaičiuoti nuo tinkamai sutaisytų ar pakeistų prekių (ar jų dalių) perdavimo perkančiajai organizacijai dienos;



	- garantinis terminas pratęsiamas tokiam laikotarpiui, kurį perkančioji organizacija negalėjo prekių naudoti dėl trūkumų. Šis laikotarpis pradedamas skaičiuoti nuo perkančiosios organizacijos raštiško pranešimo apie pastebėtus prekių defektus ar įvykusius gedimus dienos; - jei defektai išaiškėja arba gedimai įvyksta garantinio laikotarpio metu, perkančioji organizacija raštu įspėja apie tai tiekėją. Jei tiekėjas nepašalina defekto ar gedimo per įspėjime nurodytą protingą terminą, tačiau ne ilgesnį nei prekių pristatymo terminas (30 kalendorinių dienų), perkančioji organizacija turi teisę savo ar trečiųjų asmenų jėgomis atlikti šį darbą tiekėjo atsakomybe ir jo lėšomis; - prekės funkcionalumo grąžinimo laikotarpiui tiekėjas, perkančiosios organizacijos reikalavimu, privalo pakeisti sugedusią prekę kita, ne prastesnių parametrų preke.
<i>Diegimas</i>	
3.	Turi būti patobulinta šiuo metu policijos naudojama programinė įranga nekeičiant esminių infrastruktūros nustatymų.
4.	Programinės įrangos pakeitimai neturi neigiamai įtakoti programinės įrangos greitaveikos, prieinamumo ar reikalauti papildomų techninių resursų.
<i>Naudotojo sąsaja</i>	
5.	Sprendimas turės būti realizuotas prieš tai suderinus su perkančiąja organizacija.

III objektas – įeinančių skambučių blokavimas

Programinės įrangos tobulinimo reikalavimai:

Eil. Nr.	Aprašymas
Funkciniai reikalavimai	
<i>Įeinančių skambučių blokavimas</i>	
1.	Turi būti funkcionalumas, leidžiantis: a) blokuoti skambinantį asmenį pagal telefono numerį, kurį įveda pats darbuotojas (telefono numeris turi būti blokuojamas iš karto po jo įvedimo) iki 24 val. (turi būti galimybė nurodyti tikslų laiką), po kurio numeris turi būti automatiškai atblokuojamas.; b) įvesti blokuojamo asmens telefono numerį neprisijungiant prie skambučių centro sistemos su vartotojo vardu ir slaptažodžiu; c) užfiksuoti blokavimo laiką ir duomenis apie darbuotoją, priėmusį sprendimą dėl blokavimo (vartotojo vardą, kuriuo prisijungta prie kompiuterio operacinės sistemos); d) įvesti blokavimo priežastį ar kitą informaciją (laukas neturi būti privalomas); e) universaliai blokuoti telefono numerį (t. y. blokuojančiam darbuotojui neturi reikėti atskirai suvedinėti to paties kelių formatų numerio (pvz. su šalies kodu ir be jo); f) peržiūrėti istorinius numerių blokavimo duomenis: data ir laikas, numeris ir naudotojo, kuris buvo užblokavęs numerį, duomenys (turi veikti universali paieška pagal blokuotą numerį, blokavusį naudotoją ar laiko intervalą).
Nefunkciniai reikalavimai	
<i>Garantija ir palaikymas</i>	
2.	Programinės įrangos pakeitimams turi būti suteikta atnaujinimo garantija ir palaikymas iki 2019 m. spalio 31 d., nepažeidžianti perkančiosios organizacijos turimų licencijų Customer Engagement R7 Elite MMED PKG (20 vnt.), CMS R18 Supervisor (2 vnt.) ir WFO R15 Contact Recording (17 vnt.) atnaujinimo garantijos ir palaikymo ir atitinkanti nurodytus reikalavimus, pateikiamus žemiau: - 24x7 programinės įrangos gamintojo palaikymas nuotoliniu būdu;

	- prieiga prie programinės įrangos papildymų ir atitaisymų, naudojantis oficialiu gamintojo WEB puslapiu; - saugus nuotolinis prijungimas prie gamintojo serviso centro, greitam gedimų diagnozavimui ir šalinimui; - naujos naudojamos programinės įrangos versijos (naujas funkcionalumas), atsiradusios palaikymo galiojimo metu, turi būti prieinamos nemokamai naudojantis oficialiu gamintojo WEB puslapiu; - tiekėjas privalo savo lėšomis pašalinti garantinio termino metu pastebėtus defektus ar įvykusius gedimus, kurie atsirado ne dėl perkančiosios organizacijos kaltės. Tuo atveju, jei tai pačiai prekei defektai nustatomi pakartotinai, tiekėjas perkančiosios organizacijos reikalavimu privalo ne vėliau nei per 30 kalendorinių dienų (nuo pranešimo apie tokį defektą gavimo dienos), tokią prekę pakeisti nauja; - garantinis terminas visoms pakeistoms ar sutaisytomis dalims vėl pradedamas skaičiuoti nuo tinkamai sutaisytų ar pakeistų prekių (ar jų dalių) perdavimo perkančiajai organizacijai dienos; - garantinis terminas pratęsiamas tokiam laikotarpiui, kurį perkančioji organizacija negalėjo prekių naudoti dėl trūkumų. Šis laikotarpis pradedamas skaičiuoti nuo perkančiosios organizacijos raštiško pranešimo apie pastebėtus prekių defektus ar įvykusius gedimus dienos; - jei defektai išaiškėja arba gedimai įvyksta garantinio laikotarpio metu, perkančioji organizacija raštu įspėja apie tai tiekėją. Jei tiekėjas nepašalina defekto ar gedimo per įspėjime nurodytą protingą terminą, tačiau ne ilgesnį nei prekių pristatymo terminas (30 kalendorinių dienų), perkančioji organizacija turi teisę savo ar trečiųjų asmenų jėgomis atlikti šį darbą tiekėjo atsakomybe ir jo lėšomis; - prekės funkcionalumo grąžinimo laikotarpiui tiekėjas, perkančiosios organizacijos reikalavimu, privalo pakeisti sugedusią prekę kita, ne prastesnių parametrų preke.
<i>Diegimas</i>	
3.	Turi būti patobulinta šiuo metu policijos naudojama programinė įranga nekeičiant esminių infrastruktūros nustatymų.
4.	Programinės įrangos pakeitimai neturi neigiamai įtakoti programinės įrangos greیتaveikos, prieinamumo ar reikalauti papildomų techninių resursų.
<i>Naudotojo sąsaja</i>	
5.	Turi būti galima be įrangos teikėjo įsikišimo skambučių blokavimo teisę suteikti neribotam naudotojų skaičiui, tai neturi reikalauti specifinių techninių žinių.

IV objektas – konsultacijų teikimas po pertraukos (išeinančių skambučių vykdymas)

Programinės įrangos tobulinimo reikalavimai:

Eil. Nr.	Aprašymas
Funkciniai reikalavimai	
<i>Konsultacijų teikimas po pertraukos (išeinančių skambučių vykdymas)</i>	
1.	Turi būti funkcionalumas, leidžiantis: a) pasiūlyti asmeniui, laukiančiam, kol atsilieps konsultantas, būti įtrauktam į sąrašą asmenų, kuriems konsultantai paskambins patys, sumažėjus skambučių srautui (turi būti galimybė pačiai perkančiajai organizacijai bet kuriuo metu pačiai (de)aktyvuoti šį funkcionalumą, taip pat – pasirinkti laikus ir (arba) laukiančių skambučių kiekius, kuomet šis funkcionalumas būtų aktyvuojamas automatiškai, bei kada toks pasiūlymas būtų

pateikiamas – prieš leidžiant asmeniui pasirinkti iš meniu ar po jo pasirinkimo, konsultacijos laukimo metu);

b) nurodyti asmeniui konkretų laiką, per kurį jam bus paskambinta;

c) pasiūlyti asmeniui pasirinkti, per kiek laiko jam turi būti paskambinta;

d) įtraukti asmenį į skambučio laukiančių asmenų sąrašą be jo sutikimo bei, informavus apie tokį sprendimą ir nurodžius, per kiek laiko bus paskambinta, nutraukti su juo ryšį (turi būti galimybė pačiai perkančiajai organizacijai (de)aktyvuoti tokį funkcionalumą ir pasirinkti kitus, „a“ dalyje numatytus, parametrus);

e) asmenį, pasirinkusį „a“ dalyje nurodytą galimybę, įtraukti į skambučio laukiančių asmenų sąrašą (jei sudaroma galimybė asmeniui pasirinkti perskambinimo laiką, sąrašas turi būti sudaromas prioriteto tvarka), kuriame būtų nurodomas eilės numeris, skambučio laikas, skambinusio asmens numeris ir jo pasirinkta tema (jei asmuo įtrauktas po temos pasirinkimo iš meniu);

f) konsultantui pasirinkti atskirą būseną, kurios metu automatinio būdu (turi būti galimybė pačiai perkančiajai organizacijai nustatyti, ar prieš atliekant perskambinimą yra tikrinama, ar po savo skambučio, kurio metu buvo pasirinkta perskambinimo galimybė, ir paties perskambinimo asmuo nebuvo susisiekęs su skambučių centru bei nekalbėjo su konsultantu ir, jei taip, išbraukti jį iš perskambinimo laukiančių asmenų sąrašo (tuo atveju, jei į sąrašą buvo įtraukta po temos pasirinkimo, būtina patikrinti, ar vėliau paskambinęs asmuo rinkosi tą pačią temą – jei ne, iš sąrašo asmuo neišbraukiamas)) būtų vykdomi skambučiai pagal perskambinimo laukiančių asmenų sąrašą (konsultantas į pokalbį su asmeniu turi būti įtraukiamas tik įvykus sėkmingam sujungimui; kitu atveju, automatiškai turi būti bandoma skambinti toliau sąraše esantiems asmenims (pradėjus skambinimą, konsultantas negali turėti galimybės pakeisti savo būseną – tą galima padaryti tik išeinančio pokalbio metu), atsižvelgiant į asmens pasirinktą temą ir konsultantui priskirtus gebėjimus (turi būti galimybė pačiai perkančiajai organizacijai nustatyti, kokį gebėjimą turintis asmuo atliks perskambinimus tais atvejais, kai tema nebus pasirinkta);

g) neišbraukti asmens iš perskambinimo laukiančių asmenų sąrašo, jei nepavyksta jam prisiskambinti, ir po nustatyto laiko tarpo bandyti iš naujo (turi būti galimybė pačiai perkančiajai organizacijai nustatyti bandymų perskambinti skaičių, po kurių asmuo yra išbraukiamas iš sąrašo ir laiko tarpą, po kurio bandoma prisiskambinti iš naujo);

h) priežiūros teises turintiems darbuotojams gauti pranešimus likus nustatytam laikui iki numatyto perskambinimo ir esant konkrečiam asmeniui, įtrauktą į sąrašą, skaičiui (turi būti galimybė pačiai perkančiajai organizacijai keisti šiuos parametrus; pvz. gauti pranešimus, likus mažiau nei 30 minučių iki perskambinimo daugiau nei 10 asmenų);

i) priežiūros teises turintiems darbuotojams gauti pranešimus apie vėluojamus įvykdyti perskambinimus.

Statistika

- | | |
|----|--|
| 2. | Turi būti funkcionalumas, leidžiantis rinkti, saugoti ir pateikti duomenis apie skambučius, kurių metu vykdomas perskambinimas, analogiškus duomenims, kurie renkami, saugomi ir pateikiami apie įeinančius skambučius (ataskaitose turi būti matomi tiek aiškiai atskirti įeinantys skambučiai ir skambučiai, kurių metu buvo perskambinama, tiek apibendrinti duomenys). |
|----|--|

Nefunkciniai reikalavimai

Garantija ir palaikymas

- | | |
|----|---|
| 3. | Programinės įrangos pakeitimams turi būti suteikta atnaujinimo garantija ir palaikymas iki 2019 m. spalio 31 d., nepažeidžianti perkančiosios organizacijos turimų licencijų Customer Engagement R7 Elite MMED PKG (20 vnt.), CMS R18 Supervisor (2 vnt.) ir WFO R15 Contact Recording (17 vnt.) atnaujinimo garantijos ir palaikymo ir atitinkanti nurodytus reikalavimus, pateikiamus žemiau: |
|----|---|

- 24x7 programinės įrangos gamintojo palaikymas nuotoliniu būdu;
- prieiga prie programinės įrangos papildymų ir atitaisymų, naudojantis oficialiu gamintojo WEB puslapiu;
- saugus nuotolinis prijungimas prie gamintojo serviso centro, greitam gedimų diagnozavimui ir šalinimui;
- naujos naudojamos programinės įrangos versijos (naujas funkcionalumas), atsiradusios palaikymo galiojimo metu, turi būti prieinamos nemokamai naudojantis oficialiu gamintojo WEB puslapiu;
- tiekėjas privalo savo lėšomis pašalinti garantinio termino metu pastebėtus defektus ar įvykusius gedimus, kurie atsirado ne dėl perkančiosios organizacijos kaltės. Tuo atveju, jei tai pačiai prekei defektai nustatomi pakartotinai, tiekėjas perkančiosios organizacijos reikalavimu privalo ne vėliau nei per 30 kalendorinių dienų (nuo pranešimo apie tokį defektą gavimo dienos), tokią prekę pakeisti nauja;
- garantinis terminas visoms pakeistoms ar sutaisytomis dalims vėl pradedamas skaičiuoti nuo tinkamai sutaisytų ar pakeistų prekių (ar jų dalių) perdavimo perkančiajai organizacijai dienos;
- garantinis terminas pratęsimas tokiam laikotarpiui, kurį perkančioji organizacija negalėjo prekių naudoti dėl trūkumų. Šis laikotarpis pradedamas skaičiuoti nuo perkančiosios organizacijos raštiško pranešimo apie pastebėtus prekių defektus ar įvykusius gedimus dienos;
- jei defektai išaiškėja arba gedimai įvyksta garantinio laikotarpio metu, perkančioji organizacija raštu įspėja apie tai tiekėją. Jei tiekėjas nepašalina defekto ar gedimo per įspėjime nurodytą protingą terminą, tačiau ne ilgesnį nei prekių pristatymo terminas (30 kalendorinių dienų), perkančioji organizacija turi teisę savo ar trečiųjų asmenų jėgomis atlikti šį darbą tiekėjo atsakomybe ir jo lėšomis;
- prekės funkcionalumo grąžinimo laikotarpiui tiekėjas, perkančiosios organizacijos reikalavimu, privalo pakeisti sugedusią prekę kita, ne prastesnių parametrų preke.

Diegimas

- | | |
|----|--|
| 5. | Turi būti patobulinta šiuo metu policijos naudojama programinė įranga nekeičiant esminių infrastruktūros nustatymų. |
| 6. | Programinės įrangos pakeitimai neturi neigiamai įtakoti programinės įrangos greیتaveikos, prieinamumo ar reikalauti papildomų techninių resursų. |

Naudotojo sąsaja

- | | |
|----|--|
| 7. | Sprendimas turės būti realizuotas prieš tai suderinus su perkančiąja organizacija. |
|----|--|



Pirkimo dokumentų
2 priedas

Policijos departamentas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos

PASIŪLYMAS
DĖL SKAMBUČIŲ CENTRO PROGRAMINĖS ĮRANGOS TOBULINIMO PIRKIMO
Pildydamas šią formą, tiekėjas turi pateikti visą žemiau prašomą informaciją. Tiekėjui išbraukus formoje esančias nuostatas, jo pasiūlymas bus atmetas, išskyrus 2 punktą, tiekėjas gali nepildyti arba jį išbraukti

2019-08-08 Nr. 1
Vilnius

Tiekėjo pavadinimas	UAB „Fima“
---------------------	------------

Pastaba. Pildoma, jei tiekėjas ketina pasitelkti subtiekęją (-ų)

Subtiekęjo (-ų) pavadinimas (-ai)	
Subtiekęjo (-ų) adresas (-ai)	
Kuriai sutarties daliai (kokioms PREKĖMS/paslaugoms ar pan.) ketinama pasitelkti subtiekęją	

- Šiuo pasiūlymu pažymime, kad sutinkame su visomis pirkimo sąlygomis, nustatytomis:
 - skelbime apie pirkimą, paskelbtame Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo nustatyta tvarka (*perkančioji organizacija pateikia nuorodą į skelbimą*);
 - šiuose pirkimo dokumentuose;
 - kituose pirkimo dokumentuose (jų paaiškinimuose, papildymuose).
- Šiame pasiūlyme yra pateikta ir ši konfidenciali informacija (*pildyti tuomet, jei bus pateikta konfidenciali informacija. Tiekėjas negali nurodyti, kad konfidencialus yra pasiūlymo įkainis (kaina) arba, kad visas pasiūlymas yra konfidencialus*):

Eil. Nr.	Pateikto dokumento pavadinimas	Dokumentas yra įkeltas šioje CVP IS pasiūlymo lango eilutėje („Prisegti dokumentai“ arba „Kvalifikaciniai klausimai“ prie atsakymo į klausimą)
1	Pasiūlymas	„Prisegti dokumentai“
2	Konfidencialumo raštas	„Prisegti dokumentai“
3	Gamintojo patvirtinimas	„Prisegti dokumentai“

Kai tiekėjas pageidauja remtis kitų ūkio subjektų pajėgumais, jis privalo pasiūlyme įrodyti, kad vykdant pirkimo sutartį ūkio subjektų, kurių pajėgumais jis remiasi, išteklių jam bus prieinami. Tokiu atveju tiekėjas turi pridėti įrodančius dokumentus, kad sutarties vykdymo metu ūkio subjektų, kurių pajėgumais remiamasi, išteklių tiekėjui bus prieinami.

3. Mes siūlome šias prekes/ paslaugas:

3.1. Skambučių centro programinės įrangos tobulinimas:

Pasiūlymo valiuta:			Eur		
Eil. Nr.	Prekės (įvardinant tikslus Prekių gamintojų ir Prekių modelių pavadinimus)	Matas.	Kiekis	Vnt. kaina Eur, be PVM	Suma Eur, be PVM
1	2	3			3
1. dalis (4)	Skambučių centro programinės įrangos tobulinimas				
1.1. (0) objektas	Automatinis apklausų atlikimas	Vnt.	1.0	14100,00	14100,00
1.2. (0) objektas	Duomenų apie skambutį įvedimas	Vnt.	1.0	2000,00	2000,00
1.3.(0) objektas	Įeinančių skambučių blokavimas	Vnt.	1.0	300,00	300,00
1.4. (0) objektas	Konsultacijų teikimas po pertraukos (išeinančių skambučių vykdymas)	Vnt.	1.0	13100,00	13100,00
Bendra pasiūlymo kaina * (be PVM)					29500,00
PVM (tarifas)*** suma:					6195,00
Bendra pasiūlymo kaina (su PVM)					35695,00

Bendra pasiūlymo kaina Eur be PVM – 29 500,00	Kaina žodžiais: dvidešimt devyni tūkstančiai penki šimtai eurų, 0 ct.
Bendra pasiūlymo kaina Eur su PVM – 35 695,00	Kaina žodžiais: trisdešimt penki tūkstančiai šeši šimtai devyniasdešimt penki eurai, 0 ct.

Jei suma skaičiais neatitinka sumos žodžiais, teisinga laikoma suma žodžiais.

Į šią kainą įeina visos išlaidos ir visi mokesčiai.

Pastabos:

1)* konkrečius kiekius nurodo perkančioji organizacija pagal pirkimo dokumentuose numatytą poreikį;

2) ** kainos pasiūlyme nurodomos suapvalintos, paliekant du skaitmenis po kablelio;

3) *** tais atvejais, kai pagal galiojančius teisės aktus Tiekėjui nereikia mokėti PVM, Tiekėjas atitinkamų skilčių nepildo ir nurodo priežastis, dėl kurių PVM nemoka.

Jei suma skaičiais neatitinka sumos žodžiais, teisinga laikoma suma žodžiais.

Į šią kainą įeina visos išlaidos ir visi mokesčiai.

4. Siūlomos prekės visiškai atitinka pirkimo dokumentuose nurodytus reikalavimus ir jų savybės tokios, kaip nurodyta Pirkimo dokumentų 1 Priede (Techninė specifikacija).

Jeigu perkamos prekės, kurios turi atitikti techninėje specifikacijoje keliamus reikalavimus, pateikiama užpildyta 1 lentelė „Prekių techninė specifikacija“:

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA
I objektas – automatinis apklausų atlikimas

Programinės įrangos tobulinimo reikalavimai:

Eil. Nr.	Aprašymas	Siūlomos prekės techniniai rodikliai
Funkciniai reikalavimai		
<i>Automatinis apklausų atlikimas</i>		
1.	Turi būti funkcionalumas, leidžiantis: a) vykdyti apklausas automatinio būdu – apklausoje sutikusiam dalyvauti asmeniui paleidžiami iš anksto įrašyti klausimai, atsakymai į juos pateikiami asmeniui pasirenkant skaitmenis telefono klaviatūroje; b) asmeniui pokalbio pradžioje arba pabaigoje pasirinkti, ar jis sutinka dalyvauti apklausoje; c) vienu metu interviu vykdyti su ne mažiau kaip 5 asmenimis (jei ši riba yra pasiekama, kitiems interesantams apklausoje dalyvauti nesiūloma), tuo metu skambučių centro darbuotojams turi būti sudaryta galimybė priimti įeinančius skambučius (t. y. jei interviu vykdomas po pokalbio, jam prasidėjus asmenį aptarnavęs darbuotojas turi galėti rinktis būseną, leidžiančią priimti skambučius); d) aktyvuoti skirtingas apklausas priklausomai nuo gebėjimo (angl. skill), kuris buvo būtinas aptarnaujant asmenį (turi būti galimybė vienu metu vykdyti ne mažiau kaip 20 skirtingų apklausų); e) į vieną apklausą įtraukti ne mažiau kaip 15 klausimų ir ne mažiau kaip 5 skirtingus vieno klausimo atsakymų variantus (klausimų ir atsakymų įrašų trukmė neturi būti ribojama); f) kiekvienai apklausai nustatyti pateiktų atsakymų kiekį, kurį pasiekus asmens atsakymai (nutraukus apklausą anksčiau laiko) būtų įtraukiami į bendrus rezultatus (jei atsakymų pateikiama per mažai, šis faktas turi būti fiksuojamas ir įtraukiamas į statistiką);	Funkcionalumas, leidžiantis: a) vykdyti apklausas automatinio būdu – apklausoje sutikusiam dalyvauti asmeniui paleidžiami iš anksto įrašyti klausimai, atsakymai į juos pateikiami asmeniui pasirenkant skaitmenis telefono klaviatūroje; b) asmeniui pokalbio pradžioje arba pabaigoje pasirinkti, ar jis sutinka dalyvauti apklausoje; c) vienu metu interviu vykdyti su 5 asmenimis (jei ši riba yra pasiekama, kitiems interesantams apklausoje dalyvauti nesiūloma), tuo metu skambučių centro darbuotojams turi būti sudaryta galimybė priimti įeinančius skambučius (t. y. jei interviu vykdomas po pokalbio, jam prasidėjus asmenį aptarnavęs darbuotojas turi galėti rinktis būseną, leidžiančią priimti skambučius); d) aktyvuoti skirtingas apklausas priklausomai nuo gebėjimo (angl. skill), kuris buvo būtinas aptarnaujant asmenį (turi būti galimybė vienu metu vykdyti 20 skirtingų apklausų); e) į vieną apklausą įtraukti 15 klausimų ir 5 skirtingus vieno klausimo atsakymų variantus (klausimų ir atsakymų įrašų trukmė neturi būti ribojama); f) kiekvienai apklausai nustatyti pateiktų atsakymų kiekį, kurį pasiekus asmens atsakymai (nutraukus apklausą anksčiau laiko) būtų įtraukiami į bendrus rezultatus (jei atsakymų pateikiama per mažai, šis faktas turi būti fiksuojamas ir įtraukiamas į statistiką);

	faktas turi būti fiksuojamas ir įtraukiamas į statistiką); g) kiekvienai apklausai nustatyti atsakymų kiekį, kurį surinkus apklausa automatiškai stabdoma; h) nustatyti, ar apklausa bus anoniminė, ar ne (t. y. ar kartu su asmens atsakymais bus saugomas respondento telefono numeris); i) pasirinkti, ar, įgyvendinant apklausą, respondento atsakymų vidurkiui nepasiekus nustatytos ribos (turi būti galimybė ribą įvesti prieš apklausą ir jos įgyvendinimo metu), apie tai iš karto bus informuojamas priežiūros teises (angl. supervisor) turintis skambučių centro darbuotojas (informavimas turi būti vykdomas siunčiant pranešimą el. paštu arba naudojant šiuo metu skambučių centro veiklai užtikrinti naudojamą programinę įrangą); j) formuoti atviro pobūdžio klausimus, t. y. sudaryti galimybę respondentui įrašyti savo nuomonę balsu (tokie įrašai turi būti saugomi ne trumpiau kaip ir visi kiti apklausos rezultatai), ir perklausti pateiktus atsakymus; k) pakartoti jau vykdytą apklausą pakartotinai neįrašant pateikiamų klausimų ir neištrinant ankstesnės apklausos rezultatų; l) apklausoje jau dalyvavusiam arba atsisakiusiam dalyvauti asmeniui (pagal telefono numerį) pakartotinai siūlymo dalyvauti konkrečioje apklausoje nebeteikti; m) pačiai perkančiajai organizacijai formuoti apklausas, atitinkančias nurodytus funkcinius reikalavimus.	g) kiekvienai apklausai nustatyti atsakymų kiekį, kurį surinkus apklausa automatiškai stabdoma; h) nustatyti, ar apklausa bus anoniminė, ar ne (t. y. ar kartu su asmens atsakymais bus saugomas respondento telefono numeris); i) pasirinkti, ar, įgyvendinant apklausą, respondento atsakymų vidurkiui nepasiekus nustatytos ribos (yra galimybė ribą įvesti prieš apklausą ir jos įgyvendinimo metu), apie tai iš karto bus informuojamas priežiūros teises (angl. supervisor) turintis skambučių centro darbuotojas (informavimas vykdomas siunčiant pranešimą el. paštu arba naudojant šiuo metu skambučių centro veiklai užtikrinti naudojamą programinę įrangą); j) formuoti atviro pobūdžio klausimus, t. y. sudaryti galimybę respondentui įrašyti savo nuomonę balsu (tokie įrašai saugomi kaip ir visi kiti apklausos rezultatai), ir perklausti pateiktus atsakymus; k) pakartoti jau vykdytą apklausą pakartotinai neįrašant pateikiamų klausimų ir neištrinant ankstesnės apklausos rezultatų; l) apklausoje jau dalyvavusiam arba atsisakiusiam dalyvauti asmeniui (pagal telefono numerį) pakartotinai siūlymo dalyvauti konkrečioje apklausoje nebeteikti; m) pačiai perkančiajai organizacijai formuoti apklausas, atitinkančias nurodytus funkcinius reikalavimus.
2.	Apklausos metu turi būti kaupiami šie duomenys: a) skambinančiojo telefono numeris (jei apklausa nėra anoniminė); b) apklausos pradžios ir pabaigos data ir laikas; c) darbuotojo, su kuriuo buvo kalbėta, identifikacinis numeris;	Apklausos metu kaupiami šie duomenys: a) skambinančiojo telefono numeris (jei apklausa nėra anoniminė); b) apklausos pradžios ir pabaigos data ir laikas; c) darbuotojo, su kuriuo buvo kalbėta, identifikacinis numeris; d) atsakymai į pateiktus klausimus.

	d) atsakymai į pateiktus klausimus.	
	<i>Statistika</i>	
3.	Turi būti funkcionalumas, leidžiantis: a) bet kuriuo apklausos vykdymo metu peržiūrėti atskirų interviu ir bendrus apklausos rezultatus pagal pateiktus klausimus (įskaitant įrašus, kuriuose pateikti atsakymai į atviro pobūdžio klausimus); b) peržiūrėti tik po pokalbio su konkrečiu darbuotoju (pagal darbuotojo identifikacinį numerį) atliktų interviu rezultatus (tiek atskiros apklausos ribose, tiek sumuojant visų apklausų, kurių duomenys saugomi, rezultatus); c) peržiūrėti per paskutinius tris metus (skaičiuojant nuo einamosios dienos) vykdytų apklausų rezultatus; d) ieškoti vykdytų apklausų pagal datą, apklausos pavadinimą, (ne)anonimiškumą; e) peržiūrėti, kiek konkrečioje apklausoje dalyvavo asmenų, kurių atsakymai neįtraukti į rezultatus, nes nebuvo atsakyta į nustatytą kiekį klausimų, taip pat – kiek asmenų pateikė atsakymus ne į visus klausimus (tačiau peržengė minimalią nustatytą ribą, kad atsakymai būtų įtraukti į apklausos rezultatus) ir į kokią procentinę dalį klausimų vidutiniškai nėra atsakoma (apklausos ribose ir visose vykdytose apklausoje bendrai); f) peržiūrėti, kiek asmenų atsisakė dalyvauti konkrečioje apklausoje ir kokią procentinę dalį tai sudaro nuo visų asmenų, kuriems buvo pasiūlyta dalyvauti apklausoje; g) apklausos ribose peržiūrėti suminius rezultatus, į kuriuos klausimus daugiausiai kartų nebuvo atsakyta; h) peržiūrėti, kiek konkrečioje apklausoje buvo atvejų, kai respondento atsakymų vidurkiui nepasiekus nustatytos ribos, apie tai buvo informuotas priežiūros teises turintis darbuotojas, filtruoti šiuos rezultatus pagal darbuotojus; i) eksportuoti apklausos rezultatus į *.xlsx arba *.ods formato failus.	Funkcionalumas, leidžiantis: a) bet kuriuo apklausos vykdymo metu peržiūrėti atskirų interviu ir bendrus apklausos rezultatus pagal pateiktus klausimus (įskaitant įrašus, kuriuose pateikti atsakymai į atviro pobūdžio klausimus); b) peržiūrėti tik po pokalbio su konkrečiu darbuotoju (pagal darbuotojo identifikacinį numerį) atliktų interviu rezultatus (tiek atskiros apklausos ribose, tiek sumuojant visų apklausų, kurių duomenys saugomi, rezultatus); c) peržiūrėti per paskutinius tris metus (skaičiuojant nuo einamosios dienos) vykdytų apklausų rezultatus; d) ieškoti vykdytų apklausų pagal datą, apklausos pavadinimą, (ne)anonimiškumą; e) peržiūrėti, kiek konkrečioje apklausoje dalyvavo asmenų, kurių atsakymai neįtraukti į rezultatus, nes nebuvo atsakyta į nustatytą kiekį klausimų, taip pat – kiek asmenų pateikė atsakymus ne į visus klausimus (tačiau peržengė minimalią nustatytą ribą, kad atsakymai būtų įtraukti į apklausos rezultatus) ir į kokią procentinę dalį klausimų vidutiniškai nėra atsakoma (apklausos ribose ir visose vykdytose apklausoje bendrai); f) peržiūrėti, kiek asmenų atsisakė dalyvauti konkrečioje apklausoje ir kokią procentinę dalį tai sudaro nuo visų asmenų, kuriems buvo pasiūlyta dalyvauti apklausoje; g) apklausos ribose peržiūrėti suminius rezultatus, į kuriuos klausimus daugiausiai kartų nebuvo atsakyta; h) peržiūrėti, kiek konkrečioje apklausoje buvo atvejų, kai respondento atsakymų vidurkiui nepasiekus nustatytos ribos, apie tai buvo informuotas priežiūros teises turintis darbuotojas, filtruoti šiuos rezultatus pagal darbuotojus; i) eksportuoti apklausos rezultatus į *.xlsx arba *.ods formato failus.

	i) eksportuoti apklausos rezultatus į *.xlsx arba *.ods formato failus.	
Nefunkciniai reikalavimai		
<i>Garantija ir palaikymas</i>		
4.	Programinės įrangos pakeitimams turi būti suteikta atnaujinimo garantija ir palaikymas iki 2019 m. spalio 31 d., nepažeidžianti perkančiosios organizacijos turimų licencijų Customer Engagement R7 Elite MMED PKG (20 vnt.), CMS R18 Supervisor (2 vnt.) ir WFO R15 Contact Recording (17 vnt.) atnaujinimo garantijos ir palaikymo ir atitinkanti nurodytus reikalavimus, pateikiamus žemiau: - 24x7 programinės įrangos gamintojo palaikymas nuotoliniu būdu; - prieiga prie programinės įrangos papildymų ir atitaisymų, naudojantis oficialiu gamintojo WEB puslapiu; - saugus nuotolinis prijungimas prie gamintojo serviso centro, greitam gedimų diagnozavimui ir šalinimui; - naujos naudojamos programinės įrangos versijos (naujas funkcionalumas), atsiradusios palaikymo galiojimo metu, turi būti prieinamos nemokamai naudojantis oficialiu gamintojo WEB puslapiu; - tiekėjas privalo savo lėšomis pašalinti garantinio termino metu pastebėtus defektus ar įvykusius gedimus, kurie atsirado ne dėl perkančiosios organizacijos kaltės. Tuo atveju, jei tai pačiai prekei defektai nustatomi pakartotinai, tiekėjas perkančiosios organizacijos reikalavimu privalo ne vėliau nei per 30 kalendorinių dienų (nuo pranešimo apie tokį defektą gavimo dienos), tokią prekę pakeisti nauja; - garantinis terminas visoms pakeistoms ar sutaisytomis dalims vėl pradedamas skaičiuoti nuo tinkamai sutaisytų ar pakeistų prekių (ar jų dalių) perdavimo perkančiajai organizacijai dienos; - garantinis terminas pratęsiamas tokiam laikotarpiui, kurį perkančioji organizacija negalėjo prekių naudoti dėl trūkumų. Šis	Programinės įrangos pakeitimams suteikta atnaujinimo garantija ir palaikymas iki 2019 m. spalio 31 d., nepažeidžianti perkančiosios organizacijos turimų licencijų Customer Engagement R7 Elite MMED PKG (20 vnt.), CMS R18 Supervisor (2 vnt.) ir WFO R15 Contact Recording (17 vnt.) atnaujinimo garantijos ir palaikymo ir atitinkanti nurodytus reikalavimus, pateikiamus žemiau: - 24x7 programinės įrangos gamintojo palaikymas nuotoliniu būdu; - prieiga prie programinės įrangos papildymų ir atitaisymų, naudojantis oficialiu gamintojo WEB puslapiu; - saugus nuotolinis prijungimas prie gamintojo serviso centro, greitam gedimų diagnozavimui ir šalinimui; - naujos naudojamos programinės įrangos versijos (naujas funkcionalumas), atsiradusios palaikymo galiojimo metu, turi būti prieinamos nemokamai naudojantis oficialiu gamintojo WEB puslapiu; - tiekėjas privalo savo lėšomis pašalinti garantinio termino metu pastebėtus defektus ar įvykusius gedimus, kurie atsirado ne dėl perkančiosios organizacijos kaltės. Tuo atveju, jei tai pačiai prekei defektai nustatomi pakartotinai, tiekėjas perkančiosios organizacijos reikalavimu privalo ne vėliau nei per 30 kalendorinių dienų (nuo pranešimo apie tokį defektą gavimo dienos), tokią prekę pakeisti nauja; - garantinis terminas visoms pakeistoms ar sutaisytomis dalims vėl pradedamas skaičiuoti nuo tinkamai sutaisytų ar pakeistų prekių (ar jų dalių) perdavimo perkančiajai organizacijai dienos; - garantinis terminas pratęsiamas tokiam laikotarpiui, kurį perkančioji organizacija negalėjo prekių naudoti dėl trūkumų. Šis

	laikotarpis pradedamas skaičiuoti nuo perkančiosios organizacijos raštiško pranešimo apie pastebėtus prekių defektus ar įvykusius gedimus dienos; - jei defektai išaiškėja arba gedimai įvyksta garantinio laikotarpio metu, perkančioji organizacija raštu įspėja apie tai tiekėją. Jei tiekėjas nepašalina defekto ar gedimo per įspėjime nurodytą protingą terminą, tačiau ne ilgesnį nei prekių pristatymo terminas (30 kalendorinių dienų), perkančioji organizacija turi teisę savo ar trečiųjų asmenų jėgomis atlikti šį darbą tiekėjo atsakomybe ir jo lėšomis; - prekės funkcionalumo grąžinimo laikotarpiui tiekėjas, perkančiosios organizacijos reikalavimu, privalo pakeisti sugedusią prekę kita, ne prastesnių parametrų preke.	laikotarpis pradedamas skaičiuoti nuo perkančiosios organizacijos raštiško pranešimo apie pastebėtus prekių defektus ar įvykusius gedimus dienos; - jei defektai išaiškėja arba gedimai įvyksta garantinio laikotarpio metu, perkančioji organizacija raštu įspėja apie tai tiekėją. Jei tiekėjas nepašalina defekto ar gedimo per įspėjime nurodytą protingą terminą, tačiau ne ilgesnį nei prekių pristatymo terminas (30 kalendorinių dienų), perkančioji organizacija turi teisę savo ar trečiųjų asmenų jėgomis atlikti šį darbą tiekėjo atsakomybe ir jo lėšomis; - prekės funkcionalumo grąžinimo laikotarpiui tiekėjas, perkančiosios organizacijos reikalavimu, privalo pakeisti sugedusią prekę kita, ne prastesnių parametrų preke.
Diegimas		
5.	Turi būti patobulinta šiuo metu policijos naudojama programinė įranga nekeičiant esminių infrastruktūros nustatymų.	Bus patobulinta šiuo metu policijos naudojama programinė įranga nekeičiant esminių infrastruktūros nustatymų.
6.	Programinės įrangos pakeitimai neturi neigiamai įtakoti programinės įrangos greitaveikos, prieinamumo ar reikalauti papildomų techninių resursų.	Programinės įrangos pakeitimai neturi neigiamai įtakoti programinės įrangos greitaveikos, prieinamumo ar reikalauti papildomų techninių resursų.
Naudotojo sąsaja		
7.	Sprendimas turės būti realizuotas prieš tai suderinus su perkančiąja organizacija, tačiau apklausų formavimas, (de)aktyvavimas, statistikos peržiūra, klausimų įrašymas ir kitų susijusių funkcijų vykdymas neturi reikalauti administratoriaus teisių ir specialių techninių žinių.	Sprendimas bus realizuotas prieš tai suderinus su perkančiąja organizacija, tačiau apklausų formavimas, (de)aktyvavimas, statistikos peržiūra, klausimų įrašymas ir kitų susijusių funkcijų vykdymas neturi reikalauti administratoriaus teisių ir specialių techninių žinių.

II objektas – duomenų apie skambutį įvedimas

Programinės įrangos tobulinimo reikalavimai:

Eil. Nr.	Aprašymas	
Funkciniai reikalavimai		
<i>Duomenų apie skambutį įvedimas</i>		

1.	Turi būti funkcionalumas, leidžiantis: a) darbuotojui, baigusiam pokalbį su interesantu, įvesti duomenis apie pokalbį (naudojantis šiuo metu įdiegta programine įranga, skirta skambučių valdymui): – nurodyti pokalbio temą (automatiškai turi būti fiksuojamas ir įrašomas intereso pasirinkimas, darbuotojas pokalbio temą nurodytą tik tuo atveju, jei interesus suklydo – tokiu atveju įrašomi abu duomenys); – kalbą, kuria vyko pokalbis (automatiškai turi būti fiksuojamas ir įrašomas intereso pasirinkimas, darbuotojas kalbą, kuria vyko pokalbis, nurodytą tik tuo atveju, jei interesus suklydo – tokiu atveju įrašomi abu duomenys); – paklausimo tipą (standartinis, probleminis, konfliktinis, neadekvatus asmenys); – ar atsakė į paklausimą pats(-i) (pasirinkimo variantai: „Taip“, „Ne, konsultavausi su kolegomis skyriuje“, „Ne, konsultavausi su kitu padaliniu ir (ar) įstaiga“, „Ne, nukreipiau budėtojams“, „Ne, turėsiu perskambinti“); – laiką, per kurį turi būti perskambinta interesantui, telefono numerį ir paklausimo esmę (šiuos duomenis turi būti leidžiama įvesti tik tuo atveju, jei ankstesniame klausime pasirinktas atsakymo variantas „Ne, turėsiu perskambinti“; pasirinkimo variantai: „Per 30 min.“, „Šiandien po 14 val.“, „Rytoj po 14 val.“ (pasirinkus šį variantą po einamosios dienos 16 val., rezultatas turi būti automatiškai įrašomas kaip „Rytoj po 14 val.“); telefono numerio laukas neprivalomas, jis būtų įvedamas tik tuo atveju, jei perskambinti reikia kitu numeriu, nei tas, iš kurio buvo skambinta – tokiu atveju įrašomi abu telefono numeriai; paklausimo esmės laukas privalomas). Taip pat turi būti funkcionalumas, leidžiantis fiksuoti, ar perskambinimas atliktas – duomenų bazėje, kaupiančioje darbuotojų įvestus duomenis, turi būti atskiras laukas,	Funkcionalumas, leidžiantis: a) darbuotojui, baigusiam pokalbį su interesantu, įvesti duomenis apie pokalbį (naudojantis šiuo metu įdiegta programine įranga, skirta skambučių valdymui): – nurodyti pokalbio temą (automatiškai turi būti fiksuojamas ir įrašomas intereso pasirinkimas, darbuotojas pokalbio temą nurodytą tik tuo atveju, jei interesus suklydo – tokiu atveju įrašomi abu duomenys); – kalbą, kuria vyko pokalbis (automatiškai fiksuojamas ir įrašomas intereso pasirinkimas, darbuotojas kalbą, kuria vyko pokalbis, nurodytą tik tuo atveju, jei interesus suklydo – tokiu atveju įrašomi abu duomenys); – paklausimo tipą (standartinis, probleminis, konfliktinis, neadekvatus asmenys); – ar atsakė į paklausimą pats(-i) (pasirinkimo variantai: „Taip“, „Ne, konsultavausi su kolegomis skyriuje“, „Ne, konsultavausi su kitu padaliniu ir (ar) įstaiga“, „Ne, nukreipiau budėtojams“, „Ne, turėsiu perskambinti“); – laiką, per kurį turi būti perskambinta interesantui, telefono numerį ir paklausimo esmę (šiuos duomenis turi būti leidžiama įvesti tik tuo atveju, jei ankstesniame klausime pasirinktas atsakymo variantas „Ne, turėsiu perskambinti“; pasirinkimo variantai: „Per 30 min.“, „Šiandien po 14 val.“, „Rytoj po 14 val.“ (pasirinkus šį variantą po einamosios dienos 16 val., rezultatas turi būti automatiškai įrašomas kaip „Rytoj po 14 val.“); telefono numerio laukas neprivalomas, jis būtų įvedamas tik tuo atveju, jei perskambinti reikia kitu numeriu, nei tas, iš kurio buvo skambinta – tokiu atveju įrašomi abu telefono numeriai; paklausimo esmės laukas privalomas). Taip pat turi būti funkcionalumas, leidžiantis fiksuoti, ar perskambinimas atliktas – duomenų bazėje, kaupiančioje darbuotojų įvestus duomenis, turi būti atskiras laukas, kuriame būtų kaupiama faktinė informacija
----	---	---

kuriame būtų kaupiama faktinė informacija apie perskambinimo (ne)atlikimą, o ją peržiūrėti (darbuotojo skambučių aptarnavimui naudojamos programinės įrangos vartotojo sąsajoje) realiu laiku galimybė turi būti sudaryta kiekvienam darbuotojui (apie jo perskambinimus) ir priežiūros teises (angl. supervisor) turintiems darbuotojams (apie visų darbuotojų perskambinimų būsenas). Peržiūroje turi būti nurodomas darbuotojas ir visi jo dar neatlikti perskambinimai (nurodoma gauto skambučio data ir laikas, pokalbio tema (jei konsultantas pats nurodė teisingą temą, turi būti pateikiama ši, o ne interesanto pasirinkta tema), paklausimo esmė, telefono numeris (turi būti dvi grafos - „Skambinta iš“ ir „Perskambinti į“; jei perskambinti reikia į numerį, iš kurio buvo skambinta, tuomet pateikiant rezultatus šios grafos turi būti sulietos (angl. Merge)), ir laikas, iki kada turi būti perskambinta), pačiam darbuotojui ir priežiūros teises turintiems darbuotojams turi būti suteikta galimybė pažymėti, kad perskambinimas atliktas (tokiu atveju atitinkami duomenys įrašomi į duomenų bazę prie pirminio skambučio ir toliau perskambinimo sąrašė neatvaizduojami). Likus mažiau nei pusei valandos iki perskambinimo termino pabaigos, darbuotojui ir peržiūros teises turintiems darbuotojams turi būti pateiktas įspėjantis pranešimas;

– pokalbio rezultatą (pasirinkimo variantai: „Atsakyta į asmens paklausimą/išspręsta problema“, „Perskambinimas patikslinus informaciją“, „Po skambučio bus siunčiamas laiškas“, „Perskambinimas po asmens suklaidinimo“, „Ne policijos kompetencija“, „Nukreipta budėtojams“).

b) automatiškai užfiksuoti ir kartu su kitais duomenimis įrašyti skambučio tipą (įeinantis ar išeinantis skambutis), duomenų įvedimo forma darbuotojui turi būti pateikiama nepriklausomai nuo skambučio tipo;

	c) patikrinti, ar užpildyti visi privalomi laukai, jei neužpildyti – neleisti darbuotojui uždaryti duomenų įvedimo formos; d) patikrinti, kiek duomenų įvedimo formų dar nėra užpildyta, jei daugiau, nei 5 – nebeleisti priimti skambučių ir keisti būsenos; e) automatiškai užfiksuoti ir kartu su kitais duomenimis įrašyti skambutį priėmusio ar jį atlikusio darbuotojo identifikacinį numerį, taip pat informaciją apie skambutį – datą ir laiką; f) sukauptus duomenis eksportuoti į *.xlsx arba *.ods formato failus.	c) patikrinti, ar užpildyti visi privalomi laukai, jei neužpildyti – neleisti darbuotojui uždaryti duomenų įvedimo formos; d) patikrinti, kiek duomenų įvedimo formų dar nėra užpildyta, jei daugiau, nei 5 – nebeleisti priimti skambučių ir keisti būsenos; e) automatiškai užfiksuoti ir kartu su kitais duomenimis įrašyti skambutį priėmusio ar jį atlikusio darbuotojo identifikacinį numerį, taip pat informaciją apie skambutį – datą ir laiką; f) sukauptus duomenis eksportuoti į *.xlsx arba *.ods formato failus.
Nefunkciniai reikalavimai		
<i>Garantija ir palaikymas</i>		
8.	Programinės įrangos pakeitimams turi būti suteikta atnaujinimo garantija ir palaikymas iki 2019 m. spalio 31 d., nepažeidžianti perkančiosios organizacijos turimų licencijų Customer Engagement R7 Elite MMED PKG (20 vnt.), CMS R18 Supervisor (2 vnt.) ir WFO R15 Contact Recording (17 vnt.) atnaujinimo garantijos ir palaikymo ir atitinkanti nurodytus reikalavimus, pateikiamus žemiau: - 24x7 programinės įrangos gamintojo palaikymas nuotoliniu būdu; - prieiga prie programinės įrangos papildymų ir atitaisymų, naudojantis oficialiu gamintojo WEB puslapiu; - saugus nuotolinis prijungimas prie gamintojo serviso centro, greitam gedimų diagnostavimui ir šalinimui; - naujos naudojamos programinės įrangos versijos (naujas funkcionalumas), atsiradusios palaikymo galiojimo metu, turi būti prieinamos nemokamai naudojantis oficialiu gamintojo WEB puslapiu; - tiekėjas privalo savo lėšomis pašalinti garantinio termino metu pastebėtus defektus ar įvykusius gedimus, kurie atsirado ne dėl perkančiosios organizacijos kaltės. Tuo atveju, jei tai pačiai prekei defektai nustatomi pakartotinai, tiekėjas	Programinės įrangos pakeitimams suteikta atnaujinimo garantija ir palaikymas iki 2019 m. spalio 31 d., nepažeidžianti perkančiosios organizacijos turimų licencijų Customer Engagement R7 Elite MMED PKG (20 vnt.), CMS R18 Supervisor (2 vnt.) ir WFO R15 Contact Recording (17 vnt.) atnaujinimo garantijos ir palaikymo ir atitinkanti nurodytus reikalavimus, pateikiamus žemiau: - 24x7 programinės įrangos gamintojo palaikymas nuotoliniu būdu; - prieiga prie programinės įrangos papildymų ir atitaisymų, naudojantis oficialiu gamintojo WEB puslapiu; - saugus nuotolinis prijungimas prie gamintojo serviso centro, greitam gedimų diagnostavimui ir šalinimui; - naujos naudojamos programinės įrangos versijos (naujas funkcionalumas), atsiradusios palaikymo galiojimo metu, turi būti prieinamos nemokamai naudojantis oficialiu gamintojo WEB puslapiu; - tiekėjas privalo savo lėšomis pašalinti garantinio termino metu pastebėtus defektus ar įvykusius gedimus, kurie atsirado ne dėl perkančiosios organizacijos kaltės. Tuo atveju, jei tai pačiai prekei defektai nustatomi pakartotinai, tiekėjas

	perkančiosios organizacijos reikalavimu privalo ne vėliau nei per 30 kalendorinių dienų (nuo pranešimo apie tokį defektą gavimo dienos), tokią prekę pakeisti nauja; - garantinis terminas visoms pakeistoms ar sutaisytomis dalims vėl pradedamas skaičiuoti nuo tinkamai sutaisyto ar pakeisto prekių (ar jų dalių) perdavimo perkančiajai organizacijai dienos; - garantinis terminas pratęsiamas tokiam laikotarpiui, kurį perkančioji organizacija negalėjo prekių naudoti dėl trūkumų. Šis laikotarpis pradedamas skaičiuoti nuo perkančiosios organizacijos raštiško pranešimo apie pastebėtus prekių defektus ar įvykusius gedimus dienos; - jei defektai išaiškėja arba gedimai įvyksta garantinio laikotarpio metu, perkančioji organizacija raštu įspėja apie tai tiekėją. Jei tiekėjas nepašalina defekto ar gedimo per įspėjime nurodytą protingą terminą, tačiau ne ilgesnį nei prekių pristatymo terminas (30 kalendorinių dienų), perkančioji organizacija turi teisę savo ar trečiųjų asmenų jėgomis atlikti šį darbą tiekėjo atsakomybe ir jo lėšomis; - prekės funkcionalumo grąžinimo laikotarpiui tiekėjas, perkančiosios organizacijos reikalavimu, privalo pakeisti sugedusią prekę kita, ne prastesnį parametrų preke.	perkančiosios organizacijos reikalavimu privalo ne vėliau nei per 30 kalendorinių dienų (nuo pranešimo apie tokį defektą gavimo dienos), tokią prekę pakeisti nauja; - garantinis terminas visoms pakeistoms ar sutaisytomis dalims vėl pradedamas skaičiuoti nuo tinkamai sutaisyto ar pakeisto prekių (ar jų dalių) perdavimo perkančiajai organizacijai dienos; - garantinis terminas pratęsiamas tokiam laikotarpiui, kurį perkančioji organizacija negalėjo prekių naudoti dėl trūkumų. Šis laikotarpis pradedamas skaičiuoti nuo perkančiosios organizacijos raštiško pranešimo apie pastebėtus prekių defektus ar įvykusius gedimus dienos; - jei defektai išaiškėja arba gedimai įvyksta garantinio laikotarpio metu, perkančioji organizacija raštu įspėja apie tai tiekėją. Jei tiekėjas nepašalina defekto ar gedimo per įspėjime nurodytą protingą terminą, tačiau ne ilgesnį nei prekių pristatymo terminas (30 kalendorinių dienų), perkančioji organizacija turi teisę savo ar trečiųjų asmenų jėgomis atlikti šį darbą tiekėjo atsakomybe ir jo lėšomis; - prekės funkcionalumo grąžinimo laikotarpiui tiekėjas, perkančiosios organizacijos reikalavimu, privalo pakeisti sugedusią prekę kita, ne prastesnį parametrų preke.
<i>Diegimas</i>		
9.	Turi būti patobulinta šiuo metu policijos naudojama programinė įranga nekeičiant esminių infrastruktūros nustatymų.	Bus patobulinta šiuo metu policijos naudojama programinė įranga nekeičiant esminių infrastruktūros nustatymų.
10.	Programinės įrangos pakeitimai neturi neigiamai įtakoti programinės įrangos greitaveikos, prieinamumo ar reikalauti papildomų techninių resursų.	Programinės įrangos pakeitimai neturi neigiamai įtakoti programinės įrangos greitaveikos, prieinamumo ar reikalauti papildomų techninių resursų.
<i>Naudotojo sąsaja</i>		
11.	Sprendimas turės būti realizuotas prieš tai suderinus su perkančiąja organizacija.	Sprendimas bus realizuotas prieš tai suderinus su perkančiąja organizacija.

III objektas – įeinančių skambučių blokavimas

Programinės įrangos tobulinimo reikalavimai:

Eil. Nr.	Aprašymas	
Funkciniai reikalavimai		
<i>Įeinančių skambučių blokavimas</i>		
1.	Turi būti funkcionalumas, leidžiantis: a) blokuoti skambinantį asmenį pagal telefono numerį, kurį įveda pats darbuotojas (telefono numeris turi būti blokuojamas iš karto po jo įvedimo) iki 24 val. (turi būti galimybė nurodyti tikslų laiką), po kurio numeris turi būti automatiškai atblokuojamas.; b) įvesti blokuojamo asmens telefono numerį neprisijungiant prie skambučių centro sistemos su vartotojo vardu ir slaptažodžiu; c) užfiksuoti blokavimo laiką ir duomenis apie darbuotoją, priėmusį sprendimą dėl blokavimo (vartotojo vardą, kuriuo prisijungta prie kompiuterio operacinės sistemos); d) įvesti blokavimo priežastį ar kitą informaciją (laukas neturi būti privalomas); e) universaliai blokuoti telefono numerį (t. y. blokuojančiam darbuotojui neturi reikėti atskirai suvedinėti to paties kelių formatų numerio (pvz. su šalies kodu ir be jo); f) peržiūrėti istorinius numerių blokavimo duomenis: data ir laikas, numeris ir naudotojo, kuris buvo užblokavęs numerį, duomenys (turi veikti universali paieška pagal blokuotą numerį, blokavusį naudotoją ar laiko intervalą).	Funkcionalumas, leidžiantis: a) blokuoti skambinantį asmenį pagal telefono numerį, kurį įveda pats darbuotojas (telefono numeris turi būti blokuojamas iš karto po jo įvedimo) iki 24 val. (turi būti galimybė nurodyti tikslų laiką), po kurio numeris turi būti automatiškai atblokuojamas.; b) įvesti blokuojamo asmens telefono numerį neprisijungiant prie skambučių centro sistemos su vartotojo vardu ir slaptažodžiu; c) užfiksuoti blokavimo laiką ir duomenis apie darbuotoją, priėmusį sprendimą dėl blokavimo (vartotojo vardą, kuriuo prisijungta prie kompiuterio operacinės sistemos); d) įvesti blokavimo priežastį ar kitą informaciją (laukas neturi būti privalomas); e) universaliai blokuoti telefono numerį (t. y. blokuojančiam darbuotojui neturi reikėti atskirai suvedinėti to paties kelių formatų numerio (pvz. su šalies kodu ir be jo); f) peržiūrėti istorinius numerių blokavimo duomenis: data ir laikas, numeris ir naudotojo, kuris buvo užblokavęs numerį, duomenys (turi veikti universali paieška pagal blokuotą numerį, blokavusį naudotoją ar laiko intervalą).
Nefunkciniai reikalavimai		
<i>Garantija ir palaikymas</i>		
12.	Programinės įrangos pakeitimams turi būti suteikta atnaujinimo garantija ir palaikymas iki 2019 m. spalio 31 d., nepažeidžianti perkančiosios organizacijos turimų licencijų Customer Engagement R7 Elite MMED PKG (20 vnt.), CMS R18 Supervisor (2 vnt.) ir WFO R15 Contact Recording (17 vnt.) atnaujinimo garantijos	Programinės įrangos pakeitimams suteikta atnaujinimo garantija ir palaikymas iki 2019 m. spalio 31 d., nepažeidžianti perkančiosios organizacijos turimų licencijų Customer Engagement R7 Elite MMED PKG (20 vnt.), CMS R18 Supervisor (2 vnt.) ir WFO R15 Contact Recording (17 vnt.) atnaujinimo garantijos ir palaikymo ir

ir palaikymo ir atitinkanti nurodytus reikalavimus, pateikiamus žemiau:

- 24x7 programinės įrangos gamintojo palaikymas nuotoliniu būdu;
- prieiga prie programinės įrangos papildymų ir atitaisymų, naudojantis oficialiu gamintojo WEB puslapiu;
- saugus nuotolinis prijungimas prie gamintojo serviso centro, greitam gedimų diagnozavimui ir šalinimui;
- naujos naudojamos programinės įrangos versijos (naujas funkcionalumas), atsiradusios palaikymo galiojimo metu, turi būti prieinamos nemokamai naudojantis oficialiu gamintojo WEB puslapiu;
- tiekėjas privalo savo lėšomis pašalinti garantinio termino metu pastebėtus defektus ar įvykusius gedimus, kurie atsirado ne dėl perkančiosios organizacijos kaltės. Tuo atveju, jei tai pačiai prekei defektai nustatomi pakartotinai, tiekėjas perkančiosios organizacijos reikalavimu privalo ne vėliau nei per 30 kalendorinių dienų (nuo pranešimo apie tokį defektą gavimo dienos), tokią prekę pakeisti nauja;
- garantinis terminas visoms pakeistoms ar sutaisytomis dalims vėl pradedamas skaičiuoti nuo tinkamai sutaisytų ar pakeistų prekių (ar jų dalių) perdavimo perkančiajai organizacijai dienos;
- garantinis terminas pratęsiamas tokiam laikotarpiui, kurį perkančioji organizacija negalėjo prekių naudoti dėl trūkumų. Šis laikotarpis pradedamas skaičiuoti nuo perkančiosios organizacijos raštiško pranešimo apie pastebėtus prekių defektus ar įvykusius gedimus dienos;
- jei defektai išaiškėja arba gedimai įvyksta garantinio laikotarpio metu, perkančioji organizacija raštu išpėja apie tai tiekėją. Jei tiekėjas nepašalina defekto ar gedimo per išpėjime nurodytą protingą terminą, tačiau ne ilgesnį nei prekių pristatymo terminas (30 kalendorinių dienų), perkančioji organizacija turi teisę savo ar trečiųjų

atitinkanti nurodytus reikalavimus, pateikiamus žemiau:

- 24x7 programinės įrangos gamintojo palaikymas nuotoliniu būdu;
- prieiga prie programinės įrangos papildymų ir atitaisymų, naudojantis oficialiu gamintojo WEB puslapiu;
- saugus nuotolinis prijungimas prie gamintojo serviso centro, greitam gedimų diagnozavimui ir šalinimui;
- naujos naudojamos programinės įrangos versijos (naujas funkcionalumas), atsiradusios palaikymo galiojimo metu, turi būti prieinamos nemokamai naudojantis oficialiu gamintojo WEB puslapiu;
- tiekėjas privalo savo lėšomis pašalinti garantinio termino metu pastebėtus defektus ar įvykusius gedimus, kurie atsirado ne dėl perkančiosios organizacijos kaltės. Tuo atveju, jei tai pačiai prekei defektai nustatomi pakartotinai, tiekėjas perkančiosios organizacijos reikalavimu privalo ne vėliau nei per 30 kalendorinių dienų (nuo pranešimo apie tokį defektą gavimo dienos), tokią prekę pakeisti nauja;
- garantinis terminas visoms pakeistoms ar sutaisytomis dalims vėl pradedamas skaičiuoti nuo tinkamai sutaisytų ar pakeistų prekių (ar jų dalių) perdavimo perkančiajai organizacijai dienos;
- garantinis terminas pratęsiamas tokiam laikotarpiui, kurį perkančioji organizacija negalėjo prekių naudoti dėl trūkumų. Šis laikotarpis pradedamas skaičiuoti nuo perkančiosios organizacijos raštiško pranešimo apie pastebėtus prekių defektus ar įvykusius gedimus dienos;
- jei defektai išaiškėja arba gedimai įvyksta garantinio laikotarpio metu, perkančioji organizacija raštu išpėja apie tai tiekėją. Jei tiekėjas nepašalina defekto ar gedimo per išpėjime nurodytą protingą terminą, tačiau ne ilgesnį nei prekių pristatymo terminas (30 kalendorinių dienų), perkančioji organizacija turi teisę savo ar trečiųjų

	asmenų jėgomis atlikti šį darbą tiekėjo atsakomybe ir jo lėšomis; - prekės funkcionalumo grąžinimo laikotarpiui tiekėjas, perkančiosios organizacijos reikalavimu, privalo pakeisti sugedusią prekę kita, ne prastesnių parametrų preke.	asmenų jėgomis atlikti šį darbą tiekėjo atsakomybe ir jo lėšomis; - prekės funkcionalumo grąžinimo laikotarpiui tiekėjas, perkančiosios organizacijos reikalavimu, privalo pakeisti sugedusią prekę kita, ne prastesnių parametrų preke.
Diegimas		
13.	Turi būti patobulinta šiuo metu policijos naudojama programinė įranga nekeičiant esminių infrastruktūros nustatymų.	Bus patobulinta šiuo metu policijos naudojama programinė įranga nekeičiant esminių infrastruktūros nustatymų.
14.	Programinės įrangos pakeitimai neturi neigiamai įtakoti programinės įrangos greitaveikos, prieinamumo ar reikalauti papildomų techninių resursų.	Programinės įrangos pakeitimai neturi neigiamai įtakoti programinės įrangos greitaveikos, prieinamumo ar reikalauti papildomų techninių resursų.
Naudotojo sąsaja		
15.	Turi būti galima be įrangos teikėjo įsikišimo skambučių blokavimo teisę suteikti neribotam naudotojų skaičiui, tai neturi reikalauti specifinių techninių žinių.	Galima be įrangos teikėjo įsikišimo skambučių blokavimo teisę suteikti neribotam naudotojų skaičiui, tai ne reikalauja specifinių techninių žinių.

IV objektas – konsultacijų teikimas po pertraukos (išeinančių skambučių vykdymas)

Programinės įrangos tobulinimo reikalavimai:

Eil. Nr.	Aprašymas	
Funkciniai reikalavimai		
<i>Konsultacijų teikimas po pertraukos (išeinančių skambučių vykdymas)</i>		
1.	Turi būti funkcionalumas, leidžiantis: a) pasiūlyti asmeniui, laukiančiam, kol atsilieps konsultantas, būti įtrauktam į sąrašą asmenų, kuriems konsultantai paskambins patys, sumažėjus skambučių srautui (turi būti galimybė pačiai perkančiajai organizacijai bet kuriuo metu pačiai (de)aktyvuoti šį funkcionalumą, taip pat – pasirinkti laikus ir (arba) laukiančių skambučių kiekius, kuomet šis funkcionalumas būtų aktyvuojamas automatiškai, bei kada toks pasiūlymas būtų pateikiamas – prieš leidžiant asmeniui pasirinkti iš meniu ar po jo pasirinkimo, konsultacijos laukimo metu);	Funkcionalumas, leidžiantis: a) pasiūlyti asmeniui, laukiančiam, kol atsilieps konsultantas, būti įtrauktam į sąrašą asmenų, kuriems konsultantai paskambins patys, sumažėjus skambučių srautui (turi būti galimybė pačiai perkančiajai organizacijai bet kuriuo metu pačiai (de)aktyvuoti šį funkcionalumą, taip pat – pasirinkti laikus ir (arba) laukiančių skambučių kiekius, kuomet šis funkcionalumas būtų aktyvuojamas automatiškai, bei kada toks pasiūlymas būtų pateikiamas – prieš leidžiant asmeniui pasirinkti iš meniu ar po jo pasirinkimo, konsultacijos laukimo metu);

b) nurodyti asmeniui konkretų laiką, per kurį jam bus paskambinta;

c) pasiūlyti asmeniui pasirinkti, per kiek laiko jam turi būti paskambinta;

d) įtraukti asmenį į skambučio laukiančių asmenų sąrašą be jo sutikimo bei, informavus apie tokį sprendimą ir nurodžius, per kiek laiko bus paskambinta, nutraukti su juo ryšį (turi būti galimybė pačiai perkančiajai organizacijai (de)aktyvuoti tokį funkcionalumą ir pasirinkti kitus, „a“ dalyje numatytus, parametrus);

e) asmenį, pasirinkusį „a“ dalyje nurodytą galimybę, įtraukti į skambučio laukiančių asmenų sąrašą (jei sudaroma galimybė asmeniui pasirinkti perskambinimo laiką, sąrašas turi būti sudaromas prioriteto tvarka), kuriame būtų nurodomas eilės numeris, skambučio laikas, skambinusio asmens numeris ir jo pasirinkta tema (jei asmuo įtrauktas po temos pasirinkimo iš meniu);

f) konsultantui pasirinkti atskirą būseną, kurios metu automatinio būdu (turi būti galimybė pačiai perkančiajai organizacijai nustatyti, ar prieš atliekant perskambinimą yra tikrinama, ar po savo skambučio, kurio metu buvo pasirinkta perskambinimo galimybė, ir paties perskambinimo asmuo nebuvo susisiekęs su skambučių centru bei nekalbėjo su konsultantu ir, jei taip, išbraukti jį iš perskambinimo laukiančių asmenų sąrašo (tuo atveju, jei į sąrašą buvo įtraukta po temos pasirinkimo, būtina patikrinti, ar vėliau paskambinęs asmuo rinkosi tą pačią temą – jei ne, iš sąrašo asmuo neišbraukiamas)) būtų vykdomi skambučiai pagal perskambinimo laukiančių asmenų sąrašą (konsultantas į pokalbį su asmeniu turi būti įtraukiamas tik įvykus sėkmingam sujungimui; kitu atveju, automatiškai turi būti bandoma skambinti toliau sąraše esantiems asmenims (pradėjus skambinimą, konsultantas negali turėti galimybės pakeisti savo būseną – tą galima

b) nurodyti asmeniui konkretų laiką, per kurį jam bus paskambinta;

c) pasiūlyti asmeniui pasirinkti, per kiek laiko jam turi būti paskambinta;

d) įtraukti asmenį į skambučio laukiančių asmenų sąrašą be jo sutikimo bei, informavus apie tokį sprendimą ir nurodžius, per kiek laiko bus paskambinta, nutraukti su juo ryšį (turi būti galimybė pačiai perkančiajai organizacijai (de)aktyvuoti tokį funkcionalumą ir pasirinkti kitus, „a“ dalyje numatytus, parametrus);

e) asmenį, pasirinkusį „a“ dalyje nurodytą galimybę, įtraukti į skambučio laukiančių asmenų sąrašą (jei sudaroma galimybė asmeniui pasirinkti perskambinimo laiką, sąrašas turi būti sudaromas prioriteto tvarka), kuriame būtų nurodomas eilės numeris, skambučio laikas, skambinusio asmens numeris ir jo pasirinkta tema (jei asmuo įtrauktas po temos pasirinkimo iš meniu);

f) konsultantui pasirinkti atskirą būseną, kurios metu automatinio būdu (turi būti galimybė pačiai perkančiajai organizacijai nustatyti, ar prieš atliekant perskambinimą yra tikrinama, ar po savo skambučio, kurio metu buvo pasirinkta perskambinimo galimybė, ir paties perskambinimo asmuo nebuvo susisiekęs su skambučių centru bei nekalbėjo su konsultantu ir, jei taip, išbraukti jį iš perskambinimo laukiančių asmenų sąrašo (tuo atveju, jei į sąrašą buvo įtraukta po temos pasirinkimo, būtina patikrinti, ar vėliau paskambinęs asmuo rinkosi tą pačią temą – jei ne, iš sąrašo asmuo neišbraukiamas)) būtų vykdomi skambučiai pagal perskambinimo laukiančių asmenų sąrašą (konsultantas į pokalbį su asmeniu turi būti įtraukiamas tik įvykus sėkmingam sujungimui; kitu atveju, automatiškai turi būti bandoma skambinti toliau sąraše esantiems asmenims (pradėjus skambinimą, konsultantas negali turėti galimybės pakeisti savo būseną – tą galima padaryti tik

	padaryti tik išeinančio pokalbio metu), atsižvelgiant į asmens pasirinktą temą ir konsultantui priskirtus gebėjimus (turi būti galimybė pačiai perkančiajai organizacijai nustatyti, kokį gebėjimą turintis asmuo atliks perskambinimus tais atvejais, kai tema nebus pasirinkta); g) neišbraukti asmens iš perskambinimo laukiančių asmenų sąrašo, jei nepavyksta jam prisiskambinti, ir po nustatyto laiko tarpo bandyti iš naujo (turi būti galimybė pačiai perkančiajai organizacijai nustatyti bandymų perskambinti skaičių, po kurių asmuo yra išbraukiamas iš sąrašo ir laiko tarpą, po kurio bandoma prisiskambinti iš naujo); h) priežiūros teises turintiems darbuotojams gauti pranešimus likus nustatytam laikui iki numatyto perskambinimo ir esant konkrečiam asmenų, įtrauktų į sąrašą, skaičiui (turi būti galimybė pačiai perkančiajai organizacijai keisti šiuos parametrus; pvz. gauti pranešimus, likus mažiau nei 30 minučių iki perskambinimo daugiau nei 10 asmenų); i) priežiūros teises turintiems darbuotojams gauti pranešimus apie vėluojamus įvykdyti perskambinimus.	išeinančio pokalbio metu), atsižvelgiant į asmens pasirinktą temą ir konsultantui priskirtus gebėjimus (turi būti galimybė pačiai perkančiajai organizacijai nustatyti, kokį gebėjimą turintis asmuo atliks perskambinimus tais atvejais, kai tema nebus pasirinkta); g) neišbraukti asmens iš perskambinimo laukiančių asmenų sąrašo, jei nepavyksta jam prisiskambinti, ir po nustatyto laiko tarpo bandyti iš naujo (turi būti galimybė pačiai perkančiajai organizacijai nustatyti bandymų perskambinti skaičių, po kurių asmuo yra išbraukiamas iš sąrašo ir laiko tarpą, po kurio bandoma prisiskambinti iš naujo); h) priežiūros teises turintiems darbuotojams gauti pranešimus likus nustatytam laikui iki numatyto perskambinimo ir esant konkrečiam asmenų, įtrauktų į sąrašą, skaičiui (turi būti galimybė pačiai perkančiajai organizacijai keisti šiuos parametrus; pvz. gauti pranešimus, likus mažiau nei 30 minučių iki perskambinimo daugiau nei 10 asmenų); i) priežiūros teises turintiems darbuotojams gauti pranešimus apie vėluojamus įvykdyti perskambinimus.
	Statistika	
2.	Turi būti funkcionalumas, leidžiantis rinkti, saugoti ir pateikti duomenis apie skambučius, kurių metu vykdomas perskambinimas, analogiškus duomenims, kurie renkami, saugomi ir pateikiami apie įeinančius skambučius (ataskaitose turi būti matomi tiek aiškiai atskirti įeinantys skambučiai ir skambučiai, kurių metu buvo perskambinama, tiek apibendrinti duomenys).	Funkcionalumas, leidžiantis rinkti, saugoti ir pateikti duomenis apie skambučius, kurių metu vykdomas perskambinimas, analogiškus duomenims, kurie renkami, saugomi ir pateikiami apie įeinančius skambučius (ataskaitose turi būti matomi tiek aiškiai atskirti įeinantys skambučiai ir skambučiai, kurių metu buvo perskambinama, tiek apibendrinti duomenys).
	Nefunkciniai reikalavimai	
	Garantija ir palaikymas	
3.	Programinės įrangos pakeitimams turi būti suteikta atnaujinimo garantija ir	Programinės įrangos pakeitimams suteikta atnaujinimo garantija ir palaikymas iki 2019

palaikymas iki 2019 m. spalio 31 d., nepažeidžianti perkančiosios organizacijos turimų licencijų Customer Engagement R7 Elite MMED PKG (20 vnt.), CMS R18 Supervisor (2 vnt.) ir WFO R15 Contact Recording (17 vnt.) atnaujinimo garantijos ir palaikymo ir atitinkanti nurodytus reikalavimus, pateikiamus žemiau:

- 24x7 programinės įrangos gamintojo palaikymas nuotoliniu būdu;
- prieiga prie programinės įrangos papildymų ir atitaisymų, naudojantis oficialiu gamintojo WEB puslapiu;
- saugus nuotolinis prijungimas prie gamintojo serviso centro, greitam gedimų diagnozavimui ir šalinimui;
- naujos naudojamos programinės įrangos versijos (naujas funkcionalumas), atsiradusios palaikymo galiojimo metu, turi būti prieinamos nemokamai naudojantis oficialiu gamintojo WEB puslapiu;
- tiekėjas privalo savo lėšomis pašalinti garantinio termino metu pastebėtus defektus ar įvykusius gedimus, kurie atsirado ne dėl perkančiosios organizacijos kaltės. Tuo atveju, jei tai pačiai prekei defektai nustatomi pakartotinai, tiekėjas perkančiosios organizacijos reikalavimu privalo ne vėliau nei per 30 kalendorinių dienų (nuo pranešimo apie tokį defektą gavimo dienos), tokią prekę pakeisti nauja;
- garantinis terminas visoms pakeistoms ar sutaisytoms dalims vėl pradedamas skaičiuoti nuo tinkamai sutaisytų ar pakeistų prekių (ar jų dalių) perdavimo perkančiajai organizacijai dienos;
- garantinis terminas pratęsiamas tokiam laikotarpiui, kurį perkančioji organizacija negalėjo prekių naudoti dėl trūkumų. Šis laikotarpis pradedamas skaičiuoti nuo perkančiosios organizacijos raštiško pranešimo apie pastebėtus prekių defektus ar įvykusius gedimus dienos;
- jei defektai išaiškėja arba gedimai įvyksta garantinio laikotarpio metu, perkančioji organizacija raštu įspėja apie tai tiekėją. Jei

m. spalio 31 d., nepažeidžianti perkančiosios organizacijos turimų licencijų Customer Engagement R7 Elite MMED PKG (20 vnt.), CMS R18 Supervisor (2 vnt.) ir WFO R15 Contact Recording (17 vnt.) atnaujinimo garantijos ir palaikymo ir atitinkanti nurodytus reikalavimus, pateikiamus žemiau:

- 24x7 programinės įrangos gamintojo palaikymas nuotoliniu būdu;
- prieiga prie programinės įrangos papildymų ir atitaisymų, naudojantis oficialiu gamintojo WEB puslapiu;
- saugus nuotolinis prijungimas prie gamintojo serviso centro, greitam gedimų diagnozavimui ir šalinimui;
- naujos naudojamos programinės įrangos versijos (naujas funkcionalumas), atsiradusios palaikymo galiojimo metu, turi būti prieinamos nemokamai naudojantis oficialiu gamintojo WEB puslapiu;
- tiekėjas privalo savo lėšomis pašalinti garantinio termino metu pastebėtus defektus ar įvykusius gedimus, kurie atsirado ne dėl perkančiosios organizacijos kaltės. Tuo atveju, jei tai pačiai prekei defektai nustatomi pakartotinai, tiekėjas perkančiosios organizacijos reikalavimu privalo ne vėliau nei per 30 kalendorinių dienų (nuo pranešimo apie tokį defektą gavimo dienos), tokią prekę pakeisti nauja;
- garantinis terminas visoms pakeistoms ar sutaisytoms dalims vėl pradedamas skaičiuoti nuo tinkamai sutaisytų ar pakeistų prekių (ar jų dalių) perdavimo perkančiajai organizacijai dienos;
- garantinis terminas pratęsiamas tokiam laikotarpiui, kurį perkančioji organizacija negalėjo prekių naudoti dėl trūkumų. Šis laikotarpis pradedamas skaičiuoti nuo perkančiosios organizacijos raštiško pranešimo apie pastebėtus prekių defektus ar įvykusius gedimus dienos;
- jei defektai išaiškėja arba gedimai įvyksta garantinio laikotarpio metu, perkančioji organizacija raštu įspėja apie tai tiekėją. Jei

	tiekėjas nepašalina defekto ar gedimo per įspėjime nurodytą protingą terminą, tačiau ne ilgesnį nei prekių pristatymo terminas (30 kalendorinių dienų), perkančioji organizacija turi teisę savo ar trečiųjų asmenų jėgomis atlikti šį darbą tiekėjo atsakomybe ir jo lėšomis; - prekės funkcionalumo grąžinimo laikotarpiui tiekėjas, perkančiosios organizacijos reikalavimu, privalo pakeisti sugedusią prekę kita, ne prastesnių parametrų preke.	tiekėjas nepašalina defekto ar gedimo per įspėjime nurodytą protingą terminą, tačiau ne ilgesnį nei prekių pristatymo terminas (30 kalendorinių dienų), perkančioji organizacija turi teisę savo ar trečiųjų asmenų jėgomis atlikti šį darbą tiekėjo atsakomybe ir jo lėšomis; - prekės funkcionalumo grąžinimo laikotarpiui tiekėjas, perkančiosios organizacijos reikalavimu, privalo pakeisti sugedusią prekę kita, ne prastesnių parametrų preke.
<i>Diegimas</i>		
5.	Turi būti patobulinta šiuo metu policijos naudojama programinė įranga nekeičiant esminių infrastruktūros nustatymų.	Bus patobulinta šiuo metu policijos naudojama programinė įranga nekeičiant esminių infrastruktūros nustatymų.
6.	Programinės įrangos pakeitimai neturi neigiamai įtakoti programinės įrangos greitaveikos, prieinamumo ar reikalauti papildomų techninių resursų.	Programinės įrangos pakeitimai neturi neigiamai įtakoti programinės įrangos greitaveikos, prieinamumo ar reikalauti papildomų techninių resursų.
<i>Naudotojo sąsaja</i>		
7.	Sprendimas turės būti realizuotas prieš tai suderinus su perkančiąja organizacija.	Sprendimas bus realizuotas prieš tai suderinus su perkančiąja organizacija.



**SMART INFRASTRUCTURE
SOLUTIONS**

5. Kartu su pasiūlymu pateikiami šie dokumentai: (pasirašydamas pasiūlymą ar kiekvieną dokumentą saugiu elektroniniu parašu patvirtinu, kad dokumentų skaitmeninės kopijos yra tikros):

Eil. Nr.	Pateiktų dokumentų pavadinimas	Dokumento puslapių skaičius
1	Pasiūlymas	
2	Konfidencialumo raštas	
3	Gamintojo patvirtinimas	

(Tais atvejais, kai perkančioji organizacija reikalauja pasiūlymo galiojimo užtikrinimo:)

Pasiūlymas galioja iki konkurso dokumentuose nustatyto termino

Generalinis direktorius

Vytautas Zinkevičius



21 August 2019

TO: Policijos departamentas

Saltoniskiu 19

Vilnius, LT-08105, Lithuania

RE: FIMA LTD

Zirmunu str. 139

Vilnius, 09120, Lithuania

Link ID# 24351

Avaya Inc. ("Avaya") is pleased to confirm that FIMA LTD is an authorized Reseller in good standing of Avaya products and solutions at the **Sapphire** level.

As an Avaya-authorized partner at the Sapphire level, FIMA LTD is authorized to resell, and to offer design services and Avaya support for the following business systems and associated peripheral equipment to end-user companies: Unified Communications, Contact Center, SME Communications, Scopia Endpoints/Avaya Video, Scopia.

Plus, FIMA LTD is authorized to provide installation and maintenance services, either directly or in partnership with Avaya, for the following:

Installation: Avaya Aura CM, CM Messaging, Avaya CRQM - R11, Avaya IP Office Platform, Application Enablement Services (AES), Avaya UC Soft Clients, Avaya Aura Session/System Manager, Avaya Session Border Controller Enterprise, Avaya Equinox Over the Top, Avaya Aura Messaging, Avaya Video Conferencing Endpoints, Avaya Breeze, Avaya Aura Presence Services.

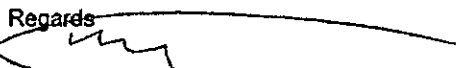
Maintenance: Avaya Aura Messaging, Avaya Video Conferencing Endpoints.

As an Avaya-authorized partner, FIMA LTD is approved to provide the following for Avaya products:

- Procure product and services from Avaya or Distributors (as approved) for resale to end users;
- Extend Avaya software licenses and factory warranties to end users;
- Obtain technical support services from Avaya;
- Obtain and license Avaya software upgrades to end users;
- Access Avaya engineering, system configuration, pricing tools, and training courses (sales, technical, installation, and maintenance); and
- Participate in Avaya-sponsored marketing programs and product events.

Thank you for your confidence in Avaya and your choice of an Avaya-authorized reseller.

Regards


Avaya Global Channel Program Team
avayaedge@avaya.com

Joost Kaelega
Regional Channel Leader



2019 m. 149/16810 29 d.

Viešojo pirkimo-pardavimo sutarties Nr. 5-ST2-348
3 priedas

PREKIŲ (įskaitant įdiegimą) PRIĖMIMO-PERDAVIMO AKTO FORMA

PREKIŲ PRIĖMIMO-PERDAVIMO AKTAS Nr. _____

(Data ir numeris)

(Sudarymo vieta)

Perkančioji organizacija (Pirkėjas):
Tiekėjas : (jei tai ūkio subjektų grupė, nurodyti: (jungtinės veiklos sutarties pagrindu veikianti ūkio subjektų grupė, sudaryta iš: (nurodyti visų ūkio subjektų pavadinimus), atstovaujamas atsakingojo partnerio (nurodyti atsakingojo partnerio pavadinimą), Sutarties Nr.:
Sutarties pavadinimas:

Visos Prekės, nurodytos Tiekiamų prekių sąraše, buvo pristatytos, įdiegtos ir paruoštos naudoti pagal Sutartyje nurodytus reikalavimus (įrašyti datą (datas).

Visi Sutarties 1.1 papunktyje numatyti Tiekėjo įsipareigojimai įvykdyti (įrašyti datą).
Pateikti visi reikalingi dokumentai (sąskaitos, sertifikatai, naudojimo ir priežiūros instrukcijos).

Pirkėjas pristatytas Prekes priėmė ir patvirtina, kad pristatytos Prekės atitinka Sutarties sąlygas ir yra tinkamos naudoti, visos Sutartyje numatytos sąlygos įvykdytos.

(Laikantis Sutarties nuostatų, buvo pateikti garantiniai pažymėjimai (pasai)) (nurodyti, jei tai numatyta Sutartyje).

Šiuo aktu Pirkėjas patvirtina, kad Prekės priimtos (įrašyti datą), ir ši data yra laikoma Prekių garantinio laikotarpio pradžia.

Perdavė	Priėmė
Tiekėjas	Pirkėjas
(Data)	(Data)
(Parašas)	(Parašas)
(Vardas, pavardė)	(Vardas, pavardė)
(Pareigos)	(Pareigos)
(Antspaudas)	(Antspaudas)

**TIEKIAMŲ PREKIŲ SĄRAŠAS PRIE GALUTINIO PREKIŲ
PRIĖMIMO-PERDAVIMO AKTO NR.**

Tiekėjas:

Sutarties Nr., data

Sutarties pavadinimas:

Eil. Nr.	Pristatymo data*	Prekės pavadinimas, modelis	Prekės numeris	Kiekis	Vieneto kaina (be PVM)	Suma
Iš viso pristatytų prekių kaina be PVM:						
PVM (tarifas) suma:						
Iš viso pristatytų prekių kaina su PVM:						