**TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

**1. PIRKIMO OBJEKTAS**

1.1. Kontaktų centro programinės įrangos nuoma ir jos aptarnavimas (toliau – Prekės ir paslaugos).

Preliminarūs kiekiai:

|  |  |
| --- | --- |
| Interaktyvi skambučių centro valdymo sistemos licencija | 7 vnt. |
| Valdymo (administratoriaus/teamlead) paskyra | 1 vnt. |
| Interaktyvios skambučių centro sistemos diegimas | 1 vnt. |
| Sistemos duomenų saugojimas („hosting“ paslauga) | 36 mėn. |
| Paslaugos pakeitimai ir programavimo darbai | 15 val. |

* 1. Tiekėjas negali siūlyti Prekių (įskaitant jų sudedamąsias dalis, pakuotė) ar paslaugų, jei prekių (įskaitant jų sudedamąsias dalis, pakuotė) kilmė yra ar paslaugos teikiamos iš Viešųjų pirkimų įstatymo 92 straipsnio 15 dalyje numatytame sąraše nurodytų valstybių ar teritorijų (Lietuvos Respublikos pirkimų, atliekamų vandentvarkos, energetikos, transporto ar pašto paslaugų srities perkančiųjų subjektų įstatymo 58 straipsnio 41 dalies 3 punktas).
  2. Tiekėjas negali siūlyti prekių ar paslaugų, kurios, vadovaujantis Lietuvos Respublikos pirkimų, atliekamų vandentvarkos, energetikos, transporto ar pašto paslaugų srities perkančiųjų subjektų įstatymo 50 straipsnio 9 dalimi, kelia grėsmę nacionaliniam saugumui.
  3. prekių gamintojas ar jį kontroliuojantis asmuo yra registruoti (jeigu gamintojas ar jį kontroliuojantis asmuo yra fizinis asmuo – nuolat gyvenantis ar turintis pilietybę) Viešųjų pirkimų įstatymo 92 straipsnio 14 dalyje numatytame sąraše nurodytose valstybėse ar teritorijose.
  4. paslaugų teikimas būtų vykdomas iš Viešųjų pirkimų įstatymo 92 straipsnio 14 dalyje numatytame sąraše nurodytų valstybių ar teritorijų.

**2. PIRKIMO OBJEKTO PRITAIKYMO SRITIS**

Programinė įranga apima interaktyvią skambučių valdymo sistemą, skambučių centro funkcionalumus, skirtus klientų skambučiams nukreipti bei aptarnauti.

**3. TECHNINIAI REIKALAVIMAI, KURIUOS TURI ATITIKTI NUOMOJAMA ĮRANGA IR JOS APTARNAVIMAS**

* 1. Bendrosios techninės specifikacijos:
     1. Skambučių centro įranga turi veikti sertifikuotame **Tier 2** lygio duomenų centre. **Tiekėjas prieš pasirašant sutartį privalo** **pateikti duomenų centro valdytojo raštišką patvirtinimą, kad Tiekėjo skambučių centro įranga veikia jo valdomame Tier 2 lygio duomenų centre;**
     2. Tiekėjas turi turėti įdiegtą telefono ryšį su mažiausiai 3 (trimis) Lietuvos Respublikoje registruotais viešojo fiksuoto ir /ar judriojo telefono ryšio tinklo paslaugų teikėjais, iš kurių mažiausiai 2 (du) turi būti iš šio sąrašo: AB Telia Lietuva, UAB Bitė Lietuva, UAB Tele2, kaip užimančiais dominuojančią telefono ryšio rinkos Lietuvoje dalį;
     3. Tiekėjas turi turėti įdiegtas skambučių centro sistemų darbo patikimumą užtikrinančias priemones. Skambučių centro sistemos privalo būti pilnai suderinamos su serverių virtualizacijos sprendimais ir veikti jų aplinkoje nenaudojant dedikuotų aparatinių komponentų (išskyrus standartinius serverius, duomenų saugyklas ir duomenų tinklo įrangą), kurie būtų reikalingi skambučių centro sistemos funkcionavimui ar telefono ryšiui su telefono ryšio teikėjais VolP SIP protokolu.
     4. Duomenų centre turi būti įdiegtos dubliuotos interneto linijos.
     5. Prisijungimas prie paslaugos administravimo, ataskaitų ir balso įrašų platformų/os turi būti teikiamas per internetą saugiu protokolu.
  2. Programinės įrangos funkciniai reikalavimai
     1. Programinė įranga apima šiuos funkcionalumus: a) interaktyvus skambučių skirstymas („voice channel“ ir „IVR designer“); b) programinė įranga skambučių centro konsultantams (licencijos) skambučiams aptarnauti bei administratoriaus paskyra programinės įrangos/paslaugų valdymui nuotoliniu būdu; c) duomenų saugojimas; d) ataskaitų modulis; d) sistemos diegimo ir vystymo darbai;
     2. Programinė įranga turi galimybę skirstyti kontaktus (skambučius) įeinančio ir išeinančio ryšio kanalais. Kontaktų (skambučių) skirstymo sistema turi turėti galimybę skirstyti skambučius/kontaktus:

1. Sistemos pranešimai – Iš anksto įrašytos informacijos transliavimas skambinantiesiems; galimybė paleisti muzikinį foną, laukiant kol skambutis bus aptarnautas
2. Savitarnos galimybė — IVR (t.y. pasirinkus vieną iš IVR schemos šaką ir įvedus t.t. duomenis, automatiškai IVR ištransliuojami duomenys iš Pirkėjo duomenų bazės).

c) Galimybė lygiagrečiai aptarnauti klientus Pirkėjo ir išorinio skambučių centro operatoriams;

d) Galimybė perdėlioti skambučių paskirstymo logiką, laukimo trukmes atitinkamai Pirkėjo ir išoriniam skambučių centrams;

1. Pokalbio temų pasirinkimas telefone, spustelint mygtuką (DTMF);
2. Skambučių paskirstymas pagal pasirinktas temas bei darbo laiką;
   * 1. Programinė įranga turi turėti realaus laiko statistikos stebėjimo ir istorinės statistikos kaupimo sistemą; Yra galimybė realiu laiku stebėti paslaugos teikimo bei darbuotojų prisijungimo būklę, kokybę, tokius rodiklius kaip: SLA rodiklius (iki SLA, virš SLA), ryšio sujungimus, vidutinę pokalbių trukmę, vidutinį laukimo laiką, gautų, aptarnautų, neatsakytų skambučių kiekius, pokalbių trukmę, darbuotojų darbo laiką bei aptarnautų skambučių kiekį bei trukmę,; taip pat teikianeapdorotus duomenis, kuriuose atsispindėtų – gauto skambučio data ir laikas, skambinančiojo tel. numeris, kiek laiko skambinantysis laukė eilėje, kokią IVR opciją pasirinko, ar skambutis buvo sujungtas (ar tiekėjas pakėlė skambutį), pokalbio trukmė, atsiliepusio tiekėjo konsultanto vardas, ar skambutis buvo peradresuotas.
     2. Galimybė įrašyti ir saugoti balso pokalbius 6 mėnesius. Pokalbio įrašas saugomas su šiais asmens duomenimis: skambinusio kliento numeris; skambučio data ir laikas; darbuotojas aptarnavęs skambutį; pokalbio trukmė.
     3. Tiekėjui perduodamus Pirkėjo darbuotojų ir klientų asmens duomenis: telefoninio pokalbio datas, laiką, pokalbių įrašus tvarkyti tik paslaugų teikimo sutarties vykdymo tikslu.
     4. Tiekėjas turi užtikrinti, kad pasibaigus sutartyje nustatytam saugojimo laikui, duomenys būtų naikinami automatiškai.
     5. Suteikiama galimybė valdyti paslaugą/programinę įrangą: Pirkėjas turi galimybę konfigūruoti paslaugą, stebėti skambučių centro būseną, statistiką per interneto savitarnos svetainę. Paslaugos vartotojams sukuriamos skirtingos valdymo teisės.
     6. Vartotojai turi registruotis prie sistemos naudodamiesi savo paskyra. Keisti, leisti ar apriboti Vartotojo teises galės tik sistemos administratorius. Vartotojui turi būti leidžiama prisijungti prie sistemos tik kuomet jis yra registruotas ir jam leista jungtis prie Sistemos. Priešingu atveju turi būti atvaizduojamas nesėkmingo prisijungimo pranešimas.
     7. Sistema turi veikti su visų kompiuterinių platformų interneto naršyklėmis, t.y.:Chrome, Firefox, MS Egde, MS IE nuo 11 versijos; Safari;
   1. Programinės įrangos nefunkciniai reikalavimai
      1. Sistemoje turi būti užtikrinama, kad Pirkėjo duomenys (angl. data at rest), jų perdavimas (angl. data in transit) ir jų atsarginės kopijos (angl. data backups) yra šifruojami, parenkant naujausias NIST, EISA ar BSI organizacijų rekomendacijas atitinkančius šifravimo algoritmus, šifravimo raktų ilgius ir t.t., o naudojamų šifravimo priemonių detalus sąrašas ir (arba) raktai turi būti pateikti Pirkėjui.
      2. Sistemos naudotojų paskyros turi būti valdomos per Pirkėjo valdomą aktyvaus katalogo (angl. Active Directory (AD)) sistemą, užtikrinant vieno prisijungimo (angl. Single Sign On (SSO)) principus ir autentikavimui naudojant bent vieną iš šių protokolų: Open ID Connect, SAML 2.0, WS-Fed. Sistemos vidinės (default, built-in) naudotojų paskyros turi būti užblokuotos ir galės būti naudojamos tik išskirtiniais atvejais (pvz. sistemos atnaujinimas ar atstatymas).
      3. Sistemos įvykių žurnaluose turi būti registruojami ir saugomi visų naudotojų (esamų/aktyvių, de-aktyvuotų ir ištrintų) visi atlikti veiksmai kartu su veiksmų turiniu (angl. user activity logging), visi naudotojų paskyrų ir privilegijų/rolių keitimo veiksmai kartu su veiksmų turiniu (angl. security change logging). Sistemos turi turėti galimybę perduoti išsaugotų veiksmų/pakeitimų žurnalinius įrašys į Pirkėjo žurnalinių įrašų kaupimo ir analizės (angl. Security information and event management (SIEM)) sistemą (jeigu Tiekėjas nurodo), o Sistemos naudotojai ir (arba) Sistemos priežiūrą vykdantys asmenys neturi galimybių pakeisti arba ištrinti išsaugotų žurnalų įrašų ar jų turinio.
      4. Pirkėjas turi būti nedelsiant informuojamas apie Sistemos informacijos ir kibernetinės saugos įvykius ir incidentus ar asmens duomenų saugumo pažeidimus, jų įtaką Pirkėjo informacijos ir duomenų saugumui bei jų valdymo būklę. Pirkėjas turi turėti galimybę susisiekti su saugos įvykius ir incidentus valdančiais asmenimis, kad įsitikinti valdymo proceso efektyvumu.
      5. Jeigu Sistemoje yra nustatytas kibernetinio saugumo pažeidžiamumas, nustatytas pažeidžiamumas turi būti išspręstas vadovaujantis šiais kriterijais, remiantis CVSS metodika:

- Kritinis pažeidžiamumas, kuris yra įvertinamas pagal CVSS, skalėje nuo 9.0 iki 10, turi būti išspręstas per 5 k. d.

- Aukšto prioriteto pažeidžiamumas, kuris yra įvertinamas pagal CVSS, skalėje nuo 7 iki 8.9, turi būti išspręstas per 10 k. d.

- Vidutinio prioriteto pažeidžiamumas, kuris yra įvertinamas pagal CVSS, skalėje nuo 4 iki 6.9 balų, turi būti išspręstas per 30 k. d.

- Žemo prioriteto pažeidžiamumas, kuris yra įvertinamas pagal CVSS, skalėje nuo 0.1 iki 3.9 balų, turi būti išspręstas per 60 k. d.

* + 1. Turi būti galimybė apriboti Sistemos administravimo modulio pasiekiamumą pagal Pirkėjo pateiktus išorinius IP adresus, t. y. tik Pirkėjo nurodytais išoriniais IP adresais yra pasiekiama Sistema.
    2. Tiekėjas turi užtikrinti galimybę Pirkėjui ar jo įgaliotam partneriui ne rečiau kaip vieną kartą per metus atlikti Sistemos palaikymo ir vystymo veiklos auditą ar patikrą su tikslu įvertinti taikomas Pirkėjo duomenų saugos užtikrinimo organizacines bei technines priemones.
    3. Tiekėjas turi užtikrinti galimybę Pirkėjui ar jo įgaliotam partneriui, iš anksto suderinus su Tiekėju, atlikti kibernetinio saugumo pažeidžiamumo testą.
  1. Pakeitimų valdymas
     1. Tiekėjas pradeda teikti Paslaugas Pirkėjui pateiktus užsakymą el .paštu ir laikosi Paslaugų teikimo terminų, nurodytų kiekviename užsakyme atskirai.
     2. Pirkėjas iš anksto praneša Tiekėjui apie paslaugos pakeitimus t. y. programavimo, įgarsinimo, įdiegimo darbus. Paslaugos pakeitimai atliekami tik su Pirkėju suderintomis darbų apimtimis ir atlikimo terminais.
     3. Paslaugos teikimo ir operacijų valdymo pakeitimai, turi būti realizuoti per 2 (dvi) darbo dienas. Ypatingos svarbos pakeitimai turi būti diegiami per 4 darbo valandas nuo pakeitimų pateikimo Tiekėjui. Tiekėjas turi konfigūruoti bei valdyti IVR pagal Pirkėjo pateiktą poreikį.
  2. Reikalavimai Paslaugų kokybei:
     1. Tiekėjas privalo užtikrinti kokybišką sutarties vykdymą, laikydamasis užsakymuose nurodytų reikalavimų bei sutarties sąlygų. Tiekėjas privalo veikti sąžiningai ir protingai, kad labiausiai atitiktų Pirkėjo interesus bei privalo užtikrinti, kad vykdant šią sutartį būtų laikomasi Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimų ir jokiu būdu nebūtų pažeistos trečiųjų asmenų teisės.
     2. Paslauga bei jos aptarnavimas privalo būti teikiamas septynias dienas per savaitę t.y. 24/7.
     3. Paslaugų teikimo sutrikimų šalinimo terminai: teikimo sutrikimus Tiekėjas šalina ne vėliau kaip per 4 valandas darbo dienomis ir per 8 valandas ne darbo valandomis, o taip pat poilsio ir švenčių dienomis nuo pranešimo Tiekėjo nurodytu telefonu arba el. paštu gavimo momento.
     4. Paslaugų pateikiamumas per kalendorinį mėnesį – ne mažiau kaip 99 proc.
     5. Tiekėjas užtikrina tinkamą ir Lietuvos Respublikos teisės aktus atitinkančią asmens duomenų apsaugą. Esant teisės aktuose numatytiems reikalavimams – tiekėjas įsipareigoja įsiregistruoti asmens duomenų tvarkytoju sutarties vykdymo tikslais;
     6. Tiekėjas užtikrina naudojamų sistemų atitiktį 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentui (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), kuris įsigaliojo nuo 2018 m. gegužės 25 d.;
     7. Pirkėjui nustačius, kad Tiekėjas pažeidė Sutarties nuostatas, susijusias su informacijos saugumu, ir dėl to atsirado bet kokios neigiamos pasekmės Pirkėjui (tiek materialaus, tiek ir neturtinio pobūdžio), Pirkėjas turi teisę reikalauti iš Tiekėjo sumokėti 1000 EUR (vieno tūkstančio eurų) dydžio baudą už kiekvieną atvejį.
     8. Jei neužtikrinamas rodiklis nurodytas 3.5.4 Pirkėjas tokiu atveju turi teisę reikalauti iš Tiekėjo sumokėti 500 EUR baudą už ataskaitinį laikotarpį.
     9. Tiekėjas įsipareigoja pateikti Paslaugų teikimo papildymus ar pakeitimus ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas iki šių papildymų ar pakeitimų įsigaliojimo pradžios.
     10. Tiekėjas patvirtina, kad turi visus reikiamus leidimus Sutartyje nurodytų Paslaugų įdiegimui ir teikimui.
  3. Paslaugos priėmimo tvarka:
     1. Paslauga priimama, jeigu ji pilnai suteikta, pateikta sistemos administravimo ir priežiūros instrukcija (administratoriaus vadovas), vartotojo instrukcija, apmokytas personalas, nepastebėta trūkumų ir pasirašytas perdavimo-priėmimo aktas.
     2. Sutartyje numatytų Paslaugų priėmimo metu nustatyti trūkumai turi būti pašalinti per 5 darbo dienas.

**4. DOKUMENTAI, REIKALINGI PIRKIMO OBJEKTO TECHNINĖMS SAVYBĖMS IR KOKYBEI PATVIRTINTI**

4.1 Tiekėjas kartu su pasiūlymu privalo pateikti incidentų registravimo centro kontaktinius duomenis (tel. numeris bei el. pašto adresas).

**5.** **Pirkimas laikomas žaliu,** vadovaujantis Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2011 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. D1-508 „Dėl aplinkos apsaugos kriterijų taikymo, vykdant žaliuosius pirkimus, tvarkos aprašo patvirtinimo“ (Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2022 m. gruodžio 13 d. įsakymo Nr. D1-401 redakcija) patvirtinto Aplinkos apsaugos kriterijų taikymo, vykdant žaliuosius pirkimus, tvarkos aprašo(toliau – Aprašas)4.4.3 p., pirkimas laikomas žaliu, kai perkama tik nematerialaus pobūdžio (intelektinė) ar kitokia paslauga, nesusijusi su materialaus objekto sukūrimu, kurios teikimo metu nėra numatomas reikšmingas neigiamas poveikis aplinkai, nesukuriamas taršos šaltinis ir negeneruojamos atliekos. Šiuo pirkimu perkamos paslaugos (intelektinės paslaugos), nesusijusios su materialaus objekto sukūrimu, kurių teikimo metu nėra numatomas reikšmingas neigiamas poveikis aplinkai, nesukuriamas taršos šaltinis ir negeneruojamos atliekos.