

VIEŠOJO PIRKIMO-PARDAVIMO SUTARTIS Nr. VP-55-A-PS642/22

2022 m. lapkričio 24 d.

Šiauliai

Viešojo įstaiga Šiaulių greitosios medicinos pagalbos stotis, juridinio asmens kodas 145370763, kurios registruota buveinė yra Vytauto g. 101, 77156 Šiauliai, duomenys apie įstaigą kaupiami ir saugomi Lietuvos Respublikos juridinių asmenų registre, atstovaujama veikiančios pagal įstaigos įstatus (toliau – Perkančioji organizacija),

ir

UAB „Dekbera“, juridinio asmens kodas 123502493, kurios registruota buveinė yra S. Žukausko g. 49-72, LT-09131, Vilnius, duomenys apie įstaigą kaupiami ir saugomi Lietuvos Respublikos juridinių asmenų registre, atstovaujama veikiančio pagal bendrovės įstatus (toliau – Tiekėjas),

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

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

vadovaudamiesi Perkančiosios organizacijos įgyvendinamo viešojo pirkimo (toliau – Pirkimas) rezultatais (pirkimo pavadinimas: Virtualios telefonų stotelės dispečerinės paslaugos, sprendimo sudaryti viešojo pirkimo – pardavimo sutartį data: 2022 m. lapkričio 24 d.), vykdyto vadovaujantis Mažos vertės pirkimų tvarkos aprašu, patvirtintu Viešųjų pirkimų tarnybos direktoriaus 2017 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. 1S-97,

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

I SKYRIUS SUTARTIES DALYKAS

1. Sutarties dalykas yra virtualios telefonų stotelės dispečerinei paslaugos (toliau – Paslaugos). Teikiamų paslaugų apimtis, kokybė bei kiti paslaugoms keliami reikalavimai apibrėžti techninėje specifikacijoje (Sutarties 1 priedas).

2. Paslaugų BVPŽ kodas – 64200000-8 Telekomunikacijų paslaugos.

3. Paslaugų teikimo vieta – Vytauto g. 101, 77156 Šiauliai.

4. Paslaugų suteikimo terminas – nuo 2022 m. gruodžio 1 d. iki 2023 m. rugsėjo 30 d.

5. Šios Sutarties sudarymo diena laikoma diena, kai Sutartį pasirašo abi Šalys.

II SKYRIUS SUTARTIES KAINODAROS TAISYKLĖS IR MOKĖJIMO SĄLYGOS

6. Šiai Sutarčiai yra taikoma fiksuoto įkainio kainodara, kaip tai numatyta Kainodaros taisyklių nustatymo metodikoje, patvirtintoje Viešųjų pirkimų tarnybos direktoriaus 2017 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. 1S-95 (Viešųjų pirkimų tarnybos direktoriaus 2019 m. sausio 24 d. įsakymo Nr. 1S-13 redakcija) (toliau – Kainodaros taisyklės).

7. **Pradinė sutarties vertė – 4 980,00 Eur** be pridėtinės vertės mokesčio (toliau – PVM).

8. Perkančioji organizacija neįsipareigoja sumokėti visos Sutarties vertės, numatytos šios Sutarties 7 punkte bei Tiekėjo pasiūlyme.

9. Sutarties Paslaugų įkainiai:

Nr.	Paslaugų pavadinimas	Mato vnt.	Įkainis, Eur (be PVM)	Taikomas PVM tarifas
1	2	3	4	5
1.	Virtualios telefonų stotelės mėnesinis abonentinis mokestis	Vienas abonentas per mėnesį	99,60	21%

10. Tuo atveju, kai mokesčius reguliuojančių įstatymų ir jų įgyvendinamųjų teisės aktų nustatyta tvarka Perkančioji organizacija pati turi sumokėti PVM į valstybės biudžetą už įsigytą pirkimo objektą, į pasiūlymo kainą įskaitytas PVM sudarant šią Sutartį išskaičiuojamas.

11. Į Sutarties įkainius yra įskaičiuotos visos Paslaugų įkainio sudedamosios dalys, visos Tiekėjo patiriamos išlaidos ir mokesčiai (įskaitant ir sąskaitų pateikimo informacinės sistemos „E. sąskaita“ priemonėmis išlaidas). Jokios papildomos Tiekėjo išlaidos nebus apmokamos ar kompensuojamos.

12. Mokėjimai atliekami euraiis tokia tvarka:

12.1. Perkančioji organizacija su Tiekėju už faktiškai laiku ir kokybiškai suteiktas paslaugas atsiskaitys pagal Sutartyje nurodytus įkainius per 30 dienų nuo kiekvieno abiejų Sutarties šalių suderinto Paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo ir sąskaitos faktūros pateikimo dienos.

13. Paslaugų perdavimas ir priėmimas įforminamas Paslaugų perdavimo-priėmimo aktu, kuris pasirašomas Tiekėjo ir Perkančiosios organizacijos įgaliotų atstovų; detali paslaugų perdavimo - priėmimo tvarka aprašyta šios Sutarties 17-24 punktuose.

14. Sąskaita faktūra atitinkanti Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standartą, kurio nuoroda paskelbta 2017 m. spalio 16 d. Komisijos įgyvendinimo sprendime (ES) 2017/1870 dėl nuorodos į Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standartą ir sintaksių sąrašo paskelbimo pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2014/55/ES (OL 2017 L 266, p. 19) (toliau – Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standartas), teikiamos Tiekėjo pasirinktomis priemonėmis. Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standarto neatitinkančios sąskaitos faktūros turi būti teikiamos naudojantis informacinės sistemos „E. sąskaita“ priemonėmis. Sąskaita faktūra turi būti pateikiama ne anksčiau nei abiejų Šalių suderintas ir pasirašytas Paslaugų perdavimo-priėmimo aktas be trūkumų ir pastabų (t. y. kai pašalinti visi trūkumai ar pastabos, nurodytos ankstesniuose Paslaugų perdavimo - priėmimo aktuose, jei tokių buvo).

15. Perkančioji organizacija už suteiktas Paslaugas su Tiekėju atsiskaito mokėjimo pavedimu į Tiekėjo sąskaitoje faktūroje nurodytą banko sąskaitą.

16. Numatoma atlikti tarpinius mokėjimus. Tarpiniai mokėjimai atliekami vadovaujantis Šalių suderintais tarpiniais Paslaugų perdavimo - priėmimo aktais, kuriuose nurodoma faktiškai Tiekėjo suteiktų Paslaugų dalis, ir Tiekėjo pateiktomis sąskaitomis faktūromis. Kiekvieno tarpinio mokėjimo suma nustatoma pagal faktiškai suteiktų Paslaugų kiekį ir jų vertę.

III SKYRIUS PASLAUGŲ PERDAVIMAS-PRIĖMIMAS

17. Suteiktų paslaugų kokybė patikrinama perdavimo - priėmimo metu, šalims pasirašant paslaugų perdavimo - priėmimo aktą, kurį rengia Tiekėjas pagal šios Sutarties 3 priedą. Paslaugų perdavimo - priėmimo akte turi būti galimybė įrašyti paslaugų trūkumus ar kitas pastabas, susijusias su teikiamomis paslaugomis.

18. Perkančioji organizacija, patikrinusi ir įsitikinusi, kad Paslaugos atitinka Sutartyje ir jos prieduose nustatytus reikalavimus ir kad yra įvykdyti visi kiti Tiekėjo įsipareigojimai pagal Sutartį, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo Paslaugų perdavimo - priėmimo akto gavimo dienos privalo priimti suteiktas Paslaugas ir pasirašyti Paslaugų perdavimo - priėmimo aktą.

19. Jeigu Perkančioji organizacija perdavimo - priėmimo metu turi pastabų dėl suteiktų paslaugų kiekio ir (ar) kokybės, ir (ar) nustatomi suteiktų paslaugų kokybės trūkumai, ir (ar) neatitikimai techninės specifikacijos (Sutarties 1 priedo) reikalavimams, visi neatitikimai ir (ar) trūkumai raštu nurodomi Paslaugų perdavimo - priėmimo akte ir Paslaugų perdavimo - priėmimo aktas pasirašomas.

20. Perkančioji organizacija, atsižvelgdama į trūkumų pobūdį, kiekį bei sudėtingumą, Paslaugų perdavimo - priėmimo akte nurodo Tiekėjui protingą terminą pašalinti Paslaugų trūkumus nuo raštiškų pastabų pateikimo dienos. Tiekėjui pašalinus per Perkančiosios organizacijos nurodytą protingą terminą paslaugų trūkumus ir (ar) neatitikimus, numatytus Paslaugų perdavimo - priėmimo akte, Šalys pasirašo naują Paslaugų perdavimo - priėmimo aktą.

21. Terminas, skirtas Perkančiajai organizacijai priimti paslaugas bei patikrinti jų atitikimą nustatytiems reikalavimams ir Perkančiosios organizacijos nurodytas protingas trūkumų ir (ar) pastabų, išvardintų Paslaugų perdavimo - priėmimo akte, pašalinimo terminas nėra įskaičiuojami į bendrą paslaugų teikimo terminą, numatytą Sutarties 4 punkte.

22. Perkančiajai organizacijai pareikalavus, Tiekėjas pateikia visą informaciją apie teiktinų Paslaugų eigą ir apimtis.

23. Jeigu paslaugų teikimo metu buvo montuojamos ir (ar) įrengiamos, ir (ar) įdiegiamos prekės ir (ar) įranga, nuosavybės teisės ir atsakomybė už Prekes ir (ar) įrangą pereina Perkančiajai organizacijai nuo Paslaugų perdavimo-priėmimo akto (be trūkumų ir (ar) pastabų) pasirašymo momento.

24. Paslaugų perdavimo - priėmimo aktas pasirašomas dviem vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais, jeigu rengiamas popierinis dokumentas.

IV SKYRIUS

PIRKIMO SUTARTIES ŠALIŲ TEISĖS IR PAREIGOS

25. Tiekėjas įsipareigoja:

25.1. pasirašęs Sutartį, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas, užsiregistruoti Nacionalinėje elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinėje sistemoje, jeigu iki Sutarties pasirašymo dienos Tiekėjas šioje sistemoje nebuvo registruotas. Tiekėjas užsiregistravęs Nacionalinėje elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinėje sistemoje informuoja Perkančiąją organizaciją per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinę sistemą apie registravimosi faktą. Jei Tiekėjas neužsiregistruoja Nacionalinėje elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinėje sistemoje, Sutartis neįsigalioja.

25.2. kokybiškai suteikti visas šioje sutartyje ir jos prieduose numatytas Paslaugas nustatytais terminais ir tvarka savo rizika bei sąskaita kaip įmanoma rūpestingai bei efektyviai, įskaitant, bet neapsiribojant, Paslaugų teikimą pagal geriausius visuotinai pripažįstamus profesinius, techninius standartus ir praktiką, panaudodamas visus reikiamus įgūdžius, žinias;

25.3. bendradarbiauti su Perkančiąja organizacija visos Sutarties vykdymo metu ir nedelsdamas raštu informuoti Perkančiąją organizaciją apie bet kokias aplinkybes, kurios trukdo ar gali sutrukdyti Tiekėjui užbaigti Paslaugų teikimą nustatytais terminais arba gali turėti įtakos teikiamų Paslaugų apimčiai ir (ar) kokybei;

25.4. ne vėliau kaip likus 10 darbo dienų iki paslaugų suteikimo termino pabaigos, informuoti Perkančiąją organizaciją apie ketinimą baigti teikti visas sutartyje numatytas paslaugas;

25.5. po Paslaugų suteikimo nedelsdamas perleisti nuosavybės teises į Paslaugų teikimo rezultata, jeigu toks sukuriamas;

25.6. užtikrinti iš Perkančiosios organizacijos Sutarties vykdymo metu gautos ir su Sutarties vykdymu susijusios informacijos konfidencialumą bei apsaugą;

25.7. nenaudoti Perkančiosios organizacijos Paslaugų ženklų ar pavadinimo jokioje reklamoje, leidiniuose ar kitur be išankstinio raštiško Perkančiosios organizacijos sutikimo;

25.8. užtikrinti, kad Sutarties sudarymo momentu ir visą jos galiojimo laikotarpį Paslaugas teiktų reikiamas ir optimalus specialistų skaičius ir Tiekėjo specialistai turėtų reikiamą kvalifikaciją ir patirtį, nepriklausomai, ar buvo keliami kvalifikacijos reikalavimai pirkimo dokumentuose, reikalingas norint kokybiškai ir laiku teikti Paslaugas;

25.9. Perkančiajai organizacijai raštu paprašius, grąžinti visus iš Perkančiosios organizacijos gautus, Sutarčiai vykdyti reikalingus dokumentus;

25.10. remtis subtiekejais, kurie nurodyti Pasiūlyme, jeigu vykdant Sutartį jie pasitelkiami: - (*pavadinimai*); taip pat tais subtiekejais, kurie pakeisti ar pasitelkti naujai Sutarties vykdymo metu, laikantis šios Sutarties reikalavimų;

25.11. remtis specialistais, kurie nurodyti Pasiūlyme bei tais, kurie papildomai įtraukti Sutarties vykdymo metu arba yra pakeisti, laikantis šios Sutarties reikalavimų;

25.12. Sudarius Sutartį, tačiau ne vėliau negu Sutartis pradeda vykdyti, Tiekėjas įsipareigoja Perkančiajai organizacijai pranešti tuo metu žinomų subtiekejų pavadinimus, kontaktinius duomenis ir jų atstovus.

25.13. Perkančiajai organizacijai nurodžius Paslaugų perdavimo - priėmimo akte suteiktų paslaugų trūkumus ir (ar) neatitikimus, ir (ar) pastabas, ištaisyti juos savo sąskaita per Perkančiosios organizacijos nurodytą protingą terminą;

25.14. vykdant Sutartį, sąskaitą faktūrą atitinkančią Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standartą teikti Tiekėjo pasirinktomis priemonėmis. Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standarto neatitinkančią sąskaitą faktūrą teikti naudojantis informacinės sistemos „E. sąskaita“ priemonėmis;

25.15. rūpestingai tvarkyti sąskaitas, įrašus ir kvitus, susijusius su Perkančiosios organizacijos vykdomais mokėjimais pagal šią Sutartį. Perkančiosios organizacijos prašymu Tiekėjas pateikia Perkančiajai organizacijai ar nepriklausomam auditoriui ar kitai institucijai, turinčiai teisę gauti informaciją apie šios Sutarties vykdymą, visas sąskaitas, įrašus ir kvitus. Tiekėjas pateikia visus paaiškinimus, susijusius su išlaidomis, kurias Perkančioji organizacija prašo paaiškinti;

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

26. Tiekėjas turi teisę:

26.1. gauti Paslaugų kainą su sąlyga, kad jis tinkamai ir laiku įvykdo visus šioje Sutartyje numatytus įsipareigojimus;

26.2. jei Perkančioji organizacija naudoja Sutarties 28.3 punkte įtvirtinta tiesioginio atsiskaitymo su subtiekejais galimybę, Tiekėjas turi teisę prieštarauti nepagrįstiems mokėjimams subtiekejams;

26.3. Tiekėjas turi ir kitas šios Sutarties ir Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų numatytas teises.

27. Perkančioji organizacija įsipareigoja:

27.1. laiku priimti iš Tiekėjo tinkamai ir kokybiškai suteiktas Paslaugas ir laiku už jas atsiskaityti šioje Sutartyje nustatyta tvarka;

27.2. nedelsiant pranešti Tiekėjui apie Sutarties sąlygų pažeidimą, kai tik toks pažeidimas yra nustatomas;

27.3. patikrinti pašalinimo pagrindų nebuvimą ir atitikimą kvalifikacijos reikalavimams (jei tokie buvo keliami) šioje Sutartyje nustatyta tvarka keičiamų arba naujai pasitelkiamų subtiekejų;

27.4. Tiekėjui sudaryti visas sąlygas, suteikti informaciją ar dokumentus, būtinus Paslaugoms teikti;

27.5. ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo Sutarties 25.12 punkte nurodytos informacijos gavimo raštu, informuoti subtiekėjus apie tiesioginio atsiskaitymo galimybę, o subtiekėjas, norėdamas pasinaudoti tokia galimybe, raštu pateikia prašymą Perkančiajai organizacijai per 3 darbo dienas.

28. Perkančioji organizacija turi teisę:

28.1. reikalauti, jog tinkamai, laiku ir kokybiškai būtų teikiamos paslaugos, prižiūrėti paslaugų teikimą bei teikti pastabas dėl jų teikimo, taip pat žodžiu ir raštu nurodyti Tiekėjui teikiamų paslaugų trūkumus ir (ar) neatitikimus; reikalauti, kad jie būtų pašalinti per protingą terminą;

28.2. tais atvejais, kai Tiekėjas nesiremia subtiekejo pajėgumais, Perkančioji organizacija, siekdama užtikrinti tinkamą VPĮ 17 straipsnio 2 dalies 2 punkto nuostatų įgyvendinimą ir vadovaudamasi pirkimo dokumentuose nustatytais reikalavimais, gali patikrinti, ar nėra šio pirkimo dokumentuose nurodytų Tiekėjo subtiekejo pašalinimo pagrindų. Tokiu atveju, jeigu subtiekejo padėtis atitinka bent vieną pagal pirkimo dokumentuose nustatytą pašalinimo pagrindą, Perkančioji organizacija reikalauja, kad Tiekėjas per Perkančiosios organizacijos nustatytą terminą pakeistų minėtą subtiekęją kitu, reikalavimus atitinkančiu subtiekeju;

28.3. tiesiogiai atsiskaityti su subtiekejais. Tokio atsiskaitymo tvarka nustatoma trišalėje sutartyje, kurią sudaro Perkančioji organizacija, Tiekėjas ir jo subtiekejas (-ai).

28.4. Perkančioji organizacija turi visas šios Sutarties bei Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų numatytas teises.

V SKYRIUS ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

29. Šalių atsakomybė yra nustatoma pagal galiojančius Lietuvos Respublikos teisės aktus ir šią Sutartį. Šalys įsipareigoja tinkamai vykdyti savo įsipareigojimus, prisiimtus šia Sutartimi, ir susilaikyti nuo bet kokių veiksmų, kuriais galėtų padaryti žalos viena kitai ar apsunkinti kitos Šalies prisiimtų įsipareigojimų įvykdymą.

30. Neatlikus apmokėjimo nustatytais terminais dėl Perkančiosios organizacijos kaltės, Tiekėjo pareikalavimu Perkančioji organizacija privalo sumokėti Tiekėjui už kiekvieną uždelstą dieną 0,02 proc., delspinigių nuo laiku neapmokėtos sumos už kiekvieną uždelstą dieną.

31. Jei Tiekėjas nesuteikia Paslaugų šioje Sutartyje ir jos prieduose nustatytais terminais, Perkančioji organizacija be oficialaus įspėjimo ir nesumažindamas kitų savo teisių gynimo būdų pradeda skaičiuoti 0,02 proc. dydžio delspinigius nuo neatliktų Paslaugų kainos už kiekvieną termino praleidimo dieną, neviršijant 5 proc. Pradinės sutarties vertės.

32. Jei apskaičiuoti delspinigiai viršija 5 proc. Pradinės sutarties vertės, Perkančioji organizacija, prieš tai raštu įspėjusi Tiekėją:

32.1. išskaičiuoja delspinigių sumą iš Tiekėjui mokėtinų sumų ir (arba);

32.2. reikalauja sumokėti baudą ir (arba);

32.3. nutraukia Sutartį.

33. Delspinigių sumokėjimas neatleidžia Šalių nuo pareigos vykdyti šioje Sutartyje prisiimtus įsipareigojimus.

VI SKYRIUS NENUGALIMOS JĖGOS APLINKYBĖS (FORCE MAJEURE)

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

35. Nenugalimos jėgos aplinkybėmis laikomos aplinkybės, nurodytos Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.212 straipsnyje ir kituose Lietuvos Respublikos teisės aktuose. 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.

36. Šalis, prašanti ją atleisti nuo atsakomybės, privalo pranešti kitai Šaliai raštu apie nenugalimos jėgos aplinkybes nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo tokių aplinkybių atsiradimo ar paaiškėjimo, pateikdama dokumentus, patvirtinančius šių aplinkybių buvimą bei 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.

37. 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 ir nepateikia nenugalimos jėgos aplinkybių buvimą patvirtinančių dokumentų, ji privalo kompensuoti kitai Šaliai žalą, kurią ši patyrė dėl laiku nepateikto pranešimo arba dėl to, kad nebuvo jokio pranešimo.

VII SKYRIUS KONFIDENCIALUMO ĮSIPAREIGOJIMAI

38. Perkančioji organizacija Tiekėjo pasiūlymą, sudarytą Sutartį, ir šios Sutarties pakeitimus, išskyrus informaciją, kurios atskleidimas prieštarautų informacijos ir duomenų apsaugą reguliuojantiems teisės aktams arba visuomenės interesams, pažeistų teisėtus konkretaus Tiekėjo komercinius interesus arba turėtų neigiamą poveikį tiekėjų konkurencijai, ne vėliau kaip per 15 dienų nuo Sutarties sudarymo ar šio Sutarties pakeitimo, bet ne vėliau kaip iki pirmojo mokėjimo pagal ją pradžios, skelbia viešai.

39. Konfidencialumo įsipareigojimai Sutarties Šalims nustatomi vadovaujantis VPĮ 20 straipsniu.

VIII SKYRIUS ASMENS DUOMENŲ APSAUGA

40. Šalys, sudarydamos Sutartį, patvirtina suprantančios, kad vykdant Sutartį yra tvarkomi asmens duomenys.

41. Šalys įsipareigoja:

41.1. Laikytis Lietuvos Respublikos asmens duomenų apsaugos įstatymo, Bendrojo duomenų apsaugos reglamento (ES) 2016/679 (toliau - Reglamentas) ir kitų teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų tvarkymą, reikalavimų;

41.2. bendradarbiaujant tarpusavyje ir pagal galimybes suteikti viena kitai pagalbą, kad kita Šalis galėtų laikytis savo įsipareigojimų pagal asmens duomenų apsaugą reglamentuojančius teisės aktus;

41.3. užtikrinti galimybes duomenų subjektams naudotis savo teisėmis pagal Reglamentą;

41.4. raštu informuoti viena kitą apie kiekvieną asmens duomenų saugumo pažeidimą, susijusį su kitos Šalies perduotais asmens duomenimis;

41.5. tinkamai informuoti fizinius asmenis (savo darbuotojus), kuriuos Šalys pasitelkia Sutarčiai vykdyti, kad jų asmens duomenys gali būti perduoti kitai Šaliai ir gali būti Šalių tvarkomi Sutarties vykdymo tikslais. Fiziniai asmenys turi būti informuojami iki jų pasitelkimo Sutarties vykdymui arba iki jų duomenų perdavimo kitai Šaliai momento.

IX SKYRIUS SUTARTIES PAKEITIMAI

42. Sutarties sąlygos Sutarties galiojimo laikotarpiu gali būti keičiamos VPĮ 89 straipsnyje nustatyta tvarka.

43. Sudarytos Sutarties Šalis gali būti pakeista VPĮ 89 straipsnio 1 dalies 4 punkte numatytais atvejais.

44. Sutarties sąlygų keitimą gali inicijuoti kiekviena šalis, pateikdama kitai šaliai atitinkamą prašymą bei jį pagrindžiančius dokumentus. Šalis, gavusi tokį prašymą, privalo jį išnagrinėti per 20 dienų ir kitai Šaliai pateikti motyvuotą raštišką atsakymą.

45. Sutarties sąlygų pakeitimas turi būti įformintas papildomu susitarimu ir pasirašytas abiejų Šalių.

X SKYRIUS SUTARTIES VYKDYMO SUSTABDYMAS

46. Esant svarbioms aplinkybėms, nepriklausančiomis nuo Tiekėjo valios, dėl kurių Tiekėjas negali vykdyti savo sutartinių įsipareigojimų ir/arba esant kitoms nenumatytoms aplinkybėms (pavyzdžiui, pasikeitus galiojančiam teisės aktui ar įsigaliojus naujam teisės aktui, kuris turi įtakos šios Sutarties vykdymui; Perkančiajai organizacijai būtinas papildomas laikas atlikti papildomą pirkimą; kitos aplinkybės, kurios nebuvo žinomos pirkimo vykdymo metu ir su kuriomis susidurtų bet kuris kita Perkančioji organizacija), Perkančioji organizacija turi teisę sustabdyti Paslaugų ar kurios nors jų dalies, kuri negali būti vykdoma, teikimą.

47. Atsiradus aplinkybėms, dėl kurių Tiekėjas negali vykdyti sutartinių įsipareigojimų, Tiekėjas apie tai nedelsdamas privalo informuoti Perkančiąją organizaciją, pateikdamas informaciją ir dokumentus, įrodančius sutartinių įsipareigojimų vykdymo negalimumą dėl aplinkybių, nepriklausančių nuo Tiekėjo. Išnykus aplinkybėms, trukdžiusioms Tiekėjui vykdyti sutartinius įsipareigojimus, sustabdytų Paslaugų teikimas atnaujinamas.

48. Jei Paslaugų teikimas dėl priežasčių, nepriklausančių nuo Tiekėjo buvo sustabdytas laikotarpiui, ne trumpesniam nei 60 dienų, praėjus 60 dienų Tiekėjas gali rašytiniu pranešimu Perkančiosios organizacijos pareikalauti atnaujinti Paslaugų teikimą per 14 dienų arba nutraukti Sutartį.

49. Tais atvejais, kai sutarties vykdymas sustabdomas likus iki sutarties termino pabaigos mažiau laiko, nei galimas sustabdymo terminas, po sustabdymo pratęsiant vykdymo terminą, pratęsimas turi būti tam terminui, kuris sustabdymo metu buvo likęs iki sutartinių įsipareigojimų įvykdymo pabaigos.

50. Tais atvejais, kai sutarties vykdymas sustabdomas likus iki sutarties termino pabaigos daugiau laiko, nei galimas sustabdymo terminas, Paslaugų ar jų dalies suteikimo terminas pratęsimas tokiam laikotarpiui, kuriam jis buvo sustabdytas.

51. Perkančioji organizacija taip pat turi teisę sustabdyti Paslaugų ar kurios nors jų dalies teikimą, jeigu jam pagrįstai kyla įtarimų dėl teikiamų Paslaugų kokybės ir reikia laiko patikrinti bei įsitikinti teikiamų Paslaugų kokybe. Tokiu atveju Paslaugų ar jų dalies teikimo stabdymas galimas iki 5 darbo dienų. Sustabdytų Paslaugų ar jų dalies teikimas atnaujinamas šios Sutarties 49 ir 50 punktuose nustatyta tvarka. Perkančiosios organizacijos galimybė pasinaudoti šia teise negali priklausyti nuo Tiekėjo valios ar būti jo įtakojama.

52. Sutartinių įsipareigojimų vykdymo sustabdymas visais Sutartyje numatytais atvejais turi būti raštiškas, nurodant priežastis ir sustabdymo terminą, bei pridedant dokumentus, patvirtinančius sustabdymo pagrindą (jeigu tokie yra).

XI SKYRIUS SUTARTIES PAŽEIDIMAS

53. Jei kuri nors Sutarties Šalis nevykdo arba netinkamai vykdo kokius nors savo įsipareigojimus pagal Sutartį, ji pažeidžia Sutartį.

54. Vienai Sutarties Šaliai pažeidus Sutartį, nukentėjusioji Šalis turi teisę:

54.1. reikalauti kitos Šalies vykdyti sutartinius įsipareigojimus;

54.2. reikalauti atlyginti nuostolius;

54.3. reikalauti sumokėti Sutarties 30 ir 31 punktuose nustatytus delspinigius;

54.4. reikalauti sumažinti kainą, neįvykdyta ar netinkamai įvykdyta Paslaugų verte;

54.5. nutraukti Sutartį;

54.6. taikyti kitus Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatytus teisių gynimo būdus.

55. Tiekėjas negali perleisti visų ar dalies savo įsipareigojimų pagal šią Sutartį be išankstinio raštiško Perkančiosios organizacijos sutikimo.

56. Tiekėjas turi nedelsiant pranešti Perkančiajai organizacijai apie bet kokius esminius Tiekėjo planuojamus teisinio statuso pasikeitimus, patvirtinant, kad prielaidos, būtinos Sutarčiai vykdyti, nenustojo galioti.

57. Šioje Sutartyje esminėmis sąlygomis laikoma:

57.1. Sutarties dalykas;

57.2. Sutarties kaina ir kainodaros taisyklės;

57.3. apmokėjimo sąlygos ir tvarka;

57.4. Paslaugų suteikimo terminas (-ai);

57.5. subtiekejo (-ų), specialisto (-ų) keitimo tvarka;

57.6. reikalavimai, susiję su Sutarties įvykdymo užtikrinimo pateikimu (pavyzdžiui, pratęsus paslaugų teikimo terminą, nepateikiamas naujas sutarties įvykdymo užtikrinimas).

58. Sutarties 57 punkte numatytų sąlygų pažeidimas laikomas esminiu Sutarties pažeidimu.

XII SKYRIUS SUTARTIES NUTRAUKIMAS

59. Sutartis gali būti nutraukiama VPĮ 90 straipsnyje numatytais atvejais.

60. Sutartis gali būti nutraukiama raštišku Šalių susitarimu.

61. Perkančioji organizacija, įspėjusi Tiekėją prieš 14 kalendorinių dienų, gali nutraukti Sutartį šiais atvejais:

61.1. kai Tiekėjas nevykdo savo sutartinių įsipareigojimų;

61.2. kai Tiekėjas suteikia netinkamos kokybės Paslaugas ir per pagrįstai nustatytą laikotarpį neįvykdo Perkančiosios organizacijos nurodymo ištaisyti netinkamai įvykdytus arba neįvykdytus sutartinius įsipareigojimus;

61.3. kai Tiekėjas perleidžia Sutartį be Perkančiosios organizacijos žinios;

61.4. kai Tiekėjas bankrutuoja arba yra likviduojamas, kai sustabdo ūkinę veiklą, arba kai įstatymuose ir kituose teisės aktuose numatyta tvarka susidaro analogiška situacija;

61.5. kai keičiasi Tiekėjo organizacinė struktūra – juridinis statusas, pobūdis ar valdymo struktūra ir tai daro įtaką tinkamam sutarties įvykdymui, išskyrus atvejus, kai dėl šių pasikeitimų keičiama Sutartis;

61.6. kai Perkančioji organizacija šios Sutarties vykdymui negauna finansavimo;

61.7. kai Paslaugos tampa nebereikalingos.

62. Tiekėjas, prieš 14 kalendorinių dienų įspėjęs Perkančiąją organizaciją, gali nutraukti sutartį, jei:

62.1. Perkančioji organizacija dėl savo kaltės nevykdo savo sutartinių įsipareigojimų.

63. Jei Sutartis nutraukiama ne dėl Tiekėjo kaltės, nutraukimo atveju Perkančioji organizacija sumoka Tiekėjui suteiktų Paslaugų vertę iki Sutarties nutraukimo. Tiekėjas neturi teisės į kokios nors patirtos žalos kompensaciją.

64. Perkančioji organizacija po Sutarties nutraukimo turi kiek galima greičiau patvirtinti suteiktų Paslaugų vertę. Taip pat parengiama ataskaita apie Sutarties nutraukimo dieną esančią Tiekėjo skolą Perkančiajai organizacijai ir Perkančiosios organizacijos skolą Tiekėjui.

65. Nutraukus Sutartį ar jai pasibaigus, lieka galioti šios Sutarties nuostatos, susijusios su atsakomybe bei atsiskaitymais tarp Šalių pagal šią Sutartį, garantiniais įsipareigojimais, taip pat visos kitos šios Sutarties nuostatos, kurios, kaip aiškiai nurodyta, išlieka galioti po Sutarties nutraukimo arba turi išlikti galioti, kad būtų visiškai įvykdyta ši Sutartis.

66. Jei Sutartis nutraukiama Perkančiosios organizacijos iniciatyva dėl Tiekėjo kaltės, Perkančiosios organizacijos patirti nuostoliai ar išlaidos išieškomi išskaičiuojant juos iš Tiekėjui mokėtinų sumų.

XIII SKYRIUS GINČŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

67. Šiai Sutartčiai ir visoms iš šios Sutarties atsirandančioms teisėms ir pareigoms taikomi Lietuvos Respublikos įstatymai bei kiti norminiai teisės aktai. Sutartis sudaryta ir turi būti aiškinama pagal Lietuvos Respublikos teisę.

68. Bet kokie nesutarimai ar ginčai, kylantys tarp Šalių dėl šios Sutarties, sprendžiami abipusiu susitarimu. Nepavykus ginčo išspręsti derybomis per 30 dienų nuo derybų pradžios, bet kokie ginčai, nesutarimai ar reikalavimai, kylantys iš šios Sutarties ar susiję su ja, jos pažeidimu, nutraukimu ar galiojimu, sprendžiami kompetentingame Lietuvos Respublikos teisme. Derybų pradžia laikoma diena, kurią viena iš Sutarties Šalių pateikė prašymą raštu kitai Šaliai su siūlymu pradėti derybas.

XIV SKYRIUS SUTARTIES ĮSIGALIOJIMAS IR PABAIGA

69. Sutartis įsigalioja nuo 2022 m. gruodžio 1 d., bet ne anksčiau kai Sutartį pasirašo abi Sutarties šalys ir Tiekėjas įvykdo įsipareigojimą nurodyta Sutarties 25.1 punkte.

70. Sutartis galioja iki 2023 m. spalio 31 d., o finansinių įsipareigojimų atžvilgiu iki visiško Sutarties Šalių įsipareigojimų įvykdymo.

XV SKYRIUS ASMENYS, ATSAKINGI UŽ SUTARTIES VYDYMĄ, IR KITOS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

71. Asmenys, atsakingi už Sutarties vykdymą:

	Perkančiosios organizacijos atstovas	Tiekėjo atstovas
1	2	3
Vardas ir pavardė		
Adresas	Vytauto g. 101, 77156	S. Žukausko g. 49-72, Vilnius
Viešojo fiksuoto telefono ryšio abonentų numeris		
Viešojo judriojo telefono ryšio abonentų numeris	<i>Kontaktinis asmuo</i>	
El. pašto adresas	info@siauliugreitoji.lt	
Nacionalinės elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinės sistemos Elektroninio pristatymo dėžutė	Kodas / E.dėžutės adresas: 145370763	Kodas / E.dėžutės adresas: 123502493

72. Perkančiosios organizacijos vadovo sprendimu paskirtas asmuo, atsakingas už Sutarties ir Sutarties pakeitimų paskelbimą –

73. Jei pasikeičia Šalies adresas ir (ar) kiti duomenys, tokia Šalis turi informuoti kitą Šalį pranešdama ne vėliau, kaip per 2 darbo dienas. Jei Šaliai nepavyksta laikytis šių reikalavimų, ji neturi teisės į pretenziją ar atsiliepiamą, jei kitos Šalies veiksmai, atlikti remiantis paskutiniaisiais žinomais jai duomenimis, prieštarauja Sutarties sąlygoms arba ji negavo jokio pranešimo, išsiųsto pagal tuos duomenis.

74. Jei bet kuri šios Sutarties nuostata teisės aktų nustatyta tvarka tampa ar pripažįstama visiškai ar iš dalies negaliojančia, tai neturi įtakos kitų Sutarties nuostatų galiojimui.

75. Sutartis yra Sutarties Šalių perskaityta, jų suprasta ir jos autentiškumas patvirtintas Šalių tinkamus įgaliojimus turinčių asmenų parašais.

76. Sutartis sudaryta lietuvių kalba elektroniniu būdu. Visais su Sutarties įgyvendinimu susijusiais klausimais Šalys privalo susirašinėti ir bendrauti lietuvių kalba.

77. Sutarties priedai yra sudėtinės ir neatskiriamos šios Sutarties dalys. Sutarties priedai pateikiami pirmumo tvarka:

77.1. Sutarties 1 priedas „Techninė specifikacija“;

77.2. Sutarties 2 priedas „Tiekėjo pasiūlymas“;

77.3. Sutarties 3 priedas „Paslaugų perdavimo - priėmimo aktų formos“.

Perkančioji organizacija:

**Viešoji įstaiga Šiaulių greitosios medicinos
pagalbos stotis**

Vytauto g. 101, 77156 Šiauliai

Kodas 145370763

Ne PVM mokėtojas

A. s. LT89 7300 0100 0240 6285

Swedbank, AB, banko kodas 73000

Tel. _____, faks. _____

El. paštas: _____

Tiekėjas:

UAB „Dekbera“

S.Žukausko g. 49-72, LT-09131 Vilnius

Kodas: 123502493

PVM mokėtojo kodas: LT235024917

A.s. LT11 7044 0600 0138 5545

AB SEB bankas, banko kodas 70440

Tel.: _____

El paštas: _____

VIRTUALIOS TELEFONŲ STOTELĖS DISPEČERINEI PASLAUGOS TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

I SKYRIUS

BENDRA INFORMACIJA

Paslaugų teikimo terminas – 10 mėn., sutarties terminas – 11 mėn.

Perkančioji organizacija neįsipareigoja įsigyti paslaugų pilna apimtimi.

II SKYRIUS

NAUDOJAMOS SANTRUMPOS

PT – paslaugu tiekējas

Trunk – balso skambučių perdavimo kanalas

PI – programinė įranga

PSTN – telefonijos varinis tinklas

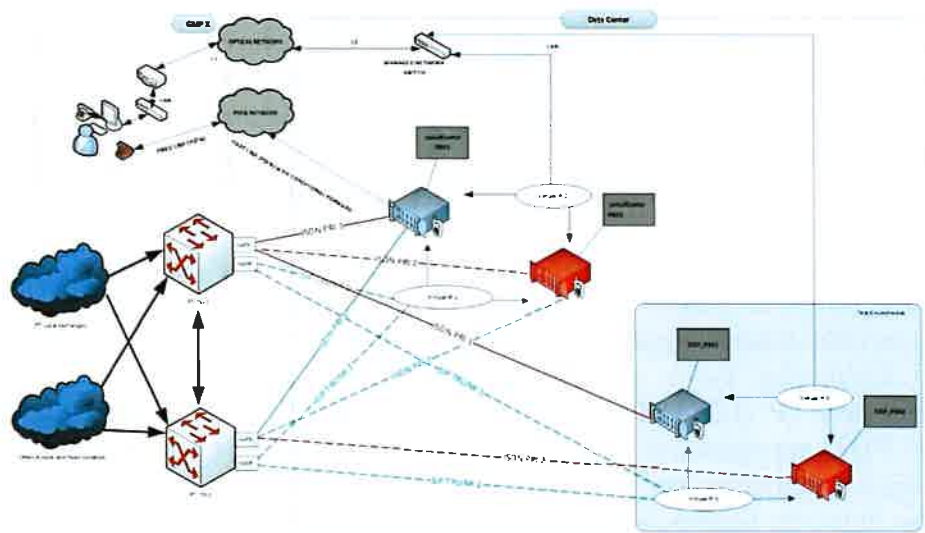
GMP – greitosios medicinos pagalba

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

III SKYRIUS

SPRENDIMO KONCEPCIJA

Tiekėjo siūlomas virtualios telefonų stotelės sprendimas turi užtikrinti greitosios medicinos pagalbos dispečerinių tarnybų pagalbos skambučių tinkamą priėmimą ir aptarnavimą Šiaulių dispečerinėse numeriu 113.



1 paveikslas. Sprendimo schema.

IV SKYRIUS

VIRTUALIOS TELEFONŲ STOTELĖS INFRASTRUKTŪROS IR PATIKIMUMO REIKALAVIMAI

1. Virtuali telefonų stotelė turi gebėti aptarnauti ne mažesnę IP telefonų nei 5 (abonentų) skaičių bei ne mažiau kaip 27 skambučių centro agentų.

2. Bazinis virtualios telefonų stotelės funkcionalumas:

2.1. trumpųjų numerių sistema palaikanti dviženklus, triženklus ir keturženklus vidinius numerius, pasirenkant bet kokią pradžios skaitmenį ir sudarant galimybę vienoje sistemoje turėti skirtingo ilgio vidinius numerius;

2.2. skambinimas ir atsiliepimas į skambučius;

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

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

2.5. skambučio perėmimas iš kito abonto kol vyksta kvietimas;

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

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

2.8. praleistų skambučių sąrašo rodymas IP telefonuose.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

14. Priežiūra ir atsarginės kopijos: PBX priežiūrai turi būti naudojama atskira infrastruktūra (atskiri tinklo interfeisai, atskiras tinklas ir tinklo mazgai, atskiras NAS ar backup serveris) neįtakojanti teikiamos paslaugos resursų ir kokybės. PBX serveriai turi turėti pakankamai resursų (CPU ir diskų greیتaveikos), kad atsarginės kopijos neįtakotų telefonijos paslaugos kokybės.

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

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

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

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

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

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

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

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

V SKYRIUS

VIRTUALIOS TELEFONŲ STOTELĖS KONFIGŪRACIJOS REIKALAVIMAI

1. 113 skambučių sujungimas: PT turi sukonfigūruoti savo sprendimą taip, kad visuomenės, skambinant fiksuoto ar judriojo telefonų tinklą, galine įranga renkant numerį 113 prisiskambintų į atitinkamą dispečerinę. Visi telefonijos paslaugų tiekėjai pagal atitinkamą dispečerinių aptarnaujamą teritoriją nukreipia pagalbos skambučius į specialius ilguosius dispečerinių numerius.

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

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

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

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

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

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

8. Integracija su dispečerinės programinės įranga: turi būti naudojama atitinkama „TAPI“ tvarkyklė kuri perduoda telefono numerį į įdiegtą darbo vietoje programinį telefoną. Atsiliepiant skambučių priėmėjui į skambutį automatiškai naudojamoje programinėje įrangoje turi atsidaryti naujo kvietimo forma ir į atitinkamą laukelį įkristi skambinančiojo telefono numeris, vadovaujantis Greitosios medicinos pagalbos dispečerinių tarnybų veiklos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2012 m. lapkričio 7 d. įsakymu Nr. V-996, priedo „GMP dispečerinių tarnybų ir GMP brigadų techninės ir programinės įrangos sąrašas“ 1.1.1.17 punktu. Dispečerinės programinės įranga yra nuomojama o specifikacija dėl integracijos gali pateikti GMP tiekėjas.

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

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

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

VI SKYRIUS

VIRTUALIOS TELEFONŲ STOTELĖS PROGRAMINĖS ĮRANGOS REIKALAVIMAI

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

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

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

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

5. Darbo laiko apskaita: šioje ataskaitoje turi būti atvaizduojamas agentų produktyvumas. Agentas, darbo trukmė, pokalbių trukmė (skliausteliuose pokalbių skaičius), laukimo laikas (šalia procentas nuo bendro laiko, žalias jeigu mažiau 70%, raudonas jeigu daugiau), prisijungimų skaičius, pertraukėlės trukmė ir kiekis, apdorojimo trukmė ir kiekis, auto-pauzės trukmė ir kiekis, visų pauzių trukmė ir kiekis. Ataskaita filtruojama pagal laiko tarpą, eilę, agentą ir turi būti galimybė parsiusi ataskaitą „xls“ (arba lygiaverčiu) formatu.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Perkančioji organizacija:

**Viešoji įstaiga Šiaulių greitosios medicinos
pagalbos stotis**

Tiekėjas:

UAB „Dekbera“

Priedas 2
prie 2022-11-24 Sutarties Nr. VP-55-A-PS642/22

UAB „Dekbera“
(*tiekėjo pavadinimas*)

Viešajai įstaigai Šiaulių greitosios medicinos pagalbos stotis

PASIŪLYMAS
DĖL PIRKIMO „VIRTUALIOS TELEFONŲ STOTELĖS PASLAUGOS“

2022-11-22

(*data*)

Vilnius

(*sudarymo vieta*)

Tiekėjo pavadinimas (jeigu dalyvauja ūkio subjektų grupė, surašomi visi dalyvių pavadinimai)	UAB „Dekbera“
Tiekėjo adresas (jeigu dalyvauja ūkio subjektų grupė, surašomi visi dalyvių adresai)	S. Žukausko g. 49-72, Vilnius, LT-09131
Asmens atsakingo už pasiūlymą vardas, pavardė, pareigos	
Telefono numeris, el.pašto adresas	

/Pastaba. Pildoma, jei tiekėjas ketina pasitelkti subtiekėją (-us)/

Subtiekėjo (-ų) pavadinimas (-ai)	-
Subtiekėjo (-ų) adresas (-ai)	-
Įsipareigojimų dalis (nurodant konkrečius pagal Pirkimo sutartį prisiimamus įsipareigojimus), kuriai ketinama pasitelkti subtiekėją (-us)	-

1. Šiuo pasiūlymu pažymime, kad sutinkame su visomis Pirkimo sąlygomis.
2. Pateikdami elektroninėmis priemonėmis pasiūlymą patvirtiname, kad dokumentų skaitmeninės kopijos ir elektroninėmis priemonėmis pateikti duomenys yra tikri.

Mes siūlome:

Nr	Pirkimo objektas	Mato vienetas	Galimas maksimalus įkainis, Eur be PVM	Mato vieneto įkainis, Eur be PVM	PVM tarifas, %
1	2	3	5	6	8
1.	Virtualios telefonų stotelės mėnesinis abonentinis mokestis	Vienas abonentas per mėnesį	99,60	99,60	21
Pasiūlymo palyginamoji kaina iš viso, Eur be PVM				99,60	21
PVM, Eur				20,916	21
Pasiūlymo palyginamoji kaina iš viso, Eur su PVM				120,516	21

Preliminari (vieno abonto 10 mėn.) bendra sutarties kaina be PVM yra 996,00 Eur (devyni šimtai devyniasdešimt šeši Eur 00 ct),

preliminari (vieno abonto 10 mėn.) bendra sutarties kaina su 21% PVM yra 1205,16 Eur (vienas tūkstantis du šimtai penki Eur 16 ct).

Preliminari (5-ių abonentų 10 mėn.) bendra sutarties kaina be PVM yra 4980,00 Eur (keturi tūkstančiai devyni šimtai aštuoniasdešimt Eur 00 ct),

preliminari (5-ių abonentų 10 mėn.) bendra sutarties kaina su 21% PVM yra 6025,80 Eur (šeši tūkstančiai dvidešimt penki Eur 80 ct).

Jei aukščiau esančios lentelės eilutės „PVM, Eur“ laukas nepildomas, nurodykite priežastis, dėl kurių PVM nemokamas: - .

3. Kartu su pasiūlymu teikiami šie dokumentai:

<i>Nr.</i>	<i>Pateiktų dokumentų pavadinimas</i>	<i>Dokumento puslapių skaičius</i>

Pasiūlymas galioja Pirkimo dokumentuose nustatytą laiką.

Ši pasiūlyme nurodyta informacija yra konfidenciali ir perkančioji organizacija šios informacijos negali atskleisti tretiesiems asmenims:

<i>Nr.</i>	<i>Informacija, kuri laikytina konfidencialia</i>	<i>Pateikto dokumento pavadinimas</i>

Perkančioji organizacija:

Viešoji įstaiga Šiaulių greitosios medicinos
pagalba

Tiekėjas:

UAB „Dekbera“

Priedas 3

prie 2022-11-24 Sutarties Nr. VP-55-A-PS642/22

PASLAUGŲ PRIĖMIMO-PERDAVIMO AKTAS

20__ m. ____ Nr. ____
(Sudarymo vieta)

VšĮ Šiaulių greitosios medicinos pagalbos stotis, juridinio asmens kodas 145370763, kurios registruota buveinė yra Vytauto g. 101, 77156 Šiauliai, duomenys apie įstaigą kaupiami ir saugomi Lietuvos Respublikos juridinių asmenų registre, atstovaujama _____, veikiančios pagal įstaigos įstatus (toliau –

Perkančioji organizacija),

ir

UAB „Dekbera“, juridinio asmens kodas 123502493, kurios registruota buveinė yra S. Žukausko g. 49-72, LT-09131, Vilnius, duomenys apie įstaigą kaupiami ir saugomi Lietuvos Respublikos juridinių asmenų registre, atstovaujama _____, veikiančio pagal bendrovės įstatus (toliau – **Tiekėjas**),

Šiuo paslaugų priėmimo - perdavimo aktu patvirtiname, kad buvo suteiktos žemiau nurodytos paslaugos, nurodytos 2022 m. lapkričio 24 d. Viešojo pirkimo – pardavimo sutartyje Nr. VP-55-A-PS642/22 (toliau – **Paslaugos**).

Laikotarpis nuo 20..... m. d. iki 20..... m. d.

Paslaugos buvo suteiktos tinkamai, pateikti visi reikalingi dokumentai ir informacija. Perkančioji organizacija dėl suteiktų Paslaugų pastabų ir pretenzijų neturi.

1 lentelė. Suteiktos paslaugos

Nr.	Paslauga	Įkainis be PVM, Eur	Šiuo aktu priimamas kiekis	Suma be PVM, Eur
1	2	3	4	5=3x4
1.				
		Iš viso (be PVM):		
		PVM:		
		Iš viso (su PVM):		

Bendra kaina: _____.

Pastabos: _____.

(šalių rekvizitai ir parašai)

