

**VIRTUALAUS ASISTENTO (CHATBOT) UŽIMTUMO TARNYBOS INTERNETO
SVETAINĖJE ĮDIEGIMO PASLAUGŲ VIEŠOJO PIRKIMO-PARDAVIMO SUTARTIS
NR. US23-258**

2023 m. spalio 3 d.

Vilnius

Užimtumo tarnyba prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Pirkėjas), atstovaujama kanclerio Arūno Marmos, veikiančio pagal Dokumentų pasirašymo ir derinimo tvarkos aprašo, patvirtinto Užimtumo tarnybos prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Užimtumo tarnyba) direktoriaus 2018 m. spalio 1 d. įsakymu Nr. V-471 „Dėl Dokumentų pasirašymo ir derinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, (Užimtumo tarnybos direktoriaus 2023 m. gegužės 16 d. įsakymo Nr. V-94 redakcija), 8.5.1 papunkčiu suteiktus įgaliojimus, **ir UAB „Tilde informacinės technologijos“ (toliau – Paslaugų teikėjas)**, atstovaujama (-as) direktorės Renatos Špukienės, veikiančio (-ios) pagal įmonės įstatus, toliau kartu vadinamos Šalimis, o atskirai – Šalimi, atsižvelgdamos į tai, kad Paslaugų teikėjas buvo Paslaugų pirkėjo pripažintas Virtualaus asistento (Chatbot) Užimtumo tarnybos interneto svetainėje įdiegimo paslaugų pirkimo laimėtoju (pirkimo Nr. 685224) sudarė Virtualaus asistento (Chatbot) Užimtumo tarnybos interneto svetainėje įdiegimo paslaugų viešojo pirkimo-pardavimo sutartį (toliau – Sutartis) ir susitarė dėl šių Sutarties sąlygų:

1. SUTARTIES DALYKAS

- 1.1. Šia Sutartimi Paslaugų teikėjas įsipareigoja Sutartyje nustatytais terminais suteikti virtualaus asistento (Chatbot) Užimtumo tarnybos interneto svetainėje įdiegimo paslaugas, kurių teikimo sąlygos, techniniai reikalavimai, apimtys, tarpiniai paslaugų suteikimo terminai, specifikacija yra nurodytos sutarties 1 priede (toliau – paslaugos), o Paslaugų pirkėjas įsipareigoja priimti kokybiškai ir nustatytais terminais suteiktas paslaugas ir sumokėti už jas sutartą kainą.
- 1.2. Paslaugos turi būti suteiktos iki 2023 m. gruodžio 18 d.
- 1.3. Paslaugų garantinės priežiūros terminas ir garantinės priežiūros paslaugų teikimo tvarka nurodyti techninėje specifikacijoje (Sutarties 1 priedas).

2. SUTARTIES KAINA IR ATSISKAITYMO TVARKA

- 2.1. Sutarties kaina yra 43 439,00 eurų (keturiasdešimt trys tūkstančiai keturi šimtai trisdešimt devyni eurai 00 ct), įskaitant pridėtinės vertės mokestį (toliau – PVM) ir visas su paslaugų teikimu susijusias išlaidas. Sutarties vertė be PVM 35 900,00 eurų (trisdešimt penki tūkstančiai devyni šimtai eurų 00 ct), PVM sudaro 21 % – 7539,00 eurų (septyni tūkstančiai penki šimtai trisdešimt devyni eurai 00 ct). Sutarčiai taikoma fiksuotos kainos kainodara. Detalus kainos išdėstymas nurodomas Sutarties 2 priede.
- 2.2. Į paslaugų kainą yra įskaičiuotos visos išlaidos ir mokesčiai, susiję su tinkamu Sutarties vykdymu. Paslaugų teikėjas vykdo visas mokestines prievoles, kurios gali atsirasti teikiant Sutartyje nurodytas paslaugas, ir prisiima visą riziką, susijusią su mokestinių prievolių pasikeitimu ar atsiradimu (jei toks atvejis būtų).
- 2.3. Už visas kokybiškai ir laiku faktiškai suteiktas paslaugas Paslaugų pirkėjas įsipareigoja sumokėti Paslaugų teikėjui per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo PVM sąskaitos-faktūros gavimo dienos, bet ne vėliau kaip iki 2023 m. gruodžio 29 d., prieš tai pasirašius Paslaugų teikimo įvykdymo ataskaitą ir nenurodžius jokių paslaugų teikimo trūkumų (Sutarties 3 priedas).

2.4. Jeigu Sutarties tampa neįmanoma įvykdyti dėl Paslaugų pirkėjo kaltės, jis sumoka Paslaugų teikėjui paslaugų teikimo kainos dalį, proporcingą faktiškai suteiktoms paslaugoms.

2.5. Sutarties kaina nebus perskaičiuojama pagal bendrą kainų lygio kitimą, paslaugų grupių kainų pokyčius bei dėl mokesčių pasikeitimų, išskyrus PVM tarifo pasikeitimą, kaip nurodyta Sutarties 2.6 papunktyje.

.6. Sutarties vykdymo metu pasikeitus perkamoms paslaugoms taikomo PVM tarifo dydžiui, Sutarties kaina gali keistis pasikeitusio PVM tarifo dydžiu. Sutarties kaina, kai Paslaugų teikėjas Sutarties sudarymo metu nebuvo PVM mokėtojas, tačiau juo tapo Sutarties vykdymo metu, perskaičiuojama nebus. Pasikeitus PVM tarifui, Sutarties kaina yra 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 (suteiktų Paslaugų) kaina (su PVM) iki perskaičiavimo

T_S - senas PVM tarifas (procentais)

T_N - naujas PVM tarifas (procentais).

3. ŠALIŲ TEISĖS IR PAREIGOS

3.1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja:

3.1.1. Teikti kokybiškas paslaugas Paslaugų pirkėjui pagal Sutartį, savo rizika bei sąskaita kaip įmanoma rūpestingai bei efektyviai, įskaitant, bet neapsiribojant, paslaugų teikimą pagal geriausius visuotiniai pripažįstamus profesinius, techninius standartus ir praktiką, panaudodamas visus reikiamus įgūdžius, žinias;

3.1.2. Nedelsdamas raštu informuoti Paslaugų pirkėją apie bet kurias aplinkybes, kurios trukdo ar gali sutrukdyti Paslaugų teikėjui užbaigti paslaugų teikimą nustatytais terminais;

3.1.3. Po paslaugų suteikimo nedelsdamas perleisti nuosavybės teisę į paslaugų teikimo rezultatą, jeigu toks sukuriamas;

3.1.4. Paslaugų pirkėjui pasirašius Paslaugų teikimo įvykdymo ataskaitą ir nenurodžius jokių paslaugų teikimo trūkumų, pateikti jam PVM sąskaitą-faktūrą per 5 (penkias) darbo dienas nuo Paslaugų teikimo įvykdymo ataskaitos pasirašymo dienos. PVM sąskaitoje-faktūroje privalo būti nurodomas Sutarties numeris, Sutarties sudarymo data. Paslaugų teikėjas PVM sąskaitą-faktūrą privalo pateikti naudojantis elektronine paslauga „E. sąskaita“ (elektroninės paslaugos „E. sąskaita“ svetainė pasiekama adresu www.esaskaita.eu). Nesant Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 22 straipsnio 12 dalyje nurodytų objektyvių galimybių PVM sąskaitą-faktūrą pateikti naudojantis informacinės sistemos „E. sąskaita“ priemonėmis, ją Paslaugų teikėjas įsipareigoja pateikti elektroniniu paštu saskaitos@uzt.lt;

3.1.5. Iki Sutarties galiojimo pabaigos grąžinti visus iš Paslaugų pirkėjo gautus dokumentus, jeigu Paslaugų pirkėjas tokius dokumentus buvo perdavęs Paslaugų teikėjui kaip reikalingus šiai Sutarčiai vykdyti, Paslaugų pirkėjo nurodytiems asmenims;

3.1.6. Vėluojant suteikti paslaugas Sutarties 1 priede nurodytais tarpiniais paslaugų suteikimo terminais, bei pažeidus galutinį Sutarties 1.2 papunktyje nurodytą paslaugų suteikimo terminą, Paslaugų pirkėjui pareikalavus, sumokėti 0,02 procento dydžio delspinigius nuo nesuteiktų paslaugų kainos už kiekvieną uždelstą kalendorinę dieną. Delspinigių sumokėjimas neatleidžia Šalių nuo pareigos vykdyti šioje Sutartyje prisiimtus įsipareigojimus. Delspinigiai gali būti išskaitomi iš Paslaugų teikėjui mokėtinų sumų;

3.1.7. Paslaugų pirkėjui pareikalavus, sumokėti 500 (penkių šimtų) Eur dydžio baudą, jei Paslaugų teikėjas nevykdo, netinkamai vykdo Sutartyje nurodytus įsipareigojimus arba Sutartis nutraukiama Sutarties 6.1.1. - 6.1.3., 6.1.6., 6.1.8. ar 6.2. papunkčiuose nurodytais pagrindais;

3.1.8. Atlyginti Paslaugų pirkėjo patirtus nuostolius per 20 (dvidešimt) dienų, jei Paslaugų teikėjas ar jo darbuotojai nesilaikytų įstatymų, kitų teisės aktų reikalavimų ir dėl to būtų pateikti kokie nors reikalavimai ar pradėti procesiniai veiksmai Paslaugų pirkėjui, jeigu trečiųjų šalių reikalavimai Paslaugų pirkėjui susiję su intelektinės nuosavybės teisių pažeidimais arba jeigu Paslaugų pirkėjo nuostoliai atsiranda dėl Paslaugų teikėjo kaltės, jam nevykdant arba netinkamai vykdant Sutartį;

3.1.9. Sutarties įvykdymo užtikrinimui ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo Sutarties pasirašymo dienos turi pateikti Lietuvos Respublikoje ar užsienyje registruoto banko garantiją arba draudimo bendrovės laidavimo raštą (originalą) (toliau – Sutarties įvykdymo užtikrinimas). Jeigu teikiamas draudimo bendrovės laidavimo draudimo raštas, kartu su juo Paslaugų teikėjas turi pateikti ir pasirašyto draudimo liudijimo (poliso) kopiją bei apmokėjamą patvirtinančio dokumento kopiją, įrodančią, kad draudimo įmoka už šį išduotą pasiūlymo laidavimo draudimo raštą yra sumokėta. Sutarties įvykdymo užtikrinimo dydis – 5 (penki) procentai nuo Sutarties 2.1 papunktyje nurodytos Sutarties kainos. Sutarties įvykdymo užtikrinimas turi galioti visą Sutarties galiojimo laiką. Jei Paslaugų teikėjas per šiame papunktyje nurodytą laikotarpį Sutarties įvykdymo užtikrinimo nepateikia, laikoma, kad Paslaugų teikėjas atsisakė sudaryti Sutartį. Pratęsus Sutartį, Paslaugų teikėjas turi pratęsti Sutarties įvykdymo užtikrinimo galiojimą arba pateikti naują Sutarties įvykdymo užtikrinimą ne vėliau kaip iki galiojančio Sutarties įvykdymo užtikrinimo termino pabaigos;¹.

3.1.10. Jeigu Paslaugų teikėjo kvalifikacija dėl teisės verstis atitinkama veikla nebuvo tikrinama arba tikrinama ne visa apimtimi, Paslaugų teikėjas įsipareigoja, kad Sutartį vykdys tik tokią teisę turintys asmenys;

3.1.11. Užtikrinti, kad Sutartis bus vykdoma atsižvelgiant į reikalavimus, susijusius su nacionaliniu saugumu, vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 37 straipsnio 9 dalimi, 45 straipsnio 2¹ dalimi ir (ar) 47 straipsnio 9 dalimi;

3.1.12. Užtikrinti, kad Sutartį visą Sutarties galiojimo laikotarpį vykdys Paslaugų teikėjo pasiūlyme nurodyti ir Sutarties reikalavimus atitinkantys specialistai, išvardyti Sutarties 4 priede;

3.1.13. Sudarius Sutartį, tačiau ne vėliau negu Sutartis pradeda vykdyti, pranešti Paslaugų pirkėjui tuo metu žinomų subteikėjų pavadinimus, kontaktinius duomenis ir jų atstovus, taip pat informuoti apie minėtos informacijos pasikeitimus visu Sutarties vykdymo metu, taip pat apie naujus subteikėjus, kuriuos jis ketina pasitelkti vėliau. Kartu su informacija apie naujus subteikėjus Paslaugų teikėjas privalo pateikti ir subteikėjo pašalinimo pagrindų nebuvimą patvirtinančius dokumentus.

3.2. Paslaugų pirkėjas įsipareigoja:

3.2.1. Bendradarbiauti su Paslaugų teikėju ir suteikti jam visą turimą informaciją ir/ar dokumentus, kurie gali būti reikalingi tinkamam Sutarties vykdymui;

3.2.2. Priimti suteiktas kokybiškas paslaugas bei per Sutarties 2.3 papunktyje nustatytą terminą apmokėti Paslaugų teikėjui už laiku ir kokybiškai suteiktas paslaugas, atitinkančias Sutarties 1 priede keliamus reikalavimus bei suteiktas laikantis nusistovėjusios praktikos ir atitinkamos profesijos standartų, numatytų tokios rūšies paslaugų teikimui, pervedant pinigus į Paslaugų teikėjo Šalių rekvizituose (Sutarties 9 dalis) nurodytą atsiskaitomąją sąskaitą;

3.2.3. Ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas pasirašyti Paslaugų teikimo įvykdymo ataskaitą arba atmesti Paslaugų teikėjo prašymą pasirašyti Paslaugų teikimo įvykdymo ataskaitą, nurodydamas priimto sprendimo motyvus bei priemones, kurių Paslaugų teikėjas privalo imtis, kad Paslaugų teikimo įvykdymo ataskaita būtų pasirašyta. Paslaugų teikimo įvykdymo ataskaita pasirašoma elektroniniu parašu;

3.2.4. Paslaugų teikėjui pareikalavus, sumokėti 0,02 procento dydžio delspinigius nuo neapmokėtos paslaugų teikimo kainos už kiekvieną uždelstą kalendorinę dieną, jei už suteiktas paslaugas nesumokama Sutarties 2.3 papunktyje numatyta tvarka. Delspinigių sumokėjimas neatleidžia Šalių nuo pareigos vykdyti šioje Sutartyje prisiimtus įsipareigojimus;

3.2.5. Pateikti Paslaugų teikėjui aktą apie padarytą žalą per 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo žalos atsiradimo nustatymo dienos;

3.2.6. Ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo Sutarties 3.1.13 papunktyje nurodytos informacijos gavimo raštu, informuoti subteikėjus apie tiesioginio atsiskaitymo galimybę, o subteikėjas, norėdamas pasinaudoti tokia galimybe, raštu pateikia prašymą Paslaugų pirkėjui per 3 darbo dienas.

3.3. Paslaugų pirkėjas Sutarties galiojimo laikotarpiu turi teisę:

3.3.1. Paprašyti raštu pagrįsti prašomos informacijos ir/ar dokumentų, nurodytų Sutarties 3.2.1 papunktyje, reikalingumą;

3.3.2. Jei Sutarties vykdymo metu Sutarties įvykdymo užtikrinimą išdavęs juridinis asmuo (garantas, laiduotojas) negali įvykdyti savo įsipareigojimų, raštu pareikalauti Paslaugų teikėjo per 15 (penkiolika) kalendorinių dienų pateikti naują Sutarties įvykdymo užtikrinimą, tokiais pačiais sąlygomis kaip ir ankstesnysis. Jei Paslaugų teikėjas nepateikia naujo Sutarties įvykdymo užtikrinimo, Paslaugų pirkėjas turi teisę nutraukti Sutartį

3.3.3. Dalyvauti Paslaugų teikėjui ir/ar subteikėjui teikiant paslaugas stebėjimo ir (ar) priežiūros tikslu;

3.3.4. Tiesiogiai atsiskaityti su subteikėjais. Tokio atsiskaitymo tvarka nustatoma trišalėje sutartyje, kurią sudaro Paslaugų pirkėjas, Paslaugų teikėjas ir jo subteikėjas (-ai).

3.4. Paslaugų teikėjas Sutarties galiojimo laikotarpiu turi teisę:

3.4.1. Gavęs Paslaugų pirkėjo sutikimą, pakeisti ar įtraukti naujus specialistus, išvardytus Sutarties 4 priede. Pakeisti ar naujai įtraukti specialistai privalo atitikti pirkimo sąlygose nurodytus reikalavimus ir būti ne žemesnės kvalifikacijos ir ne mažesnės patirties, kaip nurodyti Paslaugų teikėjo pasiūlyme. Šiame papunktyje nurodytų specialistų pakeitimas, naujų įtraukimas įforminamas Sutarties Šalių pasirašomu susitarimu, kuris tampa neatskiriama Sutarties dalimi;

3.4.2. Gavęs Paslaugų pirkėjo sutikimą, pakeisti subteikėjus, išvardytus Sutarties 4 priede, jeigu:

3.4.2.1. Sutarties vykdymo metu subteikėjas Paslaugų teikėjui nevykdo, netinkamai vykdo įsipareigojimus;

3.4.2.2. gauti pagrįsti skundai dėl subteikėjo netinkamo paslaugų teikimo;

3.4.2.3. subteikėjas nepajėgus vykdyti įsipareigojimų Paslaugų teikėjui dėl iškeltos restruktūrizavimo, bankroto bylos, bankroto proceso vykdymo ne teismo tvarka, inicijuotos priverstinio likvidavimo ar susitarimo su kreditoriais procedūros arba jiems vykdomų analogiškų procedūrų;

3.4.3. Apie poreikį pakeisti subteikėją Paslaugų teikėjas iš anksto raštu turi informuoti Paslaugų pirkėją, nuroydamas subteikėjų pakeitimo priežastis ir būsimus subteikėjus. Pasitelkdamas ir vėliau keisdamas subteikėjus Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad subteikėjų kvalifikacija yra tinkama, jie yra pajėgūs ir kompetentingi tinkamam jiems pavestų užduočių vykdymui. Pakeisti subteikėjai privalo būti ne žemesnės kvalifikacijos ir ne mažesnės patirties, kaip subteikėjai, nurodyti Paslaugų teikėjo pasiūlyme. Prieš duodamas sutikimą keisti subteikėjus, Paslaugų pirkėjas turi teisę patikrinti naujų, Paslaugų teikėjo pasiūlyme nenurodytų, subteikėjų kvalifikaciją. Subteikėjų keitimas įforminamas Sutarties Šalių pasirašomu susitarimu, kuris tampa neatskiriama Sutarties dalimi.

3.5. Paslaugų teikėjas ir Paslaugų pirkėjas sutinka, kad:

3.5.1. Visos Paslaugų teikėjo turtinės teisės į paslaugų teikimo metu sukurtus kūrinius nuo Paslaugų teikimo įvykdymo ataskaitos pasirašymo momento perleidžiamos Paslaugų pirkėjui. Paslaugų pirkėjas, būdamas Paslaugų teikėjo turtinių teisių į kūrinius perėmėju, turi teisę atitinkamai perleisti autoriaus

turtines teisės tretiesiems asmenims. Paslaugų teikimo metu sukurti kūriniai yra Paslaugų pirkėjo nuosavybė;

3.5.2. Autorinis atlyginimas už paslaugų teikimo metu sukurtus kūrinius yra įskaičiuojamas į bendrą paslaugų teikimo kainą;

3.5.3. Paslaugų teikėjo asmeninės neturtinės teisės į kūrinius, sukurtus paslaugų pagal šią Sutartį teikimo metu, Paslaugų pirkėjui neperleidžiamos;

3.5.4. Paslaugų pirkėjas, naudodamas perduotus kūrinius, neprivalo nurodyti informacijos, žyminčios Paslaugų teikėjo ar jo teisių perėmėjo teisių apsaugą.

4. NENUGALIMA JĖGA (*FORCE MAJEURE*)

4.1. Atsiradus *force majeure* aplinkybėms, kurių negalima nei numatyti arba išvengti, nei kuriomis nors priemonėmis pašalinti, Šalys atleidžiamos nuo atsakomybės už Sutarties nevykdymą arba netinkamą vykdymą, laikantis Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1996 m. liepos 15 d. nutarimu Nr. 840 „Dėl Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms taisyklių patvirtinimo“, ir vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.212, 6.253 straipsnių nuostatomis bei Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1997 m. kovo 13 d. nutarimu Nr. 222 „Dėl nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybės liudijančių pažymų išdavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

4.2. Šalis, prašanti atleisti nuo atsakomybės, sužinojusi apie *force majeure* aplinkybę bei jos poveikį įsipareigojimų vykdymui, kuo skubiau, bet ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas, turi pranešti kitai Šaliai apie susidariusią situaciją. Būtina pranešti ir tuomet, kai išnyksta pagrindas nevykdyti įsipareigojimų.

4.3. Pagrindas atleisti nuo atsakomybės atsiranda nuo kliūties atsiradimo momento arba, jeigu apie ją laiku pranešta, nuo pranešimo momento. Laiku nepranešusi įsipareigojimų nevykdanti Šalis tampa iš dalies atsakinga už nuostolių, kurių priešingu atveju būtų išvengta, atlyginimą.

5. GINČŲ SPRENDIMO TVARKA

5.1. Kilusius tarp Šalių ginčus dėl šios Sutarties vykdymo abi Šalys sprendžia derybų būdu.

5.2. Jei ginčo nepavyksta išspręsti derybomis per 20 (dvidešimt) darbo dienų, jis sprendžiamas vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka teisme pagal Paslaugų pirkėjo buveinės vietą.

6. SUTARTIES NUTRAUKIMAS

6.1. Paslaugų pirkėjas turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų raštu pranešęs apie tai Paslaugų teikėjui, jeigu:

6.1.1. Paslaugų teikėjas nevykdo arba netinkamai vykdo Sutartyje nurodytus įsipareigojimus;

6.1.2. Paslaugų teikėjas sudaro subteikimo sutartį, pakeičia Sutarties 4 priede nurodytus subteikėjus ar specialistus be Paslaugų pirkėjo sutikimo;

6.1.3. Paslaugų teikėjas įsiteisėjusiu kompetentingos institucijos ar teismo sprendimu yra pripažintas kaltu dėl profesinio pažeidimo, sukčiavimo, korupcijos, pinigų plovimo, dalyvavimo nusikalstamoje organizacijoje arba kai Paslaugų teikėjas netenka licencijos, akreditavimo ar kitų leidimų, kurie yra būtini jo veiklai vykdyti;

6.1.4. Centrinėje viešųjų pirkimų informacinėje sistemoje apie Paslaugų teikėją paskelbiama Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 91 straipsnyje nurodyta informacija;

6.1.5. Sutartis buvo pakeista pažeidžiant Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsnį;

- 6.1.6. paaiškėja, kad Paslaugų teikėjas turėjo būti pašalintas iš pirkimo procedūros pagal Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 46 straipsnio 1 dalį;
- 6.1.7. paaiškėjo, kad su Paslaugų teikėju 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;
- 6.1.8. paaiškėja Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 37 straipsnio 9 dalyje, 45 straipsnio 2¹ dalyje ir (ar) 47 straipsnio 9 dalyje nurodytos aplinkybės.
- 6.2. Paslaugų pirkėjas turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį prieš 3 kalendorines dienas raštu pranešęs apie tai Paslaugų teikėjui, jeigu:
- 6.2.1. Sutarties įvykdymo užtikrinimą išdavęs subjektas (garantas, laiduotojas) negali įvykdyti savo įsipareigojimų ir Paslaugų teikėjas, Paslaugų pirkėjui raštu pareikalavus, per 15 (penkiolika) kalendorinių dienų nepateikė naujo Sutarties įvykdymo užtikrinimo tokiomis pačiomis sąlygomis kaip ir ankstesnysis kaip nurodyta Sutarties 3.3.2 papunktyje arba kai pratęsiant Sutarties galiojimą Paslaugų teikėjas nepateikia Sutarties įvykdymo užtikrinimo kaip nurodyta Sutarties 3.1.9 papunktyje;
- 6.2.2. Paslaugų teikėjas bankrutuoja arba yra likviduojamas, sustabdo ūkinę veiklą arba įstatymuose ir kituose teisės aktuose numatyta tvarka susidaro analogiška situacija.
- 6.3. Pažeidimus, nurodytus Sutarties 6.1. ir 6.2. papunkčiuose, Šalys susitaria laikyti esminiais Sutarties pažeidimais, nepriklausomai nuo to, ar šiais pagrindais Sutartis nutraukiama, ar ne. Ši nuostata neapriboja galimybės kitų Sutartyje, jos prieduose ir iš Sutarties esmės kylančių įsipareigojimų pažeidimus kvalifikuoti esminiais vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.217 straipsnio 2 dalimi.
- 6.4. Šalis, Sutarties 6.1.1. ir 6.1.2. papunkčiuose nurodytais atvejais, prieš vienašališkai nutraukdama Sutartį, privalo raštu pareikalauti Sutartį pažeidusios Šalies pašalinti Sutarties nutraukimo pagrindą sudarančias aplinkybes (priežastis) per protingą terminą, kuris negali būti ilgesnis kaip 15 (penkiolika) kalendorinių dienų, jas skaičiuojant nuo reikalavimo išsiuntimo elektroniniu paštu Sutartyje nurodytu Sutartį pažeidusios Šalies adresu dienos.
- 6.5. Pranešimas apie Sutarties nutraukimą laikomas pateiktu kitą darbo dieną, po pranešimo elektroniniu paštu išsiuntimo kitai Šaliai.
- 6.6. Nutraukus Sutartį dėl esminių Sutarties pažeidimų, Paslaugų pirkėjas vykdo Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 91 straipsnyje nustatytą prievolę Centrinėje viešųjų pirkimų informacinėje sistemoje paskelbti informaciją apie Sutartį neįvykdžiusį ar netinkamai ją įvykdžiusį Paslaugų teikėją.
- 6.7. Sutartis gali būti nutraukta raštišku abiejų Šalių susitarimu.
- 6.8. Nutraukus Sutartį, Paslaugų pirkėjas turi kiek galima greičiau patvirtinti atliktų paslaugų vertę. Taip pat parengiama ataskaita apie Sutarties nutraukimo dieną esančią Paslaugų teikėjo skolą Paslaugų pirkėjui ir Paslaugų pirkėjo skolą Paslaugų teikėjui.
- 6.9. Jei Sutartis nutraukiama Paslaugų pirkėjo iniciatyva dėl Paslaugų teikėjo kaltės, Paslaugų pirkėjo patirti nuostoliai ar išlaidos išieškomi išskaičiuojant juos iš Paslaugų teikėjui mokėtinų sumų arba pagal Paslaugų teikėjo pateiktą Sutarties įvykdymo užtikrinimą. Jei Paslaugų pirkėjo patirtų nuostolių suma viršija Sutarties įvykdymo užtikrinimo sumą, Paslaugų teikėjas privalo atlyginti nuostolių sumą, viršijančią Sutarties įvykdymo užtikrinimo sumą.
- 6.10. Sutartį nutraukus dėl Paslaugų teikėjo kaltės, be jam priklausančio atlyginimo už suteiktas paslaugas, Paslaugų teikėjas neturi teisės į kokių nors patirtų nuostolių ar žalos kompensaciją.

7. KITOS SĄLYGOS

- 7.1. Sutartis įsigalioja nuo Sutarties įvykdymo užtikrinimą patvirtinančio dokumento pateikimo Paslaugų pirkėjui dienos ir galioja iki visiško sutartinių įsipareigojimų įvykdymo dienos.
- 7.2. Pratęsiant Sutartį, Paslaugų teikėjas ne vėliau kaip iki galiojančio Sutarties įvykdymo užtikrinimo termino pabaigos turi pristatyti Lietuvos Respublikoje ar užsienyje registruoto banko garantiją ar draudimo bendrovės laidavimo raštą, kaip nurodyta Sutarties 3.1.9 papunktyje, būsimos pratęstos

Sutarties užtikrinimui. Jei Paslaugų teikėjas nepateikia naujo Sutarties įvykdymo užtikrinimo, laikoma, kad Sutartis nebuvo pratęsta.

7.3. Sutarties sąlygos Sutarties galiojimo laikotarpiu gali būti keičiamos Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsnyje nustatyta tvarka. Sutarties sąlygų pakeitimas, negali pažeisti Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 17 straipsnyje nustatytų principų ir tikslų. Sutarties sąlygos keičiamos rašytiniu Šalių susitarimu, kuris tampa neatskiriama Sutarties dalimi.

7.4. Už Sutarties įsipareigojimų nevykdymą arba netinkamą vykdymą Sutarties Šalys atsako pagal Lietuvos Respublikoje galiojančius teisės aktus.

7.5. Sutarties Šalys įsipareigoja ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas informuoti viena kitą apie Šalių rekvizitų, bankų atsiskaitomųjų sąskaitų numerių pasikeitimus, nekeičiant Sutarties rašytiniu Šalių susitarimu, o informuojant kitą Šalį apie pranešimo dėl minėtų pasikeitimų gavimą. Šalis, neįvykdžiusi šio įsipareigojimo, negali reikšti pretenzijų, kad kita Šalis pažeidė Sutartį, jei kita Šalis atliko veiksmus pagal paskutinius jai žinomus kitos Šalies rekvizitus.

7.6. Paslaugų pirkėjas paskiria kontaktiniu asmeniu, atsakingu už Sutarties vykdymą ir turinčiu teisę pasirašyti Paslaugų teikimo įvykdymo ataskaitą Strategijos ir inovacijų skyriaus vedėją Martyną Izokaitį tel.: +370 659 65232, el. paštas: martynas.izokaitis@uzt.lt. Pirkėjas už Sutarties ir jos pakeitimų paskelbimą pagal Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 86 straipsnio 9 dalies nuostatas skiria Viešųjų pirkimų skyriaus vyriausiąją specialistę Indrę Lučauskienę, tel.: +370 658 786 54 el. paštas: indre.lucauskiene@uzt.lt.

7.7. Paslaugų teikėjas paskiria kontaktiniu asmeniu, atsakingu už Sutarties vykdymą ir turinčiu teisę pasirašyti Paslaugų teikimo įvykdymo ataskaitą verslo vystymo vadovą [redacted]

7.8. Apie kontaktinių asmenų pasikeitimą Šalys įsipareigoja ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas informuoti viena kitą elektroniniu paštu, nurodytu Sutarties 9 dalyje, nekeičiant Sutarties rašytiniu Šalių susitarimu, o informuojant kitą Šalį apie pranešimo dėl kontaktinių asmenų pasikeitimą gavimą.

7.9. Visi Paslaugų teikėjo specialistai, įtraukti į Sutarties vykdymą, prieš pradėdami teikti paslaugas, privalo pasirašyti konfidencialumo pasižadėjimą ir originalą pateikti Paslaugų pirkėjui. Jei Sutarties vykdymo metu Paslaugų teikėjas įtrauks naujus specialistus, jie privalo pasirašyti konfidencialumo pasižadėjimą ir originalą pateikti Paslaugų pirkėjui iki pradėdant teikti paslaugas, susijusias su Sutarties vykdymu.

7.10. Perkamų paslaugų kokybė turi atitikti tuos kokybės reikalavimus, parametrus ir sąlygas, kurie nurodyti techniniuose dokumentuose.

7.11. Jei Sutartis pasirašyta ne elektroniniu ir (ar) nemobiliu parašu laikoma, kad Sutartis sudaryta dviem egzemplioriais, turinčiais vienodą teisinę galią, po vieną kiekvienai Šaliai. Jei Sutartis sudaryta elektroniniu ir (ar) mobiliu parašu laikoma, kad Sutartis sudaryta Šalių atstovams pasirašius elektroniniu ir (ar) mobiliu parašu, taip Šalims pasiliekančią po Šaliai skirtą Sutarties egzempliorių.

7.12. Vykdam šią Sutartį gauta informacija yra konfidenciali ir negali būti perduota tretiesiems asmenims be kurios nors iš Šalių raštiško sutikimo, išskyrus teisės aktų numatytus atvejus.

7.13. Nė viena Šalis neturi teisės perleisti visų arba dalies teisių ir pareigų pagal šią Sutartį jokiai trečiajai šaliai be išankstinio raštiško kitos Šalies sutikimo.

7.14. Jei bet kuri šios Sutarties nuostata tampa ar pripažįstama visiškai ar iš dalies negaliojančia, tai neturi įtakos kitų Sutarties nuostatų galiojimui.

7.15. Nutraukus Sutartį ar jai pasibaigus, lieka galioti šios Sutarties nuostatos, susijusios su atsakomybe bei atsiskaitymais tarp Šalių pagal šią Sutartį, 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.

7.16. Be šių Sutarties sąlygų, jai taikomos ir Lietuvos Respublikos teisės aktuose numatytos tokios rūšies sutarčių sąlygos.

7.17. Sutarties vykdymo metu asmens duomenys bus tvarkomi vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB. Paslaugų teikėjas, vadovaujantis Reglamentu (ES) 2016/679, bus laikomas duomenų tvarkytoju, todėl iki faktinės asmens duomenų tvarkymo pradžios tarp Šalių turės būti pasirašomas Asmens duomenų tvarkymo susitarimas, Reglamento (ES) 2016/679 28 straipsnio 3 dalies nuostatomis įgyvendinti.

8. PRIEDAI

8.1. Sutarties priedai yra neatskiriama šios Sutarties dalis:

8.1.1. 1 priedas. Techninė specifikacija, 13 lapų;

8.1.2. 2 priedas. Paslaugų teikimo kainos išdėstymas, 1 lapas;

8.1.3. 3 priedas. Paslaugų teikimo įvykdymo ataskaitos forma, 1 lapas;

8.1.4. 4 priedas. Specialistų ir (ar) subteikėjų sąrašas, 1 lapas.

9. ŠALIŲ ADRESAI IR REKVIZITAI

PIRKĖJAS

Užimtumo tarnyba prie Lietuvos Respublikos
socialinės apsaugos ir darbo ministerijos

Geležinio Vilko g. 3A, LT-03131 Vilnius

Įstaigos kodas: 190766619

Tel./faks. +370 5 274 5883

El. paštas: info@uzt.lt

LT87 7044 0600 0800 5979

AB SEB bankas, banko kodas 70440

Kandleris

Arūnas Marma

A.V.

PASLAUGŲ TEIKĖJAS

UAB „Tilde informacinės technologijos“

J.Jasinskio g.12, LT-01112, Vilnius

Įmonės kodas: 111687721

[Redacted address information]

[Redacted signature]

Virtualaus asistento (Chatbot) Užimtumo
tarnybos interneto svetainėje įdiegimo
paslaugų viešojo pirkimo-
pardavimo sutarties Nr. _____ / _____
1 priedas

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. _____ Užimtumo tarnyba prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Užimtumo tarnyba) įgyvendina Projektą Nr. 05–07-08.1.1.K-010 „Virtualaus asistento (Chatbot) įdiegimas Užimtumo tarnybos interneto svetainėje“, finansuojamą pagal priemonę „GovTech sprendimų skatinimas“.
2. Užimtumo tarnyba kas mėnesį vidutiniškai informuoja apie 20000 asmenų (klientų) įvairiais komunikacijos kanalais, kuriuos aptarnauja Klientų aptarnavimo ir paslaugų valdymo skyrius (toliau – KAPVS). Užimtumo tarnyba šiuo metu susiduria su šiais iššūkiais asmenų informavimo srityje:
 - a) Užimtumo tarnyba valdo įvairius komunikavimo su asmenimis kanalus – asmenys aptarnaujami telefonu, el. paštu, interneto svetainėje įdiegtu „Chat“ pokalbių kanalu. Visi išvardinti komunikacijos kanalai valdomi KAPVS darbuotojų, todėl reikalingi dideli žmogiškieji ištekliai asmenų aptarnavimui.
 - b) Užimtumo tarnyba neturi automatizuoto skaitmeninio asmenų aptarnavimo įrankio, kuris leistų asmenims vienoje vietoje, greitai, patogiai gauti aktualią informaciją apie Užimtumo tarnybos teikiamas paslaugas, vykdomas funkcijas. Dėl šios priežasties sunku valdyti asmenų kreipimosi srautus ir užtikrinti tolygų darbuotojų, aptarnaujančių asmenis, darbo krūvį.
 - c) Asmenų aptarnavimas vyksta darbo valandomis, nedarbo metu klientai neaptarnaujami, dėl to jiems kyla iššūkių čia ir dabar gauti reikalingą informaciją.
 - d) Asmenų aptarnavimo metu fiksuojamos nevienodos aptarnavimo praktikos.
3. Užimtumo tarnyba siekdama efektyvinti asmenų, kurie kreipiasi į Užimtumo tarnybą, informavimą bei gerinti jiems teikiamų paslaugų, kurias teikia KAPVS, prieinamumą, siekia įsdiegti Virtualaus asistento (Chatbot) sprendimą Užimtumo tarnybos valdomoje interneto svetainėje.
4. Pirkimo objektas – Virtualaus asistento (Chatbot) įdiegimo paslaugos (toliau – Projektas).
5. Pirkimo tikslas – įdiegti užsakovo nurodytose internetinėse platformose Virtualųjį asistentą (Chatbot) su **natūralios lietuvių kalbos apdorojimu** – sistemą, gebančią suprasti naudotojo tekstines užklausas, ir visiškai autonomiškai atsakyti į naudotojo užklausas, palaikyti pokalbį su naudotoju, esant poreikiui – nukreipti naudotoją į alternatyvius viešai prieinamus jo ieškomos informacijos šaltinius ar nukreipti į fizinį konsultantą.
6. Paslaugoms taikomi nustatyti ir aplinkos ministro įsakymu patvirtinti minimalūs aplinkos apsaugos kriterijai: perkama tik nematerialaus pobūdžio (intelektinė) paslauga, nesusijusi su materialaus objekto sukūrimu, kurios teikimo metu nėra numatomas reikšmingas neigiamas poveikis aplinkai, nesukuriamas taršos šaltinis ir negeneruojamos atliekos (pvz., atlikėjų, fotografų, dizaino, garso inžinierių, vaizdo inžinierių, renginių vedėjų, vertėjų, tekstų rengėjų paslaugos; mokymų, socialinių ir mokslinių tyrimų, studijų ir koncepcijų parengimo paslaugos; rinkodaros ir viešinimo strategijų, ir skaitmeninės reklamos, publikacijų paruošimo paslaugos; programavimo, programinės įrangos nuomos ir informacinių sistemų priežiūros paslaugos; audito, draudimo, teisinės ir konsultantų teikiamos paslaugos ir kitos paslaugos) (pagal Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2011 m. birželio 28 d. įsakymo Nr. D1-508 „Dėl Produktų, kurių viešiesiems

pirkimams ir pirkimams taikytini aplinkos apsaugos kriterijai, sąrašo, Aplinkos apsaugos kriterijų ir Aplinkos apsaugos kriterijų, kuriuos perkančiosios organizacijos ir perkantieji subjektai turi taikyti pirkdami prekes, paslaugas ar darbus, taikymo tvarkos aprašo patvirtinimo“ 4.4.3 papunktį).

7. VIRTUALAUS ASISTENTO (CHATBOT) diegimo tikslai:

- a) Pateikti dažniausiai užduodamų klausimų atsakymus, kurie jau yra žinomi ir gali būti pateikiami greitai ir efektyviai, taip taupant konsultuojančių darbuotojų laiką;
- b) Efektyviai teikti klientams konsultavimo paslaugas, nukreipiant dalį įvairiais kanalais gaunamų paklausimų Virtualiam asistentui (Chatbot), taip sumažinant kitiems komunikavimo kanalams tenkantį srautą;
- c) Padėti naudotojams lengviau rasti informaciją, Virtualusis asistentas (Chatbot) gali būti naudojamas kaip padėjėjas;
- d) Laiku numatyti naudotojų poreikius ir pasiūlyti atitinkamas paslaugas.

NAUDOJAMOS SĄVOKOS IR JŲ APRAŠYMAI

1 lentelė. Sąvokos ir aprašymai.

EIL. NR.	SĄVOKA	APRAŠYMAS
1.	API	Aplikacijų programavimo sąsaja (angl. Application Programming Interface, API) – tai sąsaja, kurią suteikia kompiuterinė sistema, biblioteka ar programa tam, kad programuotojas per kitą programą galėtų pasiekti jos funkcionalumą ar apsieistų su ja duomenimis.
2.	AUTORIZUOTAS NAUDOTOJAS	Naudotojas, prisijungęs prie Virtualaus asistento (Chatbot) platformos ir turintis teises administruoti, vystyti, stebėti analitinę informaciją ir atlikti kitus veiksmus su Virtualiuoju asistentu (Chatbot)
3.	DUOMENŲ CENTRAS	Techniniai ir programiniai resursai, kuriuose talpinamas Virtualusis asistentas (Chatbot) ir jo valdymo platforma.
4.	KETINIMAS	Naudotojo užklausa. Numatomas ir siektinas rezultatas.
5.	TRENERIS	Virtualaus asistento (Chatbot) treneris, mokytojas, galintis ir turintis teises mokyti Virtualųjį asistentą (Chatbot) sudarinėti pokalbių scenarijus ir atlikti kitus reikiamus vystymo darbus/pakeitimus.
6.	NAUDOTOJAS	Neautorizuotas naudotojas, galintis bendrauti su Virtualiuoju asistentu (Chatbot) tik komunikavimo kanaluose.

7.	SCENARIJUS	Virtualaus asistento (Chatbot) dialogo vystymo schema, pateikiama grafine sąsaja.
8.	PASLAUGŲ TIEKĖJAS/TIEKĖJAS	Virtualaus asistento (Chatbot) įdiegimo Užimtumo tarnybos internetinėse platformose paslaugų tiekėjas.
9.	UŽSAKOVAS/ PERKANČIOJI ORGANIZACIJA	Užimtumo tarnyba prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
10.	VIRTUALUSIS ASISTENTAS (CHATBOT)	Sistema, gebanti suprasti naudotojo tekstines užklausas, ir visiškai autonomiškai atsakyti į naudotojo užklausas apie perkančiosios organizacijos vykdomą veiklą ir teikiamas paslaugas, palaikyti pokalbį su naudotoju, esant poreikiui – nukreipti naudotoją į alternatyvius viešai prieinamus jo ieškomos informacijos šaltinius.
11.	VIRTUALAUS ASISTENTO (CHATBOT) PLATFORMA	Virtualaus asistento (Chatbot) valdymo aplinka, skirta autorizuotiems naudotojams, turintiems teises administruoti, vystyti, stebėti analitinę informaciją ir atlikti kitus veiksmus su Virtualiuoju asistentu (Chatbot).
12.	VIRTUALAUS ASISTENTO (CHATBOT) SPRENDINYS	Visuma, apimanti visas Virtualaus asistento (Chatbot) veikimui reikalingas technines ir programines priemones.

PROJEKTO VEIKLOS, REZULTATAI IR PASLAUGŲ TEIKIMO TERMINAI

8. Virtualaus asistento (Chatbot) įdiegimo paslaugos turi būti suteiktos iki 2023 m. gruodžio 18 d.
9. Tarpiniai paslaugų rezultatai turi būti pateikiami šiais žemiau nurodytais terminais:

2 lentelė. Tarpiniai paslaugų rezultatai ir jų terminai.

Eil. Nr.	Užduotis	Užduoties aprašymas	Rezultatas	Terminas nuo sutarties įsigaliojimo dienos
1.	Parengti Projekto reglamentą	Rengdamas Projekto reglamentą tiekėjas turi vadovautis šioje techninėje specifikacijoje nurodytu darbų eiliškumu bei nustatytais Projekto	REZ-1. Projekto reglamentas	10 darbo dienų

		terminalais. • Projekto reglamente turi būti nurodyta etapų ir darbų vykdymo trukmė, atsakomybės, funkcionalumų atnaujinimas ir kt. Tiekėjas, rengdamas Projekto reglamentą, turi įvertinti rezultatų derinimo su Perkančiąja organizacija laiką.	suderintas su užsakovu	
2.	Pateikti reikalingas licencijas ir / arba prisijungimus	Tiekėjas turi pateikti reikiamus prisijungimo prie Virtualaus asistento (Chatbot) sistemos duomenis ir / arba licencijas, atitinkančias šio pirkimo funkcinius reikalavimus. <u>Reikalavimai Virtualiajam asistentui (Chatbot) ir jo platformai</u> turi galioti ne trumpiau negu iki garantinio laikotarpio pabaigos.	REZ-2. Pateiktos licencijos / prisijungimai.	10 darbo dienų
5.	Virtualaus asistento (Chatbot) dialogų scenarijų kūrimas	Užsakovo darbuotojai turi būti apmokyti, kaip kurti dialogo scenarijus, naudojantis įrankiu, atitinkančiu šios techninės specifikacijos skyriaus „Reikalavimai Virtualiam asistentui (Chatbot) ir jo platformai“, reikalavimus.	REZ-5. Suteiktos mokymų paslaugos.	20 darbo dienų

REIKALAVIMAI PROJEKTO DOKUMENTACIJAI

10. Tiekėjas, suderinęs su užsakovu, turi pateikti užsakovui taip pat šiuos dokumentus:

- mokymų medžiagą autorizuotiems naudotojams;
- naudotojo vadovą ir/arba interaktyvią sistemos pagalbą („on-line help“);
- sistemos integracijų aprašymus;
- kitus Projekto reglamente išvardintus ir su užsakovu suderintus dokumentus.

11. Dokumentai turi būti parengti lietuvių kalba. Pateikiami skaitmenine forma el. paštu arba kitomis suderintomis priemonėmis.

REIKALAVIMAI MOKYMAMS

12. Tiekėjas nuotoliniu būdu turi apmokyti ne mažiau nei 3 (tris) paskirtus asmenis administruoti/ treniruoti Virtualųjį asistentą (Chatbot) sutarties vykdymo laikotarpiu. Taip pat nuotoliniu būdu teikti reguliarius mokymus ir konsultacijas, jeigu atliekami Virtualaus asistento (Chatbot) funkcionalumo atnaujinimai. Mokymai ir konsultacijos, užsakovo sprendimu, gali būti įrašomi.
13. Mokymai turi apimti, bet neapsiriboti šiomis temomis:
 - a) Virtualaus asistento (Chatbot) asmenybės formavimas;
 - b) Dialogų scenarijų kūrimas, papildymai, keitimai;
 - c) Pakeitimų diegimas;
 - d) Trūkstančių temų/ ketinimų identifikavimas ir sisteminimas, žinių bazės papildymas;
 - e) Analitinių įrankių naudojimas;
 - f) Integracijų, leidžiančių pateikti ar gauti informaciją iš kitų informacinių sistemų, naudojant Virtualaus asistento (Chatbot) standartinį API, realizavimas.
 - g) Mokymai turi būti vedami lietuvių arba anglų kalba, esant poreikiui, užtikrinant vertimą į lietuvių kalbą.

REIKALAVIMAI VIRTUALAUS ASISTENTO (CHATBOT) ĮVAIZDŽIUI

14. Projekto įgyvendinimo metu turi būti sukurtas Virtualaus asistento (Chatbot) vaizdinis modelis – veikėjas (personažas), turintis požymius (bruožus), leidžiančius naudotojui suprasti, kad veikėjas (personažas) yra robotas. Projekto įgyvendinimo metu tiekėjas turi pasiūlyti ne mažiau negu 3 (tris) 2D vaizdinio modelio maketus. Teikėjo pateikiami Virtualaus asistento (Chatbot) vaizdiniai maketai turi atitikti naudojimo paskirtį ir užsakovo vizualinį identitetą.
15. Virtualaus asistento (Chatbot) platforma turi leisti įkelti Virtualaus asistento (Chatbot) vaizdinį modelį, (logotipas, piešinys ar judantis vaizdas), taip pat nustatyti užsakovo įvaizdį atitinkantį Virtualaus asistento (Chatbot) lango interneto svetainėje plotį, aukštį, vietą, spalvas, paveikslėlį, šriftą ir kitus dizaino elementus, esant poreikiui atlikti korekcijas.
16. Virtualaus asistento (Chatbot) platforma turi suteikti galimybę užsakovui pakeisti Virtualaus asistento (Chatbot) bendruosius nustatymus, tokius kaip vardas, institucija, kuriai priklauso, aprašas, atvaizdas ir pan.

REIKALAVIMAI VIRTUALIAM ASISTENTUI (CHATBOT) IR JO PLATFORMAI

17. Virtualus asistentas (Chatbot) turi turėti komunikavimo platformą, leidžiančią naudotojui pateikti tekstines užklausas, o Virtualiam asistentui (Chatbot) – tekstinius atsakymus, interneto nuorodas, vaizdinę ir garsinę medžiagą (filmukus, diagramas, piešinukus), nuorodas į kitus reikiamus išteklius.
18. Turi būti galimybė įkelti į Virtualaus asistento (Chatbot) platformos žinių bazę, o Virtualusis asistentas (Chatbot) turi gebėti pateikti atsakyme šių tipų failus:
 - a) vaizdai – JPG, JPEG, PNG, GIF, TIFF
 - b) garso įrašai – WAV, MP3, MP4A, FLAC, AAC, MIDI
 - c) vaizdo įrašai – 3GP, AVI, MP4, FLV, MOV, WMV
 - d) kiti – JSON, PDF
19. Tiekėjas turi pateikti Virtualaus asistento (Chatbot) įskiepi ir diegimo instrukciją bei užtikrinti pagalbą užsakovui įdiegiant įskiepi numatytose platformose.

20. Turi būti galimybė aktyvuoti tą patį Virtualųjį asistentą (Chatbot) ne mažiau nei 2 skirtingose svetainėse / platformose. Viena jų – www.uzt.lt. Virtualus asistentas (Chatbot) turi turėti galimybę būti integruojamas Facebook socialiniame tinkle.
21. Diegiant Virtualųjį asistentą (Chatbot) kitoje svetainėje, jei numatytos tos pačios konsultavimo temos, turi būti galimybė naudoti tą patį Virtualųjį asistentą (Chatbot), nekuriant naujo.
22. Atliekant pakeitimus Virtualaus asistento (Chatbot) žinių bazėje, pakeitimai turi būti atliekami vieną kartą ir atsispindėti visose platformose, kuriose veikia Virtualusis asistentas (Chatbot).
23. Turi būti galimybė savarankiškai, aktyvuoti Virtualųjį asistentą (Chatbot) kitoje interneto svetainėje, pasirenkant Virtualaus asistento (Chatbot) vizualinio atvaizdavimo elementus.
24. Virtualaus asistento (Chatbot) sprendinys turi veikti paskutinėse keturiuose stabiliose šių naršyklių versijose: „Opera“, „Mozilla FireFox“, „Google Chrome“, „Microsoft Edge“, „Safari“ kitose.
25. Virtualaus asistento (Chatbot) platforma turi suteikti galimybę kurti autorizuotus naudotojus ir administruoti jų teises. Turi būti numatytos šios rolės:
 - a) Administratorius – autorizuotas naudotojas, turintis teises administruoti Virtualaus asistento (Chatbot) nustatymus;
 - b) Treneris – autorizuotas naudotojas, turintis galimybę mokyti Virtualųjį asistentą (Chatbot);
 - c) Analitikas – turintis prieigą prie Virtualaus asistento (Chatbot) analitikos įrankių ir teisę peržiūrėti pokalbių dialogus;
 - d) Pagalbos specialistas – rolė, leidžianti perimti Virtualaus asistento (Chatbot) pokalbį su naudotoju.
26. Viso dialogo su naudotoju metu, Virtualusis asistentas (Chatbot) turi sugebėti suprasti naudotojo užklausas ir pateikti naudotojui atsakymą.
27. Virtualusis asistentas (Chatbot) turi būti apmokytas patikslinti klausimą.
28. Virtualusis asistentas (Chatbot) turi turėti galimybę atpažinti papildomus objektus, tokius kaip skirtingi paslaugų pavadinimai, kainos, miestai, adresai, tikslūs skaičiai, el. pašto adresai ir kt.
29. Virtualusis asistentas (Chatbot) turi turėti galimybę atsakyti į klausimą, turintį daug atsakymų, pvz., identifikuoti skirtingus institucijos struktūrinius padalinius ir pateikti jų adresus, ar atpažinti konkretų miestą ir rasti jo kodą.
30. Siūlomoje platformoje turi būti veikiančios šnekos atpažinimo ir šnekos sintezės technologijos, kurios gali būti įjungtos esant papildomam poreikiui. Sprendimas turi leisti balsu suformuluotas užklausas (naudojant mikrofona) lietuvių ir anglų kalbomis atpažinti vartotojo ketinimą ir pateikti atsakymą balsu.
31. Virtualaus asistento (Chatbot) dialogai su naudotojais turi būti saugomi nustatytą laiko tarpą.
32. Virtualaus asistento (Chatbot) scenarijų kūrimui turi būti pateikta grafinė aplinka, turinti sąsają lietuvių kalba, kurioje treneris, pasitelkęs vizualines diagramas, galėtų kurti scenarijus, kuriems nereikia specialių techninių ar programavimo žinių.
33. Turi būti suteikta Virtualaus asistento (Chatbot) valdymo aplinka autorizuotiems naudotojams, kurioje būtų galima valdyti Virtualaus asistento (Chatbot) žinių bazę, kurti, koreguoti ir šalinti pokalbių temas (scenarijus, pavadinimus), stebėti pokalbius, aktualizuoti žinių bazę, temas, scenarijus, administruoti autorizuotus naudotojus, atlikti Virtualaus asistento (Chatbot) ir naudotojų dialogų analizę.
34. Administratorius turi turėti galimybę nustatyti, kiek laiko bus saugomi Virtualaus asistento (Chatbot) ir naudotojų dialogų įrašai, naudotojų atsiliepimai / vertinimai apie pokalbius ir apie paslaugą iš esmės.
35. Turi būti sudaryta galimybė Virtualaus asistento (Chatbot) autorizuotiems naudotojams matyti pasirinkto laikotarpio Virtualaus asistento (Chatbot) ir naudotojo dialogų ataskaitas apie neatpažintas dialogo temas ir jų skaičių, apie sėkmingus dialogus, jų temas, bendrą dialogų skaičių, ir per kokią skaitmeninę platformą buvo vystomas dialogas, dažniausiai pateikiamas užklausas atitinkamais užsakovo pasirinktais laikotarpiais, sugeneruoti konkretaus dialogo išrašą.
36. Žinių bazės koregavimas ir aktualizavimas turi būti patogus naudoti, t. y. turi būti sudaryta

- galimybė atlikti koreguotinų dialogų scenarijų paiešką pagal raktinius žodžius, koreguoti atskirus žinių bazės įrašus platformoje.
37. Turi būti galimybė eksportuoti esamą žinių bazę .xls formatu, žinių bazę koreguoti ir importuoti.
 38. Žinių bazės koregavimo ir aktualizavimo veiksmai neturi trikdyti Virtualaus asistento (Chatbot) veikimo.
 39. Virtualaus asistento (Chatbot) administravimo srityje turi būti sudaryta galimybė autorizuotam naudotojui stebėti vykstantį dialogą ir perimti Virtualaus asistento (Chatbot) ir naudotojo pokalbį bet kuriuo metu.
 40. Virtualaus asistento (Chatbot) platforma turi suteikti galimybę autorizuotam naudotojui atstatyti ankstesnį scenarijų, išvesčių ar ketinimų versiją, nustatant norimą datą.
 41. Virtualaus asistento (Chatbot) platforma turi suteikti galimybę skubiais atvejais Virtualųjį asistentą (Chatbot) išjungti / įjungti rankiniu būdu.
 42. Komunikacija su išmaniuoju Virtualiuoju asistentu (Chatbot) turi vykti lietuvių kalba (ateityje, esant užsakovo poreikiui ir kitomis kalbomis).
 43. Lietuvių ar kitomis kalbomis apmokytam Virtualiam asistentui (Chatbot) pateikus klausimą lietuvių arba kita kalba, Virtualusis asistentas (Chatbot) turi gebėti savarankiškai pateikti atsakymą ta kalba, kuria buvo suformuluotas klausimas, nereikalaujant atlikti papildomų veiksmų (pvz., pasirinkti komunikavimo kalbą spaudžiant mygtukus). Kalbų sąrašas, kurias Virtualus asistentas (Chatbot) turės suprasti, turi būti suderintas su užsakovu.
 44. Naudojamas sprendimas turi veikti natūralios kalbos supratimo pagrindu (NLU angl. natural language understanding), pritaikytu lietuvių kalbai.
 45. Virtualusis asistentas (Chatbot) turi suprasti naudotojo ketinimą, kuris buvo įvestas lietuvių kalba laisva forma, taip kaip klausimą formuluotų asmuo paskambinęs telefonu ar bendraudamas žodžiu, be specialių raktažodžių (angl. keywords).
 46. Virtualusis asistentas (Chatbot), naudodamas dirbtinio intelekto metodus, turi savarankiškai nustatyti naudotojo ketinimą iš laisva forma suformuluoto ir užduodamo klausimo, nereikalaujant, kad būtų įvestos į sistemą identiškos užklausos.
 47. Virtualusis asistentas (Chatbot) turi suprasti galutinio naudotojo įvestą informaciją (klausimus, patikslinimus ar kitą reikiamą informaciją) su nekrintėmis rašybos klaidomis, kurios neiškraipo paklausimo turinio prasmės.
 48. Virtualusis asistentas (Chatbot) pokalbio metu turi veikti visiškai savarankiškai: identifikuoti vartotojo ketinimą, remiantis natūralios kalbos supratimu ir pateikti atsakymus į klausimus remdamasis dialogų scenarijais ir jau sukurtą žinių bazę.
 49. Treneriui atlikus žinių bazės koregavimo veiksmus, turi būti sudaryta galimybė pakartotinai apmokyti Virtualaus asistento (Chatbot) platformos žinių modelį, netrikdant Virtualaus asistento (Chatbot) veikimo.
 50. Projekto vykdymo metu turi būti sukurtos ne mažiau negu 3 užsakovo nurodytos Virtualaus asistento (Chatbot) pokalbių temos. Esant užsakovo poreikiui, Virtualaus asistento (Chatbot) platforma turi suteikti galimybę užsakovui sukurti ir įgyvendinti neribotą kiekį pokalbių temų, neapribojant jų dydžio ar sudėtingumo.
 51. Scenarijų kūrimui ir modifikavimui turi būti prieinama patogi vartotojo sąsaja, nereikalaujanti programavimo žinių, leidžianti pridėti skirtingus elementus, aprašyti dialogo vystymo seką ir matyti visų pokalbių temų scenarijus grafiniu pavidalu.
 52. Turi būti galimybė formuoti šiuos pokalbio tipus:
 - a) valdomo dialogo – kai bendravimas valdomas struktūrizuotai Virtualusis asistentas (Chatbot) teikia klausimus/ temas, naudotojas pasirenka iš galimų variantų ir Virtualusis asistentas (Chatbot) pateikia atsakymus ar tikslinančius klausimus;
 - b) laisvo dialogo – kai klientas užduoda klausimus laisva šnekamąja kalba, o Virtualusis asistentas (Chatbot) į juos atsako, naudodamas savo žinių bazę;

- c) bendravimo su konsultantu – galimybė autorizuotam naudotojui (konsultantui) perimti pokalbį;
- d) kombinuoto – scenarijus, apimančius valdomo, laisvo dialogo ir bendravimo su konsultantu tipus.
- 53. Turi būti galimybė gauti iš naudotojo vertinimą kaip teikiama konkreti paslauga/ konsultacija. Ši galimybė turi būti Virtualaus asistento (Chatbot) trenerio lengvai įterpiama į scenarijų.
- 54. Turi turėti galimybę palaikyti tęstinį pokalbį, išimenant prieš tai pateiktą kontekstą (pvz., įvardintas esybes).
- 55. Formuojant dialogą, turi būti galimybė įkelti paveikslėlius, garso ar vaizdo failus iki 30 MB.
- 56. Virtualaus asistento (Chatbot) žinių bazėje turi būti galimybė saugoti duomenis lentelių pavidalu, o Virtualusis asistentas (Chatbot) turi gebėti pateikti duomenis pagal užklausą iš lentelių.
- 57. Lentelėse esančius duomenis Virtualus Asistentas (Chatbot) turi gebėti naudoti formuodamas atsakymus pagal vartotojo įvestą ar klausiamą/pageidaujamą informaciją. Pateikus sudėtinę užklausą, turi būti pateikiami keli atsakymai iš lentelės (pvz., kokie yra Vilniaus ir Kauno klientų aptarnavimo centrų adresai).
- 58. Virtualaus asistento (Chatbot) treneris turi turėti galimybę kurti, koreguoti ir testuoti dialogus tame pačiame peržiūros lange.
- 59. Virtualusis asistentas (Chatbot) turi gebėti atpažinti kelias įvardintas esybes vienoje užklausoje ir pateikti tinkamą atsakymą.
- 60. Virtualaus asistento (Chatbot) platforma turi suteikti galimybę užsakovui gauti informaciją apie klientų įvertintus pokalbius.
- 61. Turi būti sukurtas rodinys, skirtas Virtualaus asistento (Chatbot) ketinimų žinių bazės peržiūrai ir vertinimui pagal kalbą (t. y. galimybė peržiūrėti ketinimų kokybės vertinimą pagal kiekvieną kalbą atskirai).
- 62. Turi būti rodomas bendras Virtualaus asistento (Chatbot) kokybės vertinimas ir kiekvieno ketinimo kokybės vertinimai atskirai, leidžiantys identifikuoti netiksliai atpažįstamus ketinimus.
- 63. Kritinės ir vidutinės kokybės ketinimai turi būti išskiriami, išrikiuojant juos gerėjimo tvarka.
- 64. Turi būti sudaryta galimybė matyti ketinimą identifikuojančius pavyzdžius, kurie konfliktuoja su kitu ketinimu, tokiu būdu mažindami ketinimo atpažinimo tikslumo rodiklį. Virtualaus asistento (Chatbot) platformoje turi būti galimybė pasirinkti reikalingo periodo (diena, mėnuo, metai ar kitas laiko tarpas) pokalbių duomenis analizei ir vertinimui.
- 65. Turi būti galimybė filtruoti pokalbius: pagal ryšio kanalą, pokalbio identifikatorių, pasirinktą datą, pokalbio vartotojo pateiktą įvertinimą, svetainės vartotoją / pokalbį perėmusį klientų aptarnavimo specialistą, pokalbyje vartotojo naudotą šnekamąją kalbą.
- 66. Virtualaus asistento (Chatbot) platformoje autorizuotam naudotojui turi būti grafiškai pateikiama statistinė informacija. Diagramose turi būti rodoma vartotojų statistika, bendras vartotojui išsiųstų pranešimų ir rankiniu būdu perimtų pranešimų skaičius, kanalai, iš kur vartotojai susisieikė su Virtualiuoju asistentu (Chatbot), vartotojų pokalbio su Virtualiuoju asistentu (Chatbot) vertinimas, pokalbių statistika.
- 67. Duomenys turi būti rodomi pagal konkrečius laikotarpius: dieną, mėnesį, metus ir pasirinktą laikotarpį.
- 68. Turi būti galimybė eksportuoti visus šio rodinio duomenis išsamesnei analizei xlsx ir csv formatais.
- 69. Duomenys apie perimtus pokalbius: kurie vartotojai perėmė pokalbius, perimtų pokalbių skaičius ir bendras klientams išsiųstų pranešimų skaičius.
- 70. Turi būti pateikiama informacija apie dažniausiai naudojamus ketinimus, t. y. informacija apie dažniausiai vartotojų užduodamus klausimus.
- 71. Turi būti galimybė autorizuotiems naudotojams matyti pasirinkto laikotarpio dialogų ataskaitas, kuriose pateikiama informacija apie bendrą dialogų skaičių, sėkmingus dialogus ir dialogus, kuriuose nepavyko nustatyti pokalbio temos.
- 72. Jei naudotojas su Virtualiuoju asistentu (Chatbot) bendrauja skirtingomis kalbomis, informacija apie kalbos vartojimą taip pat turi būti pateikiama ataskaitose, nurodant pokalbių kiekį kiekviena

kalba per pasirinktą laikotarpį.

73. Platformoje turi būti galimybė matyti pasirinktu laikotarpiu dažniausiai naudojamus ketinimus bei autorizuoto naudotojo perimtų pokalbių skaičių.
74. Virtualaus asistento (Chatbot) platforma turi užtikrinti galimybę autorizuiotam naudotojui xlsx ar csv failo formatu parsisiųsti naudotojo ir Virtualaus asistento (Chatbot) dialogus.
75. Virtualusis asistentas (Chatbot) turi turėti standartines priemones, leidžiančias savarankiškai įdiegti jį į užsakovo interneto svetainę. Esant poreikiui turi būti galimybė savarankiškai perkelti Virtualųjį asistentą (Chatbot) į kitą interneto svetainę.
76. Virtualaus asistento (Chatbot) platforma turi turėti galimybę autorizuiotam naudotojui integruoti trečių šalių sukurtas paslaugas, pasiekiamas per aplikacijų programavimo sąsają (API application programming interface).

REIKALAVIMAI VIRTUALAUS ASISTENTO (CHATBOT) INTEGRAVIMUI SU GENESYS KLIENTŲ APTARNAVIMO SISTEMA

77. Projekto metu turės būti parengta integracijos jungtis, leidžianti Virtualų asistentą (Chatbot) suintegruoti su užsakovo naudojama Genesys kontaktų centro programine įranga (toliau – Genesys), sudarant sąlygas užsakovo autorizuiotiems naudotojams bet kuriuo metu perimti Virtualaus asistento (Chatbot) pokalbį su naudotoju.
78. Virtualiam asistentui (Chatbot) negalint atsakyti į kliento klausimus susirašinėjimo sesija su susirašinėjimo istorija turi būti perduota perkančiosios organizacijos konsultantui į Genesys.
79. Funkcionalumo derinimo metu tiekėjas turi suderinti su perkančiąja organizacija susirašinėjimo sesijos su istorija perdavimo į Genesys konfigūracinius parametrus.
80. Prieš perduodant sesiją į Genesys, klientui turi būti pateikiama informacija, kad pokalbis bus perduotas konsultantui.
81. Prieš perduodant sesiją į Genesys, klientas turi gauti prašymą pateikti papildomą informaciją (pvz. vardą, pavardę, el. pašto adresą). Tikslią informaciją, kurią turės nurodyti klientas, P\perkančioji organizacija pateiks funkcionalumo derinimo metu.
82. Prieš persiunčiant sesiją į Genesys, Virtualus asistentas (Chatbot) turės patikrinti Genesys sistemoje sukonfigūruotą užsakovo kontaktų centro darbo laiką, užsakovų konsultantų pasiekiamumą ir informuoti apie tai klientą. Persiuntimas turi būti įvykdytas tik gavus iš kliento sutikimą.

REIKALAVIMAI VIRTUALAUS ASISTENTO (CHATBOT) INFRASTRUKTŪRAI IR GREITAVEIKAI

83. Virtualaus asistento (Chatbot) platforma turi užtikrinti saugomų duomenų integralumą, konfidencialumą ir vientisumą. Virtualaus asistento (Chatbot) platformos saugumas turi būti užtikrinamas organizacinėmis, techninėmis – programinėmis ir fizinėmis apsaugos priemonėmis.
84. Turi būti aiškios procedūros paslaugos veikimo atstatymui, siekiant užtikrinti duomenų patikimumą ir saugumą.
85. Virtualaus asistento (Chatbot) sprendinys turi veikti saugioje debesijos paslaugų aplinkoje. Siūlant alternatyvų variantą, turi būti įtrauktos visos techninės ir programinės įrangos sąnaudos, reikalingos Virtualaus asistento (Chatbot) sprendinio veikimui.
86. Esant dideliame užklausų kiekiui, Virtualaus asistento (Chatbot) platforma turi turėti dedikuotų techninių resursų automatinio išplėtimo galimybes.
87. Serveriai, kuriuose bus talpinamas Virtualusis asistentas (Chatbot), turi atitikti TIER III lygį.
88. Duomenų centras turi būti įrengtas Lietuvos Respublikos arba kitos ES valstybės narės teritorijoje.
89. Virtualaus asistento (Chatbot) sprendinio pasiekiamumas turi būti ne mažesnis nei 98 proc.

90. Virtualaus asistento (Chatbot) platforma turi būti apsaugota ir užtikrinti automatinę rezervinę kopijavimą visiems saugomiems duomenims, kuris leistų atstatyti duomenis „avarijos“ atveju bet kurią versiją paskutinių 30 kalendorinių dienų laikotarpiu.
91. Duomenų rezervinio kopijavimo procedūrų metu neturi būti stabdomas Virtualaus asistento (Chatbot) veikimas.
92. Turi būti galimybė inicijuoti sprendinio duomenų atstatymo iš rezervinės kopijos procedūrą. Atstačius duomenis turi būti užtikrintas ir išlaikytas duomenų vientisumas ir integralumas.
93. Virtualusis asistentas (Chatbot) turi būti pritaikytas migravimui į kitą užsakovo nurodytą infrastruktūrą, ir nereikalauti iš užsakovo jokių papildomų išlaidų, susijusių su migravimu.
94. Virtualaus asistento (Chatbot) atsakymas naudotojui turi būti pateiktas ne lėčiau nei per vidutinį 2 sek. laiką.
95. Duomenų centro valdymas ir priežiūra turi būti sertifikuota pagal ISO 27001:2013 standartą ar lygiavertį.
96. Aptiktos saugumo spragos, jeigu yra informacijos apie vykdomą šių spragų išnaudojimą, tiekėjo privalo būti pašalinamos kuo skubiau, bet ne vėliau, kaip per 1 d. d. nuo šios informacijos gavimo datos. Jeigu šių spragų per numatytą laiką pašalinti nėra galimybės dėl pagrįstos priežasties, turi būti įgyvendintos laikinos spragų užkardymo arba poveikio sumažinimo priemonės.
97. Tiekėjas turi užtikrinti, kad tiekėjo darbuotojai, kurie vykdys sutartį, saugos duomenų paslaptį tiek sutarties vykdymo metu, tiek pasibaigus sutarties vykdymui, tiek pasibaigus tiekėjo darbuotojų darbo ar kitokiems santykiams su tiekėju.
98. Virtualusis asistentas (Chatbot) turi būti apsaugotas nuo pagrindinių per tinklą vykdomų atakų: SQL įskverbtių (*angl. SQL injection*), įterptinių instrukcijų atakų (*angl. Cross-Site Scripting*), atkirtimo nuo paslaugos (*angl. DOS*) ir kitų. Pagrindinių per tinklą vykdomų atakų sąrašas skelbiamas Atviro tinklo programų saugumo Projekto (*angl. The Open Web Application Security Project – OWASP*) interneto svetainėje www.owasp.org.
99. Tiekėjas turi užtikrinti Virtualaus asistento (Chatbot) komponentų atsparumą įsilaužimui bei pašalinti visus trūkumus, nustatytus užsakovo ar nepriklausomo atsparumo įsilaužimui vertinimo paslaugų tiekėjo.
100. Tiekėjas nedelsdamas, praėjus ne daugiau kaip 24 valandoms nuo galimo duomenų saugumo incidento nustatymo, privalo apie įvykusį ar galimai įvykusį duomenų saugumo incidentą informuoti užsakovą.

REIKALAVIMAI TESTINEI APLINKAI IR VIRTUALAUS ASISTENTO (CHATBOT) TESTAVIMUI

101. Turi būti sukurtos ir prieinamos naudoti 2 (dvi) Virtualaus asistento (Chatbot) aplinkos (darbinė ir testavimo), skirtos naudotis Projekto tikslams. Šių aplinkų veikimas, prisijungimai ir naudojimo tikslai turi būti suderinti su užsakovu. Turi būti galimybė eksportuoti duomenis iš vienos aplinkos ir importuoti į kitą.
102. Prieš Virtualaus asistento (Chatbot) įdiegimą turi būti atliekamas Virtualaus asistento (Chatbot) testavimas, kuriame turi dalyvauti tiekėjo ir užsakovo atstovai, vykdydami testavimus pagal aprašytus scenarijus. Šiame etape Virtualaus asistento (Chatbot) paslaugos tiekėjas ir užsakovas turi atlikti bandymus, tikrinti, ar Virtualaus asistento (Chatbot) vykdomi pokalbio scenarijai veikia korektiškai.
103. Po testavimo, tiekėjas turi pateikti Virtualaus asistento (Chatbot) testavimo ataskaitą.
104. Testavimo metu aptikus trūkumų, atsakinga šalis užtikrina, kad trūkumai būtų pašalinti per sutartą laikotarpį.
105. Po sėkmingo Virtualaus asistento (Chatbot) testavimo, kai nebuvo nustatyta trūkumų, publikuojamas Virtualusis asistentas (Chatbot) pasirinktuose komunikavimo kanaluose.

REIKALAVIMAI GARANTINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGOMS

106. Po Virtualaus asistento (Chatbot) įdiegimo (paslaugų teikimo įvykdymo ataskaitos pasirašymo), ne trumpiau nei 12 mėnesių neatlygintinai turi būti teikiamos šios paslaugos:
- a) Virtualaus asistento (Chatbot) talpinimas ir infrastruktūros veikimo užtikrinimas;
 - b) Virtualaus asistento (Chatbot) sprendinio palaikymas/ garantinė priežiūra;
 - c) Virtualaus asistento (Chatbot) trenerių konsultavimas ne mažiau kaip 2 val. per savaitę;
 - d) Tiekėjas turi užtikrinti techninės pagalbos ir konsultacijų, susijusių su Virtualaus asistento (Chatbot) veikimu, teikimą užsakovui telefonu ir elektroniniu paštu, darbo dienomis nuo 8.00 iki 17.00 valandos Lietuvos laiku. Konsultacijos turi būti vedamos lietuvių kalba;
 - e) Kokybės garantijos užtikrinimo darbai (incidentai) turi būti apskaitomi tiekėjo programinėje įrangoje.
107. Virtualaus asistento (Chatbot) sukūrimo tiekėjas įsipareigoja išspręsti visas užsakovo nukreiptas triktis ir / ar klaidas. Triktys ir / ar klaidos sprendžiamos pagal jų kritiškumą (pirmiausiai – kritinės klaidos, po to – svarbios klaidos, po to – kitos klaidos) ir registravimo tvarką (pirmiausia sprendžiami anksčiausiai užregistruotos triktys ir / ar klaidos).
108. Tiekėjas už kiekvieną pavėluotą valandą, suėjusią pasibaigus 112 papunktyje nurodytam tiekėjo įsipareigojimų terminui, šalinant klaidą ir / ar triktį ar suteikiant konsultaciją, užsakovui pareikalavus moka sutartyje nustatyto dydžio delspinigius. Klaidos ir / ar trikties sprendimo vėlavimo terminai fiksuojami akte, kurį pasirašo tiekėjo ir užsakovo atstovai. Jeigu tiekėjo atstovas nepagrįstai atsisako pasirašyti aktą, tiekėjas pripažįsta, kad užsakovo užfiksuotas klaidos ir / ar trikties sprendimo vėlavimo terminas yra teisingas. Delspinigius tiekėjas sumoka užsakovui mokėjimo pavedimu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo užsakovo raštu pateikto reikalavimo gavimo dienos. Delspinigių sumokėjimas neatleidžia tiekėjo nuo pareigos pašalinti klaidą ir / ar triktį.
109. Esant būtinybei, užsakovas, suderinęs su tiekėju, gali pakeisti trikties ir / ar klaidos sprendimo prioritetą.
110. Kokybės garantijos objektas yra visi Virtualaus asistento (Chatbot) sprendinio rezultato elementai, kurie yra perduoti užsakovui, t. y. pasirašyta Virtualaus asistento (Chatbot) įdiegimo paslaugų teikimo įvykdymo ataskaita.
111. Kokybės garantiniai įsipareigojimai negali būti skaidomi į atskirus garantinius įsipareigojimus atskiriems funkciškai glaudžiai tarpusavyje susijusiems Virtualaus asistento (Chatbot) elementams.
112. Konkretūs Virtualaus asistento (Chatbot) sprendinio klaidų tipai, reakcijos ir sprendimo laikai turi būti vykdomi tokia tvarka:

3 lentelė. Klaidų tipai, reakcijos ir sprendimo laikai.

Eil. Nr.	Klaidos tipas	Reakcijos laikas	Sprendimo laikas
1.	Kritinė klaida (incidento prioritetas „Labai skubus“) kai nustatyta triktis ir / ar klaida, dėl kurios informacinės sistemos naudotojas negali vykdyti numatytų būtinų funkcijų;	2 darbo valandos	ne daugiau kaip 8 darbo valandos. Kritinės klaidos sprendimas

			turi būti pradedamas nedelsiant.
2.	Svarbi klaida (incidento prioritetas „Skubus“) – tai nuolat pasikartojanti informacinės sistemos veikimo triktis ir / ar klaida, dėl kurios informacinės sistemos veikimas tampa nestabilus ir (ar) nesaugus ir kuri kliudo informacinės sistemos naudotojui vykdyti būtinas funkcijas;	4 darbo valandos	ne daugiau kaip 16 darbo valandų.
3.	Kita klaida/ paklausimas (incidento prioritetas „Neskubus“) informacinės sistemos veikimo triktis ir / ar klaida, dėl kurios informacinės sistemos naudotojas funkcijų vykdymą atlieka, tačiau jos atliekamos kitokiu nei įprastas nuoseklumu arba gautas rezultatas yra nevisas, arba gautas rezultatas nesutampa su rezultatu, gaunamu kitais būdais, arba galimi kai kurių parametrų reikšmių nukrypimai nuo nurodytų informacinės sistemos dokumentuose, arba pastebėti dokumentacijos netikslumai, arba sulėtėja informacinės sistemos veikimas, arba gali susidaryti grėsmė elektroninės informacijos saugai; konsultacija dėl trikties – kai informacinės sistemos naudotojas pageidauja konsultacijos;	8 darbo valandos	ne daugiau kaip 40 darbo valandų.
4.	Konsultacija ar Virtualaus asistento (Chatbot) smulkus, nereikalaujantis esminių projektinių sprendimų rezultato elementų modifikavimo darbas.		Terminai ir sąlygos suderinami kiekvienu atveju atskirai.

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

113. Virtualusis asistentas (Chatbot) įdiegiamas laikantis po sutarties įsigaliojimo užsakovo ir tiekėjo abipusiu susitarimu nustatyto Projekto reglamento. Virtualusis asistentas (Chatbot) laikomas priimtu po bandomosios eksploatacijos (testavimo), ištaisius nustatytas klaidas.
114. Virtualaus asistento (Chatbot) kokybė turi atitikti Virtualiam asistentui (Chatbot) keliamus reikalavimus, kurie numatyti Virtualaus asistento (Chatbot) techninėje specifikacijoje.
115. Visi šioje techninėje specifikacijoje apibrėžti reikalavimai yra suprantami kaip minimalūs ir įgyvendinant Projektą bus aptariami su tiekėju, detalizuojami ir galutinai suderinami.

116. Visi pateikti reikalavimai turi būti technologiškai nepriklausomi, paremti atviromis technologijomis ar standartais. Jei tiekėjas techninėje specifikacijoje rastų reikalavimą, susijusį su konkrečia gamintojo nuosavybės teisėmis apsaugota technologija, tiekėjas gali siūlyti lygiavertes technologijas, atitinkančias keliamus reikalavimus, t. y. visi šioje techninėje specifikacijoje nurodyti konkretūs modeliai ar šaltiniai, standartai, konkretūs procesai ar prekės ženklai, patentai, tipai, konkreti kilmė ar gamyba apima ir jiems lygiaverčius produktus ar procesus, nepriklausomai nuo to, ar šalia yra priedas „arba lygiavertis“ (sąlyga netaikytina, jeigu šaltinis, standartas, konkretus procesas ar prekės ženklas, patentas, tipas, konkreti kilmė ar gamyba nurodyta apibūdinant perkančiosios organizacijos turimus produktus).
-

Virtualaus asistento (Chatbot) Užimtumo
tarnybos interneto svetainėje įdiegimo
paslaugų viešojo pirkimo-
pardavimo sutarties Nr. _____/
2 priedas

PASLAUGŲ TEIKIMO KAINOS IŠDĖSTYMAS

Eil. Nr.	Paslaugų pavadinimas	Mato vnt.	Pasiūlymo kaina, Eur be PVM
1.	Virtualaus asistento (Chatbot) įdiegimo paslaugos	Komplektas	35900,00
PVM 21%			7539,00
Bendra pasiūlymo kaina Eur su PVM			43439,00

Virtualaus asistento (Chatbot) Užimtumo
tarnybos interneto svetainėje įdiegimo
paslaugų viešojo pirkimo-
pardavimo sutarties Nr. _____/
3 priedas

(Paslaugų teikimo įvykdymo ataskaitos pavyzdinė forma)

PASLAUGŲ TEIKIMO ĮVYKDYMO ATASKAITA NR. _____

20__m. _____ d.

Vilnius

Paslaugų teikėjas – _____, atstovaujama (-as)
(įmonės pavadinimas, kodas)

_____ veikiančio pagal _____
(pareigų pavadinimas, vardas, pavardė) (atstovavimo pagrindas)
vadovaudamasis 20____ m. _____ d. _____ paslaugų viešojo pirkimo-pardavimo
(perkamu paslaugų pavadinimas)

sutartimi Nr. ____/____, suteikė paslaugas ir perdavė visus su paslaugų teikimu susijusius dokumentus ir medžiagą Paslaugų pirkėjui.

Paslaugų pirkėjas – _____, atstovaujama (-as)
(įstaigos pavadinimas, kodas)

_____,
(pareigų pavadinimas, vardas, pavardė)
veikiančio pagal _____,
(atstovavimo pagrindas)

priėmė paslaugas ir visus su paslaugų teikimu susijusius dokumentus ir medžiagą.

Tuo remiantis Paslaugų pirkėjas turi sumokėti Paslaugų teikėjui _____ eurų (_____
(suma skaičiais)
_____.
(suma žodžiais)

Paslaugas suteikė

_____ (pareigų pavadinimas)	_____ (parašas)	_____ (vardas, pavardė)
A.V.		

Paslaugas priėmė

_____ (pareigų pavadinimas)	_____ (parašas)	_____ (vardas, pavardė)
A.V.		

Virtualaus asistento (Chatbot) Užimtumo
tarnybos interneto svetainėje įdiegimo
paslaugų viešojo pirkimo-
pardavimo sutarties Nr. ____/____
4 priedas

SPECIALISTŲ IR SĄRAŠAS

Eilės Nr.	Pareigos projekte	Siūlomo specialisto vardas, pavardė	Specialistas yra Paslaugų teikėjo darbuotojas ar subteikėjas
1.	Projekto vadovas	[REDACTED]	Tiekėjo darbuotojas
2.	Kalbinių technologijų ekspertas	[REDACTED]	Tiekėjo darbuotojas
