

PASIŪLYMAS
(2019-VAC-93) KOMPLEKSINIŲ 1802 TRUMPOJO NUMERIO KONTAKTŲ CENTRO KLIENTŲ
APTARNAVIMO PASLAUGŲ PIRKIME
VYKDOMAME
SKELBIAMŲ DERYBŲ BŪDU

1. INFORMACIJA APIE TIEKĖJĄ

Tiekėjo pavadinimas / Tiekėjų grupės narių pavadinimai	UAB „Credo Partners“ , UAB „Money Flow“
Tiekėjų grupės bendras atstovas arba vadovaujantis narys (pildoma, jei pasiūlymą teikia Tiekėjų grupė)	

2. SUTIKIMAS SU PIRKIMO SĄLYGOMIS

Pažymime, kad pateikdami savo Pasiūlymą, sutinkame su Pirkimo sąlygose (kaip jos apibrėžtos Bendrosiose pirkimo sąlygose) nustatytomis tolesnėmis Pirkimo procedūromis ir būsimos Sutarties sąlygomis (ties bendraja, tiek specialiaja dalimis).

Patvirtiname, kad atidžiai perskaitėme visus Pirkimo sąlygų, taip pat ir Techninės specifikacijos, reikalavimus, mūsų Pasiūlymas juos visiškai atitinka ir įsipareigojame jų laikytis vykdydami Sutartį. Taip pat įsipareigojame laikytis ir kitų Lietuvos Respublikoje galiojančių ir Pirkimo objektui bei Sutarčiai taikomų teisės aktų reikalavimų. Rengdami Pasiūlymą, atsižvelgėme į darbų saugos ir darbo sąlygų reikalavimus.

Jei būsime kviečiami sudaryti Sutartį ir atsisakysime ją sudaryti, įsipareigojame, pareikalavus, sumokėti 10 proc. Dalyvio Pasiūlymo kainos EUR be PVM dydžio baudą bei padengti patirtus tiesioginius nuostolius, kiek jų nepadengia aukščiau nurodyta bauda. Tiesioginiais nuostoliais bus laikomas kainos skirtumas tarp Sutartį atsisakiusio pasirašyti Dalyvio Pasiūlymo kainos EUR be PVM ir kito Dalyvio, pasiūlymų eilėje esančio po atsisakiusio sudaryti sutartį Dalyvio, Pasiūlymo kainos EUR be PVM.

3. INFORMACIJA APIE PLANUOJAMUS PASITELKTI SUBTIEKĖJUS AR RĖMIMĄSI KITŲ ŪKIO SUBJEKTŲ PAJĖGUMAIS

3.1. Sutarties vykdymui bus pasitelkiami šie subtiekJai ir ūkio subjektai:

Eil. Nr.	Ūkio subjekto, kurio pajėgumais remiamasi, SubtiekJo pavadinimas ¹ arba Ūkio subjekto (specialisto), kuris nėra Tiekėjo darbuotojas, vardas ir pavardė ¹	Ar pats Tiekėjas ar Tiekėjų grupės narys atitinka kvalifikacijos reikalavimą, kuriam pasitelkiami kitų ūkio subjektų pajėgumai (pabraukti tinkamą)	Kvalifikacinių reikalavimų, kuriems atitikti bus naudojami kiti ūkio subjekto pajėgumai ir/ar Sutarties objekto dalies, perduodamos vykdyti subtieKėjui, aprašymas ²
		Taip/Ne	<u>Pavyzdys, kai kvalifikacinių reikalavimų atitikimui remiamasi kiti ūkio subjekto pajėgumais:</u> SPS 4 priedo II dalyje C punkte 1 – teisė teikti perkamas paslaugas
		Taip/Ne	<u>Pavyzdys, kai perduodama subtieKėjui sutarties objekto dalis:</u> Perduodama dalis – ataskaitos parengimas

Lentelėje Tiekėjo nurodytus kvalifikacinius reikalavimus gali atitikti Tiekėjas ir (ar) ūkio subjektas arba abu kartu.

¹ Nurodomas konkretus SubtiekJo pavadinimas, jei žinomas Pasiūlymo pateikimo metu. Jei ketinama pasitelkti, tačiau konkretus pavadinimas nėra žinomas, nurodoma „nežinomas“.

² Toks perdavimas nekeičia pagrindinio Tiekėjo atsakomybės dėl numatomos sudaryti Sutarties įvykdymo.

Kartu su Pasiūlymu Tiekėjas turi pateikti ūkio subjektų užpildytus ir pasirašytus EBVPD. Subtiekėjų užpildytų ir pasirašytų EBVPD nereikalaujama.

Pirkėjui paprašius, pateiksime subtiekėjų (ūkio subjektų) deklaracijų, užpildytų pagal Paraiškos formos Priede pateiktą formą, skaitmenines kopijas, patvirtinančiais jų sutikimą būti Tiekėjo Subtiekėjais (ūkio subjektais) Pirkėjo atliekamame Pirkime.

Pirkėjui paprašius, pateiksime ūkio subjektų (specialistų) deklaracijų dėl sutikimo būti įdarbintu Tiekėjo laimėjimo atveju, užpildytų pagal Paraiškos formos Priede pateiktą formą, skaitmenines kopijas, patvirtinančiais jų sutikimą būti įdarbintu Pirkėjo atliekamame Pirkime.

Pirkėjui paprašius, pateiksime įrodymus, kad, vykdant Sutartį, mums bus prieinami lentelėje nurodytų Ūkio subjektų pajėgumai.

4. PASIŪLYMO KAINA

4.1. Pasiūlymo kaina nurodoma eurais.

4.2. Pasiūlymo kaina nurodoma užpildant pateiktą lentelę:

Eil. Nr.	Paslaugos pavadinimas	Mato vienetas	Preliminarus kiekis ³ Sutarties galiojimo laikotarpiu	1 mato vieneto įkainis*, EUR be PVM	Kaina**, EUR be PVM ⁴
1.	Įeinančių skambučių aptarnavimas	Minutės	5072453	0,31	1572460,43
2.	Išėinančių skambučių aptarnavimas		101106	0,33	33364,98
3.	Užduočių aptarnavimas		77011	0,33	25413,63
4.	IVR – automatinis balso pranešimas (Interactive voice response)		960478	0,02	19209,56
5.	Automatiniai skambučiai klientams		11000	0,03	330
Bendras maksimalus kiekis			6222048	x	x
6.	Naujų paslaugų diegimas	Valanda	70	50	3500
Bendras maksimalus kiekis			70	x	x
7.	SMS pranešimų siuntimas, aptarnavimas	Vienetas	5000000	0,02	100000
Bendras maksimalus kiekis			5000000	x	x
8.	Skambučių srautų paskirstymo paslauga	Mėnesis	24	200	4800
9.	Administraciniai darbai		24	300	7200
Pasiūlymo kaina EUR be PVM ⁵					1766278,60
PVM					370918,51
Pasiūlymo kaina EUR su PVM					2137197,11

*1 mato vieneto įkainis Eur be PVM nurodomas ne daugiau kaip trijų skaičių po kablelio tikslumu.

**Kaina Eur be PVM nurodoma ne daugiau kaip tu skaitmenys po kablelio.

³ Lentelėje nurodyti preliminarūs kiekiai. Pirkėjas neįsipareigoja nupirkti viso nurodyto kiekio. Kiekiai tarp to pačio mato vieneto paslaugų eilučių gali būti keičiami neviršijant bendro maksimalaus paslaugų kiekio.

⁴ Kaina EUR be PVM apskaičiuojama padauginant įkainį EUR be PVM iš preliminarus kiekio.

⁵ Pasiūlymo kaina EUR be PVM bus naudojama pasiūlymų vertinimui. Pasiūlymo kaina EUR be PVM turi apimti visas išlaidas, visus mokesčius, išskyrus PVM mokestį, mokėtinus pagal galiojančius Lietuvos Respublikos įstatymus, įskaitant sąskaitų pateikimo kaštus per „E.sąskaita“ sistemą. Tai nėra Pirkėjo įsipareigojimas Laimėjusiam Dalyviui sumokėti nurodytą sumą sutarties galiojimo laikotarpiu. Laimėjusiam Dalyviui bus sumokama tik už faktišką kiekį.

5. PASIŪLYMO GALIOJIMO TERMINAS

5.1. Pasiūlymas galioja BPS 10.1. punkte nurodytą terminą.

6. PASIŪLYMO FORMOS PRIEDAI

- 6.1. Priedas Nr. 1 Tiekėjo rekvizitai ir kita informacija;
- 6.2. Priedas Nr. 2 Konfidenciali informacija;
- 6.3. Priedas Nr. 3 Deklaracija dėl jungtinei veiklai susivienijusių tiekėjų grupės dalyvavimo pirkime (*teikiamas tuo atveju, jei Pasiūlymą teikia jungtinei veiklai susivienijusių tiekėjų grupė*).
- 6.4. Priedas Nr. 4 Deklaracija dėl Subtiekėjų pasitelkimo pirkime (*teikiamas tuo atveju, jei Pasiūlyme Tiekėjas nurodo ketinamus pasitelkti Subtiekėjus*).
- 6.5. Priedas Nr. 5. Techninių, funkcinių ir kokybinių reikalavimų atitikties techninės specifikacijos reikalavimams lentelė;

***PASTABA:** *Priedo Nr. 2 su Pasiūlymu pildyti ir pateikti nereikia. Dokumentus pateikti bus prašoma galimo laimėtojo.*

Pasirašydamas šį pasiūlymą, tvirtintu visų kartu su pasiūlymu pateikiamų dokumentų tikrumą.

⁶ Jei Pasiūlymą Pirkimui pasirašo vadovo įgaliotas asmuo, prie Pasiūlymo turi būti pridėtas rašytinis įgaliojimas arba kitas dokumentas, suteikiantis parašo teisę.

TIEKĖJO REKVIZITAI IR KITA INFORMACIJA

Tiekėjo pavadinimas / Tiekėjų grupės narių pavadinimai ⁷	1. UAB „Credo Partners“ , 2. UAB „Money Flow“
Tiekėjo adresas(-ai) ⁸ (jei skiriasi, taip pat nurodyti ir adresą korespondencijai)	
Juridinio asmens kodas(-ai) ⁸ (tuo atveju, jei Pasiūlymą pateikia fizinis asmuo - verslo pažymėjimo Nr. ar pan.)	
Tiekėjo PVM mokėtojo kodas(-ai) ⁸	
Tiekėjo / Tiekėjų grupės bendro atstovo arba vadovaujančio nario sąskaitos numeris ir banko pavadinimas	
Tiekėjo / Tiekėjų grupės bendro atstovo arba vadovaujančio nario telefono numeris	
Pasiūlymo pasirašymui Tiekėjo / Tiekėjų grupės bendro atstovo arba vadovaujančio nario įgalioto asmens vardas, pavardė	
Pasiūlymą pateikusių Tiekėjo / Tiekėjų grupės bendro atstovo arba vadovaujančio nario kontaktinio asmens vardas ir pavardė	
Pasiūlymą pateikusių Tiekėjo / Tiekėjų grupės bendro atstovo arba vadovaujančio nario kontaktinio asmens telefono numeris / Mobilus telefono numeris	
Pasiūlymą pateikusių Tiekėjo / Tiekėjų grupės bendro atstovo arba vadovaujančio nario kontaktinio asmens elektroninio pašto adresas	
Sutarties vykdymui Tiekėjo / Tiekėjų grupės bendro atstovo arba vadovaujančio nario įgalioto asmens vardas, pavardė, tel. Nr., el. paštas.	
Sutartį pasirašančio asmens vardas, pavardė, pareigos, teisinis atstovavimo pagrindas ⁹ , kuriuo suteikiama asmeniui teisė pasirašyti sutartį įmonės vardu.	
Įmonės bendrieji rekvizitai, kurie Konkurso laimėjimo atveju, bus nurodomi sutartyje: telefono numeris, elektroninio pašto adresas, fakso numeris.	

⁷ Tuo atveju, jei Pasiūlymą teikia Tiekėjų grupė, pateikiama informacija apie visus Tiekėjų grupės narius.

⁹ Nurodoma įgaliojimo arba įsakymo data ir numeris arba kito dokumento (įmonės įstatai, nuostatai ar pan.) data ir numeris.

¹⁰ Jei Pasiūlymą Pirkimui pasirašo vadovo įgaliotas asmuo, prie Pasiūlymo turi būti pridėtas rašytinis įgaliojimas arba kitas dokumentas, suteikiantis parašo teisę.

KONFIDENCIALI INFORMACIJA

(šią lentelę bus prašoma užpildyti tik galimo laimėtojo)

Atkreipiame tiekėjų dėmesį, kad **Lentelėje Nr. 1 nurodyta Pasiūlymuose pateikiama informacija bus viešinama** vadovaujantis viešuosius pirkimus reglamentuojančių teisės aktų nuostatomis bei Viešųjų pirkimų tarnybos bei teismų formuojama praktika.

Lentelė Nr. 1

Eil. Nr.	Užpildytos formos ir kita pateikiama informacija ¹¹	Viešinimo pagrindas
1.	Pasiūlymo forma (be priedų, bei Tiekėjo (juridinio asmens) informacija, nurodyta šios pasiūlymo formos 1 dalyje, kuri bet koku atveju negali būti laikoma konfidencialia informacija)	Viešinama vadovaujantis VPĮ 20 straipsnio 2 dalimi / PĮ 32 straipsnio 2 dalimi.
2.	Tiekėjo rekvizitai ir kita informacija	Viešinama vadovaujantis VPĮ 20 straipsnio 2 dalimi/ PĮ 32 straipsnio 2 dalimi, išskyrus informaciją, kurios atskleidimas negalimas pagal Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymą.
3.	Tiekėjo EBVPD forma ir pagrindžiantys dokumentai	Viešinama vadovaujantis VPT ir teismų formuojama praktika, kad tiekėjo kvalifikaciniai duomenys, kuriais tiekėjas remiasi siekdamas laimėti viešąjį pirkimą, negali būti laikomi konfidencialia informacija, išskyrus tokius kvalifikaciją pagrindžiančius dokumentus, kuriuos atskleidus būtų pažeisti tiekėjo įsipareigojimai pagal su trečiaisiais asmenimis sudarytas sutartis (VPĮ 20 str. 2 d. 3 p. / PĮ 32 str. 2 d. 3 p.) arba informacijos atskleidimas negalimas pagal Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymą.
4.	Subtiekėjų EBVPD forma ir pagrindžiantys dokumentai	Viešinama vadovaujantis VPT ir teismų formuojama praktika, kad tiekėjo kvalifikaciniai duomenys, kuriais tiekėjas remiasi siekdamas laimėti viešąjį pirkimą, negali būti laikomi konfidencialia informacija, išskyrus tokius kvalifikaciją pagrindžiančius dokumentus, kuriuos atskleidus būtų pažeisti tiekėjo įsipareigojimai pagal su trečiaisiais asmenimis sudarytas sutartis (VPĮ 20 str. 2 d. 3 p. / PĮ 32 str. 2 d. 3 p.) arba informacijos atskleidimas negalimas pagal Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymą.
5.	Tiekėjų kvalifikaciją pagrindžiančių dokumentų sąrašas	Viešinama vadovaujantis VPĮ 20 straipsnio 2 dalimi/ PĮ 32 straipsnio 2 dalimi, pateikta informacija, išskyrus informaciją, kurios atskleidimas negalimas pagal Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymą.
6.	Paslaugų įkainiai	Viešinama vadovaujantis VPĮ 20 straipsnio 2 dalimi/ PĮ 32 straipsnio 2 dalimi, VPT ir teismų formuojama praktika, išskyrus įkainių sudedamąsias dalis.

¹¹ Atskiri dokumentai ar šiuose dokumentuose pateikiama informacija gali būti nurodoma atskirose eilutėse, atsižvelgiant į informacijos konfidencialumą. Atsižvelgiant į informacijos konfidencialumą, pateikiami konfidencialumą įrodantys dokumentai ir argumentai.

7.	VĮ Registrų centro LR Vyriausybės nustatyta tvarka išduotas dokumentas, patvirtinantis jungtinius kompetentingų institucijų tvarkomus duomenis.	Viešinama vadovaujantis VPĮ 20 straipsnio 2 dalimi/ PĮ 32 straipsnio 2 dalimi, pateikta informacija, išskyrus informaciją, kurios atskleidimas negalimas pagal Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymą.
8.	Subtiekėjo deklaracija dėl sutikimo būti subtiekėju	Viešinama vadovaujantis VPĮ 20 straipsnio 2 dalimi/ PĮ 32 straipsnio 2 dalimi, pateikta informacija, išskyrus informaciją, kurios atskleidimas negalimas pagal Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymą.

Siekiant užtikrinti, kad laimėjusių Dalyvių pasiūlymuose esančios informacijos paskelbimas neprieštarautų teisės aktų reikalavimams, teisėtiems Tiekėjų interesams arba netrukdytų laisvai konkuruoti tarpusavyje, **prašome nurodyti, ar Pasiūlyme yra konfidencialios informacijos ir kokia Pasiūlyme nurodyta informacija yra konfidenciali bei pateikti konfidencialumą įrodančius dokumentus.**¹²

Lentelė Nr. 2

Eil. Nr.	Užpildytos formos ir kita pateikiama informacija ¹³	Ar dokumentas konfidencialus? (Taip / Ne / Neteikiama)	Kokiu pagrindu atitinkamas dokumentas yra (ne)konfidencialus?
1.	Jungtinės veiklos sutartis (jei Paraišką / Pasiūlymą pateikia Tiekėjų grupė)	Ne	Informacija gali būti laikytina konfidencialia, išskyrus atvejus, jeigu atitinkama informacija skelbiama viešai arba tiekėjas nurodo, kad nėra konfidencialu.
2.	Įmonės įstatai	Ne	Informacija gali būti laikytina konfidencialia, išskyrus atvejus, jeigu atitinkama informacija skelbiama viešai arba tiekėjas nurodo, kad nėra konfidencialu.
3.	Deklaracija dėl jungtinei veiklai susivienijusių tiekėjų grupės dalyvavimo pirkime	Taip	Informacija laikytina konfidencialia.
4.	Deklaracija dėl Subtiekėjų pasitarkimo pirkime	Neteikiama	Informacija laikytina konfidencialia.
5.	Konfidencialios informacijos pagrindimas	Neteikiama	Informacija gali būti laikytina konfidencialia, išskyrus atvejus, jeigu atitinkama informacija skelbiama viešai arba tiekėjas nurodo, kad nėra konfidencialu.

¹² Lentelėje

jo Pasiūlyme yra konfidencialios informacijos, ir kuri Pasiūlyme nurodyta informacija yra konfidenciali. Nurodant, jog informacija yra konfidenciali, prašome pateikti konfidencialumą įrodančius dokumentus ir argumentus. Visas Dalyvio Pasiūlymas negali būti laikomas konfidencialia informacija.

Tuo atveju, jei Lentelė Nr. 2 ar atskiros jos eilutės nėra užpildomos, Pirkėjas laikys, kad ta Pasiūlymo informacija arba atitinkama jos dalis nėra laikoma konfidencialia.

Atkreipiame dėmesį, kad vadovaujantis VPĮ ir (arba atitinkamai PĮ), Konfidencialia negali būti laikoma informacija, kuri atitinka VPĮ 20 straipsnio 2 dalyje ir (arba atitinkamai PĮ 32 straipsnio 2 dalyje) nustatytus požymius ir sąlygas, o Pirkėjui kilus abejonių dėl Dalyvio Pasiūlyme nurodytos informacijos konfidencialumo, ji kreipiasi į Dalyvį su prašymu įrodyti nurodytos informacijos konfidencialumą. Per Pirkėjo nurodytą terminą (kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos) Dalyviui nepateikus tokių įrodymų arba pateikus netinkamus įrodymus, laikoma, kad tokia Pasiūlyme nurodyta informacija yra nekonfidenciali.

¹³ Atskiri dokumentai ar šiuose dokumentuose pateikiama informacija gali būti nurodoma atskirose eilutėse, atsižvelgiant į informacijos konfidencialumą.

¹⁴ Jei Pasiūlymą Pirkimui pasirašo vadovo įgaliotas asmuo, prie Pasiūlymo turi būti pridėtas rašytinis įgaliojimas arba kitas dokumentas, suteikiantis parašo teisę.

TECHNINIŲ, FUNKCINIŲ IR KOKYBINIŲ REIKALAVIMŲ ATITIKTIES TECHNINĖS SPECIFIKACIJOS REIKALAVIMAMS LENTELĖ

Techniniai reikalavimai taikomi pirkimo objektui ir paslaugos teikimo įrangai.

Eil. Nr.	Techninėje specifikacijoje nustatyti reikalavimai	Pirkimo objekto ir paslaugos teikimui reikalingos įrangos atitiktis reikalavimams (Atitinka)	Pateikiamos nuorodos į kartu su Pasiūlymu pateiktų dokumentų, pagrindžiančių pirkimo objekto ir paslaugos teikimui reikalingos įrangos atitikimą
1	Aptarnavimas integruotais įeinančio ir išėinančio ryšio kanalais (telefonu, elektroniniu paštu, internetu).	Atitinka	„Oxon“ funkcinė specifikacija
2	Įdiegta kontaktų skirstymo sistema. Galimybė skambučių srautą skirstyti per išorinius kontaktų centrus.	Atitinka	„Oxon“ funkcinė specifikacija
3	Įdiegta IVR sistema, IVR valdymas.	Atitinka	„Oxon“ funkcinė specifikacija
4	Įdiegta automatinė išėinančių skambučių generavimo sistema.	Atitinka	„Oxon“ funkcinė specifikacija
5	Galimybė klientams užsiregistruoti perskambinimo paslaugai. Paslauga dinaminė, aktyvuojama pagal su užsakovu suderintą procedūrą. Perskambinimo paslauga pagal poreikį turi / gali būti ne visose šakose – poreikis / linijos kuriose bus numatyta paslauga bus derinamos eigoje.	Atitinka	„Oxon“ funkcinė specifikacija
6	Įdiegta realaus laiko statistikos stebėjimo ir istorinės statistikos kaupimo sistema apimant privačių klientų: elektros, dujų, naujų vartotojų, atsiskaitymo knygelių, elektros bei dujų tarifų, taip pat verslo klientų: elektros, dujų, naujų vartotojų, pasitikėjimo linijas.	Atitinka	„Oxon“ funkcinė specifikacija
7	Įdiegta skambučių balso įrašymo sistema.	Atitinka	„Oxon“ funkcinė specifikacija
8	Įdiegta realiuoju laiku vykstančiu ir įrašytų skambučių klausymo galimybė tiekėjo patalpose.	Atitinka	„Oxon“ funkcinė specifikacija
9	Numerio atpažinimas pagal numerio kodą. Interesanto numerį ir tikslinio IVR pranešimo transliavimas.	Atitinka	„Oxon“ funkcinė specifikacija Patikslinimas: „Oxon“ funkcinės specifikacijos papildymas
10	Įdiegta automatinė išėinančių skambučių generavimo sistema, suteikianti perskambinimo prioritetą anksčiausiai pagal laiką, registruotam kontaktui.	Atitinka	„Oxon“ funkcinė specifikacija
11	Įdiegta žmogiškųjų išteklių planavimo sistema.	Atitinka	„Oxon“ funkcinė specifikacija

Eil. Nr.	Techninėje specifikacijoje nustatyti reikalavimai	Pirkimo objekto ir paslaugos teikimui reikalingos įrangos atitiktis reikalavimams (Atitinka)	Pateikiamos nuorodos į kartu su Pasiūlymu pateiktų dokumentų, pagrindžiančių pirkimo objekto ir paslaugos teikimui reikalingos įrangos atitikimą
			Patikslinimas: „Oxon“ funkcinės specifikacijos papildymas
12	Įdiegtos Kontaktų centro sistemų patikimumą užtikrinančios priemonės.	Atitinka	„Oxon“ funkcinė specifikacija Patikslinimas: „Oxon“ funkcinės specifikacijos papildymas
13	Turi būti užtikrintas skambučių paskirstymo stabilumo ir nepertraukiamumo techninis sprendimas - karšto rezervavimo būdu, patikimumą užtikrinant virtualizacijos platformos priemonėmis arba lygiaverčiu sprendimu	Atitinka	„Oxon“ funkcinė specifikacija Patikslinimas: „Oxon“ funkcinės specifikacijos papildymas
14	Paslaugos pasiekiamumas – 99,9% per metus.	Atitinka	Paslaugų ataskaita Money flow
15	Įdiegta Paslaugos teikimo darbuotojui skirta informacijos talpinimo sistema bei galimybė Klientui pareikalavus nedelsiant paskelbti/patalpinti naujausią informaciją.	Atitinka	„Oxon“ funkcinė specifikacija Patikslinimas: „Oxon“ funkcinės specifikacijos papildymas

Funkciniai reikalavimai taikomi pirkimo objektui ir paslaugos teikimo įrangai

Eil. Nr.	Techninėje specifikacijoje nustatyti reikalavimai	Pirkimo objekto ir paslaugos teikimui reikalingos įrangos atitiktis reikalavimams (Atitinka)	Pateikiamos nuorodos į kartu su Pasiūlymu pateiktų dokumentų, pagrindžiančių pirkimo objekto ir paslaugos teikimui reikalingos įrangos atitikimą
1.	Paslaugos teikimo lygis: 80/20 (80% skambučių atsakyta per 20 sekundžių), maksimalus nukritusių skambučių kiekis 5%. Peradresuotų skambučių teikimo lygis 80/20.	Atitinka	Paslaugos teikimo lygio ataskaita, už praėjusį laikotarpį Tellq customer-service 2018-07-01_2019-06-30_phonelines_total
2.	Kontaktų skirstymas:		
2.1.	Galimybė Interesantus skirstyti į segmentus ir nustatyti skirtingus kontaktų aptarnavimo lygius ir paskirstymo/nukreipimo strategijas (prioriteto, darbuotojo kompetencijos, Interesanto statuso/svarbos požiūriu).	Atitinka	„Oxon“ funkcinė specifikacija Patikslinimas: „Oxon“ funkcinės specifikacijos papildymas

Eil. Nr.	Techninėje specifikacijoje nustatyti reikalavimai	Pirkimo objekto ir paslaugos teikimui reikalingos įrangos atitiktis reikalavimams (Atitinka)	Pateikiamos nuorodos į kartu su Pasiūlymu pateiktų dokumentų, pagrindžiančių pirkimo objekto ir paslaugos teikimui reikalingos įrangos atitikimą
2.2.	Nustatyto Interesantų aptarnavimo lygio užtikrinimas (kontaktų piko valdymo techninės galimybės): automatinis rezervinių resursų paskyrimas jei prognozuojami Interesantų aptarnavimo lygio rodikliai (prieš 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų susiderinta skambučių srauto prognozė) gali viršyti nustatytus.	Atitinka	„Oxon“ funkcinė specifikacija
2.3.	Interesantų sujungimas su Kliento darbuotoju. Dviejų žingsnių sujungimas (sujungimas su darbuotojo pagalba, t. y. darbuotojas priima Interesanto skambutį, skambina Kliento darbuotojui ir jam sutikus atlieka sujungimą).	Atitinka	„Oxon“ funkcinė specifikacija
2.4.	Automatinė perskambinimo galimybė pagal neprisiskambinusiujų sąrašą.	Atitinka	„Oxon“ funkcinė specifikacija Patikslinimas: „Oxon“ funkcinės specifikacijos papildymas
2.5.	Automatinė perskambinimo galimybė paliekant žinutę balso pašte.	Atitinka	„Oxon“ funkcinė specifikacija
2.6.	Automatinė perskambinimo galimybė klientui pačiam IVR pasirinkus šią galimybę (išklausus IVR pranešimą užsiregistruoti perskambinimo pasaugai).	Atitinka	„Oxon“ funkcinė specifikacija
3.	IVR sistemos funkcionalumas:		
3.1.	Skambučių skirstymas IVR sistemos pagalba pagal DTMF pasirinkimus.	Atitinka	„Oxon“ funkcinė specifikacija
3.2.	Informacijos iš išorinių duomenų bazių transliavimas interesantams (pvz., informacija apie gedimus, įmokas, skolas ir pan.) su kintamais laukais.	Atitinka	„Oxon“ funkcinė specifikacija Patikslinimas: „Oxon“ funkcinės specifikacijos papildymas
3.3.	IVR DTMF kodų (interesanto telefonu įvestų kodų) informacijos (telefono numeris, Interesanto kodas ir pan.) interpretavimas / atpažinimas duomenų bazėje.	Atitinka	„Oxon“ funkcinė specifikacija Patikslinimas: „Oxon“ funkcinės specifikacijos papildymas
3.4.	Surinktos DTMF kodų (įvestų kodų) informacijos (telefono numeris, Interesanto kodas ir pan.) interpretavimas / atpažinimas duomenų bazėje.	Atitinka	„Oxon“ funkcinė specifikacija Patikslinimas: „Oxon“ funkcinės specifikacijos papildymas

Eil. Nr.	Techninėje specifikacijoje nustatyti reikalavimai	Pirkimo objekto ir paslaugos teikimui reikalingos įrangos atitiktis reikalavimams (Atitinka)	Pateikiamos nuorodos į kartu su Pasiūlymu pateiktų dokumentų, pagrindžiančių pirkimo objekto ir paslaugos teikimui reikalingos įrangos atitikimą
3.5.	Galimybė vykdyti automatinius skambučius pagal Kliento pateiktus interesantų sąrašus transliuojant su Klientu suderintą balso pranešimą. Balso pranešimo įrašą paruošia Paslaugų teikėjas ir užtikrina galimybę balso pranešime turėti kintamus laukus (pvz. data, suma, adresus ir pan.)	Atitinka	„Oxon“ funkcinė specifikacija Patikslinimas: „Oxon“ funkcinės specifikacijos papildymas
4.	Automatinis išeinančių skambučių generavimas (galimybė automatiškai generuoti skambučius naudojant skirtingus skambinimo būdus):		
4.1.	Skambutis generuojamas Paslaugos teikėjo iniciatyva, paspaudus skambinimo mygtuką.	Atitinka	„Oxon“ funkcinė specifikacija
4.2.	Sistema automatiškai generuoja tiek skambučių, kiek yra laisvų darbuotojų.	Atitinka	„Oxon“ funkcinė specifikacija
5.	Kokybės kontrolės valdymo sistema:		
5.1.	Darbuotojų darbo su Interesantais pagal įrašytus pokalbius vertinimo šablonų sukūrimo galimybė.	Atitinka	„Oxon“ funkcinė specifikacija

¹⁵ Jei Pasiūlymą Pirkimui pasirašo vadovo įgaliotas asmuo, prie Pasiūlymo turi būti pridėtas rašytinis įgaliojimas arba kitas dokumentas, suteikiantis parašo teisę.