

PASLAUGŲ PIRKIMO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

- 1.1. Paslaugų gavėjas** – Uždaroji akcinė bendrovė „VILNIAUS VANDENYS“.
- 1.2. Paslaugų teikėjas** – ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis ar viešasis juridinis asmuo, kita organizacija ir (ar) jų padalinys įskaitant ūkio subjektus, kurių pajėgumais remiamasi, Subteikėjus, darbuotojus ir kitus teisėtais pagrindais Paslaugų teikimui pasitelktus asmenis.
- 1.3. Sutartis** – Sutartis, sudaroma tarp Paslaugų teikėjo ir Paslaugų gavėjo dėl Pirkimo objekto.
- 1.4. Techninė specifikacija arba TS** – dokumentas, kuriame apibūdintas pirkimo objektas.
- 1.5. Priėmimo-perdavimo aktas arba Aktas** – perdavimo–priėmimo aktas arba kitas lygiavertis dokumentas, pasirašomas abiejų Sutarties Šalių, kuriame detalai (tiksliai nurodant kiekius, apimtis, objektus ir kitą reikšmingą informaciją) nurodomos Paslaugų teikėjo faktiškai Paslaugų gavėjui suteiktos Paslaugos, atitinkančios Techninės specifikacijos nuostatas.
- 1.6. Užsakymas** – Sutarties pagrindu Paslaugų teikėjui tekstiniu pranešimu, elektroniniu paštu ir (ar) per Paslaugų gavėjo nurodytą informacinę sistemą teikiamas rašytinis dokumentas, kuriame nurodomi Paslaugų kiekiai, suteikimo adresai ir terminas.
- 1.7. Susijusios paslaugos** – tai paslaugos, kurios nėra nurodytos Techninėje specifikacijoje, tačiau kurios yra susijusios su perkamu Pirkimo objektu.

2. PIRKIMO OBJEKTO PAVADINIMAS IR JO KIEKIAI/APIMTYS

- 2.1. Judriojo telefono ryšio, duomenų perdavimo ir skambučių valdymo paslaugos** (toliau - Paslaugos).
- 2.2.** Pirkimo objektas nėra skaidomas į pirkimo objekto dalis.
- 2.3. Judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugos:**
- 2.3.1.** Siųsti / gauti skambučius į visus tinklus Lietuvoje;
- 2.3.2.** Siųsti / gauti trumpąsias žinutes (SMS) ir vaizdo žinutes (MMS) į visus tinklus Lietuvoje;
- 2.3.3.** Tarptautiniai pokalbiai;
- 2.3.3.1.** Tarptinklinis ryšys (roaming);
- 2.3.3.2.** Duomenų perdavimas Lietuvoje ir užsienyje (internetas telefone);
- 2.3.3.3.** Mobiliojo elektroninio parašo paslauga.
- 2.4. Mobilaus telefono ryšio skambučių valdymo paslaugos.** Reikalavimai Mobilaus telefono ryšio skambučių valdymo paslaugoms nurodyti Techninės specifikacijos 3.1.2 punkte.
- 2.5. Kiekiai/Apimtys:** Perkamas Paslaugų kiekis yra preliminarus. Paslaugų kiekiai pateikiami žemiau esančioje Lentelėje Nr. 1:

Lentelėje Nr. 1

Eil. Nr.	Paslaugų pavadinimas	Mato vnt.	Preliminarus abonementų kiekis ¹ Sutarties galiojimo laikotarpiu
1.	Judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugos 4G	Vnt.	800
2.	Judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugos 5G	Vnt.	200
3.	Mobilaus telefono ryšio skambučių valdymo paslaugos	Vnt.	50

2.6. Paslaugų gavėjas gali įsigyti ir kitas Susijusias paslaugas. Kitos Susijusios paslaugos - tokios paslaugos, kurios yra susijusios su Paslaugomis ir/ar būtinos tinkamam Paslaugų suteikimui (pvz. galimybė sumokėti SMS žinute už automobilio stovėjimą, galimybė skambinti trečioms šalims trumpaisiais numeriais (pvz. pagalba, taksi, bankams), balso paštas, duomenų perdavimas užsienyje (internetas telefone) ir kitos su pirkimo objektu susijusios paslaugos). Visoms joms taikomi ne didesni nei viešai Paslaugų teikėjo skelbiami minėtų paslaugų įkainiai.

2.7. Paslaugų teikėjas visas galimas išlaidas įskaičiuoja į Paslaugų įkainį ir (ar) kainą. Siūlomame įkainyje ir (ar) kainoje turi būti įskaičiuotos visos Paslaugų teikėjo išlaidos ir mokėtini mokesčiai, būtini tinkamam Sutarties įvykdymui.

2.8. Paslaugų teikėjas prisiima visą riziką dėl ne nuo Paslaugų gavėjo priklausančių aplinkybių, dėl kurių padidės su Sutarties vykdymu susijusios Paslaugų teikėjo išlaidos ir Sutarties vykdymas taps sudėtingesnis (Paslaugų teikėjui padidės

¹ Nurodytas preliminarus Paslaugų kiekis. Sutarties galiojimo laikotarpiu Klientas turi teisę koreguoti perkamų Paslaugų kieki, neviršijant sutartyje nurodytos maksimalios Sutarties kainos. Klientas neįsipareigoja išpirkti viso Paslaugų kiekio ar bet kokios jų dalies

įsipareigojimų vykdymo kaina). Paslaugų kaina ir (ar) įkainiai jokiais atvejais nebus didinami, išskyrus Pirkimo sąlygose nustatytus kainos ir (ar) įkainių peržiūros procedūros atvejus.

2.9. Paslaugų gavėjas taip pat turi teisę, esant poreikiui, pirkti ir kitas Techninėje specifikacijoje nenurodytas, tačiau su pirkimo objektu susijusias Paslaugas. Panašaus pobūdžio Paslaugos, nenumatytos Techninėje specifikacijoje, bus perkamos ne didesnėmis nei susitarimo pasirašymo dieną galiojančiomis Paslaugų teikėjo prekybos vietoje, kataloge ar interneto svetainėje nurodytomis šių paslaugų kainomis, arba, jei tokios kainos neskelbiamos, Paslaugų teikėjo pasiūlytomis, konkurencingomis ir rinką atitinkančiomis kainomis. Bendra tokių nenumatytų Paslaugų vertė negali viršyti 10 (dešimt) proc. Sutarties vertės (EUR be PVM).

3. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

3.1. Pirkimo objekto aprašymas

3.1.1. Judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų reikalavimai:

Nr.	Reikalaujamas parametras
1.	Paslaugos turi būti teikiamos vadovaujantis aktualiais elektroninių ryšių paslaugų teikimą reglamentuojančiais Lietuvos Respublikos teisės aktais.
2.	Judriojo telefono ryšio paslaugos turi būti teikiamos naudojant 4G (LTE) ir 5G ryšio standartą arba analogiškų parametru ar vėlesnes technologijas. Analogiškų technologijų techniniai parametrai negali būti prastesni nei reikalaujamų.
3.	Duomenų perdavimo paslaugos turi būti teikiamos naudojant 4G (LTE) ir 5G ryšio standartą arba analogiškų parametru ar vėlesnes technologijas. Analogiškų technologijų techniniai parametrai negali būti prastesni nei reikalaujamų.
4.	Numatomas preliminarus judriojo telefono ryšio paslaugų abonentų skaičius – 1000 vnt. Paslaugų gavėjas Sutarties galiojimo metu gali keisti abonentų skaičių: mažinti ne daugiau nei 50 procentų bei didinti neribotai. Visiems judriojo telefono ryšio abonentams taip pat ir sutarties galiojimo metu naujai įsigytiems abonentams taikomi pasiūlyme nurodyti įkainiai.
5.	Į minimalų paslaugų paketą turi būti įskaičiuojama: – neriboti pokalbiai Lietuvoje į visus Lietuvos tinklus (judriojo ir fiksuoto ryšio); – neribotos žinučių (SMS) ir vaizdo žinučių (MMS) paslaugos Lietuvoje į visus Lietuvos tinklus; – Neriboti GB mobiliųjų duomenų Lietuvoje; – mobiliojo elektroninio parašo paslauga; Užsienyje ES/EEE šalyse: – Minimaliai 20 GB mobiliųjų duomenų ES/EEE šalyse;
6.	SIM kortelės (gedimo, keitimo, naujų abonentų pajungimo ir kitais atvejais) turi būti išduodamos be papildomo mokesčio.
7.	Paslaugų teikėjas turi nemokamai pristatyti Paslaugų gavėjui Užsakyme nurodytas prekes (SIM korteles, bei dokumentus užsakymo metu) Vilniaus mieste nurodytu adresu per 5 (penkias) d. d. nuo Užsakymo pateikimo dienos. Visos išlaidos, susijusios su šia paslauga, turi būti įskaičiuotos į pasiūlymo kainą.
8.	Duomenų perdavimo paslauga turi palaikyti maksimalią galimą spartą Paslaugų teikėjo tinkle toje teritorijoje, kurioje Paslaugų gavėjas naudoja paslaugomis.
9.	Duomenų perdavimo paslaugos kokybė negali būti specialiai keičiama (bloginama) sutarties galiojimo metu, nepaisant paslaugos kainos. Paslaugų teikėjas negali taikyti jokių duomenų perdavimo paslaugos ribojimų bet kuriuo metu.
10.	Turi būti teikiama mobiliojo elektroninio parašo paslauga (telefono SIM kortelėje patalpinamas paslaugos vartotojo skaitmeninis sertifikatas, viešas ir privatus raktai; šie elementai naudojami vartotojo identifikavimui elektroninėje erdvėje ir elektroninių dokumentų pasirašymui).
11.	Pasiūlyme Paslaugų teikėjas negali pateikti jokių išvestinių tarifų, t. y. tarifų vidurkių ir pan.
12.	Paslaugų teikėjas privalo nemokamai sujungti Paslaugų gavėjo judriojo ryšio abonentus Lietuvos teritorijoje su priešgaisrine apsauga, policija, greitąja medicinine pagalba bei bendruoju pagalbos centru.
13.	Pokalbio trukmės apvalinimas po pirmos pokalbio minutės – ne didesnis nei 30 sekundžių.

14.	Paslaugų gavėjo turimų abonentų telefonų numeriai turi išlikti nepakitę ir perkeliama nemokamai. Laimėjęs paslaugų tiekėjas įsipareigoja juos ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo sutarties įsigaliojimo dienos perkelti į savo tinklą be papildomų išlaidų (ši nuostata taikytina tuo atveju, jeigu laimėtojas bus ne tas pats judriojo ryšio paslaugų tiekėjas, su kuriuo šiuo metu Pirkėjas yra sudaręs Sutartį dėl paslaugų teikimo). Esamų abonentų sąrašas bus pateiktas viešojo pirkimo konkurso laimėtojui, kaip neatsiejama sutarties dalis – priedas.
15.	Tarptinklinis ryšys turi būti įjungiamas automatiškai be papildomo mokesčio.
16.	Paslaugų tiekėjas turi suteikti galimybę Paslaugų gavėjui bet kuriuo metu Paslaugų tiekėjo interneto svetainėje nemokamai patikrinti savo sąskaitą bei detalią sąskaitą (išsklotinę).
17.	Paslaugų tiekėjas privalo turėti centralizuotą judriojo ryšio klientų aptarnavimo ir gedimų registravimo tarnybą (su viešai paskelbtu telefono numeriu), dirbančia 24 valandas per parą 7 dienas per savaitę, kuri operatyviai sprendžia abonto problemas. Informacija ir konsultacijos telefonu ir elektroniniu paštu turi būti teikiamos lietuvių kalba.
18.	Turi būti užtikrinta nemokama galimybė nedelsiant, gavus Pirkėjo prašymą, blokuoti/atblokuoti SIM kortelės Lietuvoje ir užsienyje.
19.	Tiekėjas privalo užtikrinti nenutrūkstamą paslaugų teikimą. Paslaugos negali būti atjungtos arba apribotos prieš tai nesuderinus raštu su paslaugų gavėju.
20.	Keliaujant ne ES/EEE šalyse be papildomo mokesčio abonentui esant poreikiui įjungti pokalbių, SMS, MMS, mobiliuosius duomenis - apmokestinti pagal viešai prieinamus įkainius, kurie yra naudojami dieną nurodyti tiekėjo internetinėje svetainėje.

3.1.2. Mobilusis telefono ryšio skambučių valdymo paslaugos

Nr.	Reikalaujamas parametras
1.	Balso/duomenų perdavimo technologija – Judrusis ryšys (GSM) arba aukštesnė duomenų perdavimo technologija.
2.	Kiekvienam abonentui suteikti neribotus pokalbių į Lietuvos mobilios ir fiksuoto ryšio operatorių tinklus
3.	Į minimalų prakalbimą mokestį turi būti įskaičiuojama: <ul style="list-style-type: none"> – neriboti pokalbiai Lietuvoje į visus Lietuvos tinklus (judriojo ir fiksuoto ryšio); – neribotos žinučių (SMS) ir vaizdo žinučių (MMS) paslaugos Lietuvoje į visus Lietuvos tinklus; – Neriboti GB mobiliųjų duomenų Lietuvoje.
4.	Pokalbių kanalų skaičius viename numeriu ne mažesnis kaip 2 vnt.
5.	Paslaugos turi veikti visuose mobiliuose telefonuose (jei paslaugos teikiamos per aplikaciją, jos turi veikti išmaniuose telefonuose su Android ir iOS operacinėmis sistemomis)
6.	Turi būti suteikta WEB sąsaja skambučių nukreipimų administravimui
7.	Pagal poreikį turi būti teikiama mobiliojo elektroninio parašo paslauga (telefono SIM kortelėje patalpinamas paslaugos vartotojo skaitmeninis sertifikatas, viešas ir privatus raktai; šie elementai naudojami vartotojo identifikavimui elektroninėje erdvėje ir elektroninių dokumentų pasirašymui).
8.	Turi būti suteikta galimybė peradresuoti visus įeinančius skambučius į kitą telefono numerį kuris naudoja paslaugą.
9.	Turi būti galimybė peradresavimus išplėsti pagal laikus, kai neatsiliepiama x sekundžių, taip pat skambučius peradresuoti viename darbuotojui arba darbuotojų grupei.
10.	Turi būti galimybė matyti įeinančių ir išeinančių skambučių statistiką: skambučių srautus, skambučių statistiką pasirinktu laikotarpiu, statistiką pagal darbuotoją, ir pan.
11.	Turi būti pateikiama ne mažiau kaip 6 mėn. detali išeinančių/ įeinančių skambučių išsklotinė
12.	Turi būti galimybė, kad pokalbio metu darbuotojas gali peradresuoti skambutį kitam darbuotojui, atlikti prižiūrimą skambučių sujungimą (prieš persiuntimą supažindinant su tuo, kas skambina) arba neprižiūrimą skambučių persiuntimą.
13.	Turi būti užtikrinta, kad pagal pateiktą nr. sąrašą visų linijų visi pokalbiai (tiek įeinantys, tiek išeinantys skambučiai) pasirinktinai galėtų būti įrašomi. Apie pokalbio įrašymą turi būti pranešta išankstiniu garsiniu pranešimu. Keisti pokalbio metu funkcionalumą ar bus pokalbis įrašomas ar ne nereikalaujame.
14.	Įrašyti pokalbiai turi būti archyvuojami Paslaugų tiekėjo pokalbių įrašymo serveryje ne mažiau kaip 6 mėn.

15.	Pokalbių įrašymui turi turėti visa reikalingą techninę ir programinę įrangą.
16.	Įrašyti pokalbiai turi būti pateikiami per WEB sąsają. + M F A Prisijungimui turi būti naudojamas prisijungimo vardas ir slaptažodis. Turi būti galimybė atsisiųsti šiuos pokalbių įrašus automatiškai. Kiekvienas pokalbis turi būti saugomas atskira byla. Įrašymas turi būti kokybiškas. Paslaugų veikimo / teikimo techniniame aprašyme turi būti nurodyti bylos formatą ir įrašo kokybę apibūdinantys techniniai parametrai. Turi būti plačios paieškos galimybės
17.	Įrašyti pokalbiai turi būti valdomi ir saugomi centralizuotai
18.	Turi būti galimybė naudoti Balso pašto funkciją, kuri automatiškai įsijungia po tam tikro laiko ir įrašo skambinančiojo paliktą žinutę. Įrašytos žinutės gali būti perklaustytos savitarnos svetainėje arba aplikacijoje darbuotojo telefone
19.	Turi būti galimybė naudoti skambučių grupių funkciją (leidžia įmonės viduje sukurti darbuotojų grupes ir joms priskirti telefono numerį, kuriuo skambinant skamba tik tos grupės telefonai)
20.	Turi būti galimybė aplikacijoje pasikeisti numerį išeinantiems skambučiams
21.	Turi būti galimybė nustatyti taisykles, kur skambutis bus nukreipiamas darbo/nedarbo metu
22.	Turi būti interaktyvių balso pranešimų sistemos (IVR - Interactive Voice Response) galimybė
23.	Turi būti galimybė įsirašyti garsinius pasveikinimo/balso pašto/IVR pranešimus
24.	Paslaugų teikėjas privalo užtikrinti nepertraukiamą 24 (dvidešimt keturias) valandas per parą galimybę naudotis 1 punkte išvardintomis ryšio paslaugomis
25.	Paslaugų gavėjas turi teisę atsisakyti paslaugų teikimo pasirinktiems abonentams, ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas raštu informavęs apie tai Paslaugų teikėją
26.	Naujai įsigytiems abonentams turi būti taikomi pirkimo sutartyje nurodyti Paslaugų įkainiai
27.	Naujų abonentų pajungimas ir esamų atjungimas turi būti nemokamas. Naujiems abonentams paslaugos turi būti teikiamos iki pirkimo sutarties galiojimo termino pabaigos.
28.	Paslaugų teikėjas turi turėti veikiančią klientų aptarnavimo ir gedimų registravimo tarnybą, pasiekiamą iš visų Paslaugų teikėjo tinklų vienu nemokamu numeriu. Paslaugų teikėjas tuo numeriu visą parą turi nemokamai registruoti gedimus ir konsultuoti Paslaugų gavėjo atsakingus darbuotojus klausimais, susijusiais su paslaugų teikimu.
29.	Užfiksuotas gedimas turi būti pašalintas ne ilgiau kaip per 2 (dvi) darbo valandas nuo gedimo užfiksavimo Paslaugų teikėjo įmonėje momento. Jei Paslaugų teikėjas Paslaugoms teikti naudoja ne savo infrastruktūrą, Paslaugų teikėjas su pasiūlymu turi pateikti sutarties ar kito panašaus dokumento išrašus, kuriuose būtų numatyta galimybė užtikrinti reakcijos į gedimo šalinimo laiką. Gedimai, įvykę ne dėl Paslaugų gavėjo kaltės, šalinami nemokamai.
30.	Paslaugų teikėjas turi užtikrinti mokėjimo planą su sekundine pokalbių trukmės apskaita ir Paslaugų gavėjui kas mėnesį nemokamai teikti pokalbių 1 sekundės tikslumu ataskaitas.
31.	Paslaugų teikėjas turi suteikti internetinę įstaigos abonentų apskaitos informacijos bei Paslaugų valdymo (skambučių išklotinių, paslaugų atjungimo / prijungimo) prieigą (suteikti prisijungimo duomenis prie savitarnos svetainės). Šioje Paslaugų teikėjo savitarnos svetainėje Paslaugų gavėjui turi būti prieinama ne mažiau kaip paskutinių 6 mėn. apskaitos informacija.
32.	Paslaugų pateikiamumas pirkimo sutarties vykdymo metu turi būti ne mažesnis kaip 99,7 %.
33.	Paslaugų gavėjo turimų abonentų telefonų numeriai turi išlikti nepakitę ir perkeliama nemokamai. Esamų abonentų sąrašas bus pateiktas viešojo pirkimo konkurso laimėtojų, kaip neatsiejama sutarties dalis – priedas.

4. PASLAUGŲ TEIKIMO VIETA, TERMINAI IR TVARKA

- 4.1. Paslaugų teikimo vieta** – SIM kortelės ir (ar) kita įranga, reikalinga Paslaugoms teikti, pristatoma Paslaugų gavėjo adresu Spaudos g. 8-1, Vilnius, Paslaugų gavėjo darbo laiku (I-V 07:30-16:00 val.)
- 4.2. Paslaugų vykdymo tvarka** – Paslaugų teikėjas Paslaugas pradeda teikti nuo 2025-08-23.

5. PASLAUGŲ KOKYBĖ IR TRŪKUMŲ ŠALINIMAS

5.1. Trūkumais bus laikoma, kai Paslaugos suteiktos netinkamai (judrusis ryšys ar mobilusis internetas neteikiamas ilgiau kaip 2 (dvi) valandas, Paslaugų teikėjo nurodytuose Lietuvos miestuose neteikiamos duomenų perdavimo paslaugos ir pan.). Tokiu atveju Paslaugų gavėjas turi teisę atsisakyti jas apmokėti, raštu informuojant Paslaugų teikėją apie nustatytus trūkumus. Tokiu atveju Paslaugų teikėjas įsipareigoja ištaisyti visus Kliento nurodytus trūkumus ne vėliau kaip per 1 darbo dieną, jei Klientas nenustato kitokio trūkumų šalinimo termino.

5.2. Nekokybiškos ar Užsakymo ir (ar) Techninėje specifikacijoje nurodytų reikalavimų neatitinkančios Paslaugos turi būti ištaisytos nuo Paslaugų gavėjo rašytinio reikalavimo dėl trūkumų šalinimo pateikimo dienos ne vėliau kaip per 1 darbo dieną.

7. PASLAUGŲ GAVĖJO IR PASLAUGŲ TEIKĖJO ĮSIPAREIGOJIMAI

7.1. Paslaugų gavėjo įsipareigojimai:

7.1.1. Bendradarbiauti su Paslaugų teikėju, teikiant reikalingą informaciją Užsakymų ir (ar) Sutarties vykdymo metu.

7.1.2. Priimti iš Paslaugų teikėjo jo kokybiškai suteiktas Paslaugas, atitinkančių teisės aktų ir Užsakyme ir (ar) Sutartyje numatytų Paslaugų reikalavimus, ir tinkamai bei laiku atsiskaityti su Paslaugų teikėju Sutartyje numatytomis sąlygomis.

7.2. Paslaugų teikėjo įsipareigojimai:

7.2.1. Teikti Paslaugas profesionaliai, kokybiškai ir laiku, vadovaujantis Užsakyme (-uose), Sutartyje nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikoje galiojančiais įstatymais ir kitais teisės aktais reglamentuojančiais Paslaugų teikimą.

7.2.2. Paslaugų teikėjas (Pardavėjas) teikdamas Paslaugas ir (ar) Prekes privalo vadovautis Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymu ir Organizacinių ir techninių kibernetinio saugumo reikalavimų, taikomų kibernetinio saugumo subjektams valdantiems ypatingos svarbos informacinę infrastruktūrą, aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. gruodžio 5 d. nutarimu Nr. 1209 „Dėl Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymo įgyvendinimo“ (galiojančiomis aktualiomis redakcijomis).

8. PRIEDAI

Priedas Nr. 1 – Esamų telefonų Nr. sąrašas (Esamų abonentų sąrašas bus pateiktas viešojo pirkimo konkurso laimėtoji, kaip neatsiejama sutarties dalis)