

PIRKIMO SUTARTIS

20____-____-____ Nr. _____
Vilnius

I. SUTARTIES ŠALYS

1. Vilniaus miesto savivaldybės administracija, juridinio asmens kodas 188710061, kurios registruota buveinė yra Konstitucijos pr. 3, Vilnius, duomenys apie įstaigą kaupiami ir saugomi Lietuvos Respublikos juridinių asmenų registre, atstovaujama Administracijos direktoriaus Povilo Poderskio, veikiančio pagal Vilniaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2019 m. liepos 31 d. įsakymą Nr. 30-1870/19 „Dėl asignavimų valdytojų nustatymo“, toliau vadinama Užsakovu, ir UAB „CSC Telecom“, juridinio asmens kodas 111818067, kurios registruota buveinė yra Perkūnkiemio g. 7, Vilnius, duomenys apie įmonę kaupiami ir saugomi Lietuvos Respublikos juridinių asmenų registre, atstovaujama viešojo sektoriaus projektų vadovo Eugenijaus Vaičeliūno, veikiančio pagal įmonės nuostatas, toliau vadinama Teikėju, toliau kartu šioje pirkimo sutartyje vadinami Šalimis, o kiekvienas atskirai – Šalimi, vadovaujantis 2020-03-03 parengtos Mažos vertės prekių pirkimo apklausos būdu pažymos Nr. 64 viešojo pirkimo rezultatais, sudarė šią pirkimo sutartį, toliau vadinama Sutartimi.

II. SUTARTIES OBJEKTAS

2. Vadovaujantis šioje Sutartyje nustatytais sąlygomis ir tvarka Užsakovas paveda, o Teikėjas įsipareigoja suteikti fiksuoto telefono ryšio paslaugą (toliau – paslaugos) pagal viešojo mažos vertės apklausos būdu fiksuoto telefono ryšio paslaugos pirkimo sąlygas. . Paslaugų savybės ir apimtys nurodytos Techninėje specifikacijoje (1 priedas), kuri yra neatsiejama šios Sutarties dalis

3. Sutarties paslaugų įkainiai ir kiekiai nurodyti 2 priede (Teikėjo pateiktas pasiūlymas).

4. Užsakovas paveda, o Teikėjas įsipareigoja paslaugas pradėti teikti nuo 2020 m. kovo 18 dienos, bet ne ilgiau nei 5 mėnesius. Paslaugų teikimo termino pratęsimas nenumatomas.

III. KAINA IR ATSISKAITYMO TVARKA

5. Šioje Sutartyje numatytų paslaugų kaina, įskaitant PVM yra 10944,15 (dešimt tūkstančių devyni šimtai keturiasdešimt keturi eurai ir 15 ct.). Šioje Sutartyje perkamų paslaugų kiekis yra preliminarus, jis Sutarties vykdymo metu gali kisti, neviršijant pradinės Sutarties vertės 12098,79 EUR (dvylika tūkstančių devyniasdešimt aštuonių eurų 79 ct.) su PVM. Šioje Sutartyje numatytų paslaugų įkainiai nurodyti sutarties 2 priede.

6. Sutartyje ir jos galimiems keitimo atvejams yra pasirinktas šis kainos apskaičiavimo būdas: fiksuotos įkainio su peržiūra. Šis kainos apskaičiavimo būdas yra viena iš esminių Sutarties sąlygų, kuri negali būti keičiama.

7. Paslaugos finansuojamos iš Vilniaus miesto savivaldybės biudžeto.

8. Paslaugų kaina, nurodyta 5 p., yra galutinė ir apima visas tiesiogines ir netiesiogines išlaidas.

9. Paslaugų kainai įtakos negali turėti terminų pažeidimas, darbo užmokesčio ir kitų panašių išlaidų išaugimas.

10. Paslaugų kaina dėl bendro kainų lygio kitimo nebus perskaičiuojama, visą riziką dėl paslaugų kainos padidėjimo prisiima Teikėjas.

11. Atsižvelgiant į Sutarties pobūdį ir ypatumus, Šalys susitaria, kad už paslaugas Užsakovas sumoka Teikėjui per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo dienos, kai Užsakovas pasirašo priėmimo-perdavimo aktą ir gauna PVM sąskaitą-faktūrą arba lygiavertį dokumentą. Tais atvejais, kai yra objektyviai pagrįsta (pvz., vėluoja finansavimas iš biudžeto), mokėjimai gali būti atidedami, vėlavimo laikotarpiui, bet ne ilgiau kaip 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų nuo priėmimo-perdavimo akto pateikimo Užsakovui dienos.

12. Paslaugų kaina dėl pasikeitusių mokesčių perskaičiuojama tokia tvarka:

12.1. mokestis, kuriam pasikeitus perskaičiuojama paslaugų kaina: pridėtinės vertės mokestis (PVM). Pasikeitus kitiems mokesčiams paslaugų kaina neperskaičiuojama;

12.2. perskaičiavimas atliekamas įsigaliojus Lietuvos Respublikos pridėtinės vertės mokesčio įstatymo pakeitimo įstatymui, kuriuo keičiasi mokesčio tarifas;

12.3. perskaičiavimo formulė: pasikeitus PVM tarifo dydžiui, paslaugų kainoje esantis PVM tarifas nesuteiktoms paslaugoms keičiamas (mažinamas ar didinamas) pagal Lietuvos Respublikos galiojančius teisės aktus;

12.4. paslaugų kainos pakeitimas įforminamas papildomu Šalių susitarimu;

12.5. perskaičiuota paslaugų kaina pradedama taikyti nuo Lietuvos Respublikos pridėtinės vertės mokesčio įstatymo pakeitimo įstatymo, kuriuo keičiasi šio mokesčio tarifas, nurodytos tarifo įsigaliojimo dienos.

13. Teikėjas sąskaitas faktūras teikia tik elektroniniu būdu. Užsakovas elektronines sąskaitas faktūras priima ir apdoroja naudodamasis informacinės sistemos „E. sąskaita“ priemonėmis (elektroninės paslaugos „E. sąskaita“ svetainė pasiekama adresu www.esaskaita.eu).

14. Šalys susitaria, kad nepaisant to, kas nurodyta mokėjimo pavedime, Užsakovui atlikus mokėjimus pagal Sutartį, įmokos pirmiausia yra skiriamos padengti anksčiausiai atsiradusiems įsiskolinimams pagal Sutartį, antrąja eile – delspinigiams apmokėti (jeigu jie buvo priskaičiuoti pagal Sutartį), trečiąja eile – palūkanoms apmokėti (jeigu jos buvo priskaičiuotos pagal Sutartį).

15. Teikėjas negali perleisti tretiesiems asmenims visų ar dalies savo teisių, susijusių su Sutartimi, įskaitant reikalavimo teisę į Užsakovo mokėtinas sumas, be išankstinio Užsakovo rašytinio sutikimo. Be Užsakovo išankstinio rašytinio sutikimo sudaryti sandoriai dėl teisių ar pareigų pagal šią Sutartį perleidimo laikytini niekiniais ir negaliojančiais nuo jų sudarymo momento.

IV. ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

16. Užsakovas įsipareigoja:

16.1. suteikti Teikėjui visą informaciją, reikalingą Sutartyje numatytoms paslaugoms suteikti;

16.2. vykdyti teikiamų paslaugų priežiūrą;

16.3. priimti tinkamai ir kokybiškai suteiktas paslaugas;

16.4. už kokybiškai ir laiku suteiktas paslaugas sumokėti Teikėjui šioje Sutartyje numatytomis sąlygomis ir terminais pagal pateiktas PVM sąskaitas faktūras.

17. Teikėjas įsipareigoja:

17.1. tinkamai, kokybiškai ir laiku suteikti paslaugas pagal Sutartyje ir (ar) techninėje specifikacijoje nurodytus reikalavimus;

17.2. atlyginti Užsakovui ir tretiesiems asmenims atsiradusius nuostolius dėl netinkamo Sutarties vykdymo ar nevykdymo;

17.3. jeigu Teikėjo kvalifikacija dėl teisės verstis atitinkama veikla nebuvo tikrinama arba tikrinama ne visa apimtimi, Teikėjas Užsakovui įsipareigoja, kad Sutartį vykdys tik tokią teisę turintys asmenys.

18. Sutarčiai vykdyti pasitelkiami šie subteikėjai: nėra. Teikėjas įsipareigoja ne vėliau kaip iki Sutarties vykdymo pradžios raštu pranešti Užsakovo atstovui subteikėjų kontaktinius duomenis ir subteikėjų atstovus.

19. Sutarties galiojimo metu subteikėjų keitimas vietomis tarp Sutartyje numatytų subteikėjų, didesnės (mažesnės) Sutarties dalies (veiklos), negu buvo suderinta, perdavimas kitam Sutartyje numatytam subteikėjui, papildomų ar naujų (tuo atveju kai teikiant pasiūlymą subteikėjai nebuvo žinomi) subteikėjų pasitelkimas arba Sutartyje numatytų subteikėjų atsisakymas galimas tik raštu apie tai informavus Užsakovą.

20. Užsakovas reikalauja, kad kartu su informacija apie naujus subteikėjus (kai jų pajėgumais remiamasi kvalifikacijai pagrįsti) būtų pateikti atitiktą kvalifikaciniais reikalavimams (jei jie buvo keliami) patvirtinantys dokumentai. Anksčiau minėti dokumentai pateikiami tai dienai, kai Teikėjas kreipiasi į Užsakovą su prašymu pakeisti subteikėjus.

21. Pakeitus Sutartyje numatytus subteikėjus vietomis, perdavus didesnę (mažesnę) Sutarties dalį (veiklą), negu buvo suderinta, kitam Sutartyje numatytam subteikėjui, ir (ar) pasitelkus papildomus ar naujus subteikėjus, subteikėjai gali pradėti vykdyti Sutartį, tik Užsakovui ir Teikėjui pasirašius papildomą susitarimą prie Sutarties. Šiame susitarime nurodoma pagrindinė informacija apie subteikėją ir Sutarties dalis (veikla), kuriai jis yra pasitelkiamas. Šis papildomas susitarimas tampa neatskiriama Sutarties dalimi.

V. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

22. Kiekvienu atveju Teikėjui praleidus bet kurios prievolės įvykdymo terminą, nustatytą šioje Sutartyje, Teikėjas moka Užsakovui 0,02 procento delspinigius nuo nesuteiktų paslaugų kainos už kiekvieną uždelstą dieną.

23. Uždelsus laiku atsiskaityti už suteiktas paslaugas, Užsakovas Teikėjui reikalaujant moka 0,02 proc. delspinigius nuo laiku neapmokėtos sumos už kiekvieną vėlavimo dieną. Šalys susitaria, kad šiuo atveju palūkanos nemokamos.

24. Jei Teikėjas nekokybiškai teikia Sutartyje numatytas paslaugas, Užsakovas surašo Sutarties pažeidimo aktą. Šio akto pagrindu Užsakovas taiko Teikėjui 10 proc. dydžio baudą nuo 5 p. nurodytos sumos už kiekvieną pažeidimo atvejį. Nustatytus pažeidimus Teikėjas privalo pašalinti savo sąskaita.

25. Jei Teikėjas nutraukia Sutartį vienašališkai, Teikėjas moka Užsakovui baudą, kuri lygi 10 proc. nuo 5 p. nurodytos sumos.

26. Teikėjui pagal Sutartį priskaičiuoti delspinigiai ir (ar) baudos gali būti išskaičiuojami iš Užsakovo mokėtinų sumų Teikėjui.

27. Šalys susitaria, kad kilus teisminiam ginčui dėl atsiskaitymo už suteiktas paslaugas, Teikėjas gali reikalauti priteisti ne didesnes kaip 5 (penkių) procentų metines palūkanas nuo nesumokėtos sumos, kaip tai numatyta LR CK 6.210 str. 1 d.

28. Šalys atleidžiamos nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms pagal LR CK 6.212 str.

VI. ASMENS DUOMENŲ TVARKYMAS

29. Sudarydamos šią Sutartį Šalys patvirtina, kad supranta, jog nuo 2018 m. gegužės 25 d. yra tiesiogiai taikomas 2016 m. balandžio 27 d. priimtas Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo (toliau – Reglamentas). Šalys patvirtina, kad jeigu siekiant užtikrinti tinkamą Sutarties vykdymą bus tvarkomi asmens duomenys, Šalys įsipareigoja sudaryti atskirą susitarimą dėl duomenų tvarkymo, kuriuo nustato duomenų tvarkymo dalyką ir trukmę, duomenų tvarkymo pobūdį ir tikslą, asmens duomenų rūšis ir duomenų subjektų kategorijas bei duomenų valdytojo prievolės ir teises.

30. Jeigu poreikis tvarkyti asmens duomenis paaiškėja po Sutarties sudarymo, Šalys įsipareigoja nedelsiant sudaryti papildomą susitarimą dėl duomenų tvarkymo prie Sutarties ir imtis kitų būtinų priemonių siekiant užtikrinti atitiktį Reglamento reikalavimams. Šalys pripažįsta, kad papildomo susitarimo dėl duomenų tvarkymo pasirašymas nebus laikomas esminiu šios Sutarties sąlygų pakeitimu.

VII. KITOS SĄLYGOS

31. Sutartis įsigalioja nuo Sutarties pasirašymo dienos ir galioja iki visiško šalių įsipareigojimų pagal šią Sutartį įvykdymo dienos arba Sutarties nutraukimo dienos.

32. Pirkimo dokumentai, Teikėjo viešajam pirkimui pateiktas pasiūlymas, Teikėjo parengta sąmata yra neatskiriama šios Sutarties dalis.

33. Sutarties sąlygos gali būti keičiamos vadovaujantis Viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsnio nuostatomis.

34. Užsakovas, įspėjęs Teikėją prieš 15 dienų, turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį dėl esminio Sutarties pažeidimo. Esminiu Sutarties sąlygų pažeidimu bus laikomas bet kurio įsipareigojimo pagal Sutartį nevykdymas ar netinkamas vykdymas. Užsakovas taip pat gali nutraukti Sutartį ir kitais Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatytais atvejais.

35. Šalys gali nutraukti Sutartį abipusiu raštišku šalių susitarimu.

36. Kiekvieną ginčą, nesutarimą ar reikalavimą, kylantį iš šios Sutarties ar susijusį su šia Sutartimi, jos sudarymu, galiojimu, vykdymu, pažeidimu, nutraukimu, šalys spręs derybomis. Ginčo, nesutarimo ar reikalavimo nepavykus išspręsti derybomis, ginčas bus sprendžiamas teisme pagal Užsakovo buveinės vietą.

37. Sutarties šalims yra žinoma, kad ši Sutartis yra vieša, išskyrus Sutartyje esančią konfidencialią informaciją. Konfidencialia informacija laikoma tik tokia informacija, kurios atskleidimas prieštarautų teisės aktams.

38. Sutarčiai, iš jos kylantiems Šalių santykiams bei jų aiškinimui taikoma Lietuvos Respublikos teisė.

39. Sutartis pasirašyta dviem egzemplioriais, turinčiais vienodą juridinę galią, po vieną – Užsakovui ir Teikėjui.

40. Sutarties priedai:

40.1. techninė specifikacija (1 priedas);

40.2. Teikėjo pateiktas pasiūlymas.

VIII. ŠALIŲ REKVIZITAI IR PARAŠAI

UŽSAKOVAS

Vilniaus miesto savivaldybės administracija

Konstitucijos pr. 3,

LT-09601 Vilnius

Kodas: 188710061

A/s.: LT56 4010 0424 0392 0304

Luminor Bank AB

Banko kodas 40100

Inovacijų ir technologijų grupės

Vadovas

Jonas Pidkovas

TIEKĖJAS

UAB „CSC Telecom“

Perkūnkiemio g. 7,

LT-12129 Vilnius

Kodas: 111818067

A. s. LT23 7300 0100 7926 7266

Swedbank Bank AB

Banko kodas 73000

Viešojo sektoriaus

Projektų vadovas

Eugenijus Vaičeliūnas

(Parašas)

A.V.

(Parašas)

A.V.

FIKSUOTO TELEFONO RYŠIO PASLAUGŲ TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

I. ĮVADINĖ INFORMACIJA

1. Paslaugų pirkėjas – Vilniaus miesto savivaldybės administracija (toliau – Pirkėjas);
2. Paslaugų teikėjas – teikėjas, teikiantis fiksuoto telefono ryšio paslaugas (toliau – Teikėjas).
3. Perkamos paslaugos – fiksuoto telefono ryšio paslaugos (toliau – Paslaugos), kurios apima:
 - 3.1. fiksuoto telefono ryšio teikimo paslaugą;
 - 3.2. centralizuotą telefonų numerių valdymą ir administravimo funkcionalumus;
 - 3.3. skambučių centro darbo vietų įrengimo paslaugą (esant Pirkėjo poreikiui);
 - 3.4. fiksuoto telefono ryšio įrangos atnaujinimo paslaugą.
4. Pirkėjo padaliniai – Vilniaus miesto savivaldybės administracijos struktūriniai daliniai (toliau – Pirkėjo padaliniai).
5. Pirkėjo abonentas – faktinis paslaugos naudotojas (toliau – abonentas).
6. Esamas fiksuoto telefono ryšio abonentų skaičius – 950.

Esamos padėties aprašymas:

Eil. Nr.	Pavadinimas	Informacija
1.	Faktiniai fiksuoto telefono ryšio abonentai, prijungti prie Pirkėjo elektroninių ryšių tinklo ir turimų fiksuoto telefono ryšio kiekis	950 vnt.
2.	Esamų fiksuoto telefono ryšio abonentų numerių sąrašas ir skaičius:	
2.1.	Rėžiai (2197900-2197999)	100 vnt.
2.2.	Rėžiai (2112000-2112999)	750 vnt.
2.3.	Rėžiai (2658900 -2658999)	100 vnt.
3.	Elektroninių ryšių įranga:	
3.1	Avaya 1603	130 vnt.
3.2.	Avaya 1608	220 vnt.
3.3.	Avaya 1616	20 vnt.
3.4.	Avaya 9650	10 vnt.
3.5.	Audioline Tel 709	100 vnt.

3.6.	Audioline Tel 36	470 vnt.
------	------------------	----------

7. Pirkėjo ir jo padalinių skaičius, adresai, ryšio priemonės tipas, abonentų kiekis ir išorinių balso kanalų kiekis:

Nr.	Padalinys	Adresas	Ryšio priemonės tipas	Abonentų kiekis vnt.	Išorinių balso kanalų kiekis
1	Vilniaus miesto savivaldybės administracija	Konstitucijos pr. 3	A-A	473	120
			A	10	
			V	1	
			IP-P	120	
			IP-S	8	
			IP-M	220	
			IP-MS	10	
			IP-SC	5	
			SC-P	10	
			SC-L	5	
			K - V	1	
			K	5	
2	Civilinės metrikacijos skyrius	K. Kalinausko g. 21/1	A	1	
			A-A	6	
3	Civilinės saugos skyrius	Gedimino pr. 34	A	1	
			A-A	6	
4	Antakalnio seniūnija	Antakalnio g. 36	A	1	
			A-A	2	
5	Fabijoniškių seniūnija	S. Stanevičiaus g. 24	A	1	
			A-A	2	
6	Grigiškių	Vilniaus g. 6, Grigiškės	A	1	

	seniūnija		A-A	2	
7	Justiniškių seniūnija	Rygos g. 15	A	1	
			A-A	2	
8	Karoliniškių seniūnija	L. Asanavičiūtės g. 20/2	A	1	
			A-A	2	
9	Lazdynų seniūnija	Erfurto g. 29	A	1	
			A-A	2	
10	Naujamiesčio seniūnija	Gedimino pr. 15	A	1	
			A-A	2	
11	Naujininkų seniūnija	Dariaus ir Girėno g. 11	A	1	
			A-A	2	
12	Naujosios Vilnios seniūnija	Pergalės g. 8	A	1	
			A-A	2	
13	Panerių seniūnija	Žalioji a. 3	A	1	
			A-A	2	
14	Pašilaičių seniūnija	Žemynos g. 1	A	1	
			A-A	2	
15	Pilaitės seniūnija	Vydūno g. 20	A	1	
			A-A	2	
16	Rasų seniūnija	Žemaitijos g. 9	A	1	
			A-A	2	
17	Senamiesčio seniūnija	Odminių g. 3	A	1	
			A-A	2	
18	Šeškinės seniūnija	Šeškinės g. 30	A	1	
			A-A	2	
19	Šnipiškių	A. Juozapavičiaus g. 10A	A	1	

	seniūnija		A-A	2	
20	Verkių seniūnija	Kalvarijų g. 156	A	1	
			A-A	2	
21	Vilkpėdės seniūnija	Savanorių pr. 49	A	1	
			A-A	2	
			A-A	2	
23	Žirmūnų seniūnija	Žirmūnų g. 143	A	1	
			A-A	2	
24	Žvėryno seniūnija	S. Moniuškos g. 27	A	1	
			A-A	2	
25	Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Archyvas	V. A. Graičiūno g. 20	A-A	6	

II. BENDRIEJI REIKALAVIMAI PERKAMOMS PASLAUGOMS

8. Perkamų paslaugų apimtys:

Eil. Nr.	Paslaugų pavadinimas	Mato vnt.	Preliminarus 1 mėnesio kiekis, vnt.
1	Fiksuoto r. abonentinis mokestis	vnt.	950
2	Mokestis už 800-liniją	vnt.	1
3	Fiksuoto r. į Pirkėjo judriojo r. abonentus apimtis	min.	20000
4	Fiksuoto r. į TEO tinklą apimtis	min.	20000
5	Fiksuoto r. į Omnitel tinklą apimtis	min.	5000
6	Fiksuoto r. į Bitė tinklą apimtis	min.	5000
7	Fiksuoto r. į Tele2 tinklą apimtis	min.	5000
8	Fiksuoto r. į Tiekėjo tinklą apimtis	min.	10000

9	Fiksuoto r. į kitus fiksuoto ryšio operatorių tinklus apimtis	min.	2000
10	Bazinio funkcionalumo skambučių centro abonentinis mokestis	vnt.	10
11	Papildomo skambučių centro abonentinis mokestis	vnt.	5

9. Paslaugų apimtys yra preliminarios. Paslaugų apimtys gali kisti: 30 % (didėti/mažėti) nuo nurodytos preliminarios Paslaugų apimtys. Tikslios Paslaugų apimtys priklausys nuo Pirkėjo poreikio. Pirkėjas sutarties galiojimo laikotarpiu neįsipareigoja įsigyti visos lentelėje nurodytos preliminarios Paslaugų apimtys.

10. Teikėjo viešojo pirkimo metu pasiūlyti Paslaugos įkainiai dėl Paslaugų apimtys padidėjimo/sumažėjimo negali būti keičiami.

11. Teikėjas turi pilnai pradėti teikti Paslaugas ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo Paslaugų teikimo sutarties pasirašymo dienos.

12. Teikėjas turi įdiegti visą Paslaugų teikimui reikalingą įrangą ir pradėti teikti Paslaugas laikantis 11 punkte nurodyto termino.

13. Jeigu nurodoma konkreti markė ar šaltinis, konkretus procesas ar prekės ženklas, patentas, tipai, konkreti kilmė ar gamyba, gali būti pateikiamas lygiavertis objektas nurodytajam.

14. Teikėjas nemokamai turi atlikti vidinio telefoninio analoginio ir IP tinklo profilaktikos bei krosavimo darbus komutacinėse spintose (įskaitant naujo abonento pajungimą ir perkėlimą).

15. Per metus Fiksuoto telefono ryšio paslaugų pateikiamumas sutarties vykdymo metu turi būti ne mažesnis nei 99,7 %.

16. Pokalbiai tarp visų Pirkėjo abonentų, kuriems teikiama Paslauga, turi būti nemokami.

17. Kiekvieno mėnesio pirmąją savaitę arba sutartu kitu laiku su Pirkėju, Teikėjas turi sugeneruoti detalią visų skambučių ataskaitą (išsklotinę), kuri turi būti pateikiama su Pirkėju suderintu formatu (pvz.: pdf, excel, csv, ods, doc ir kt.).

18. Paslaugų apmokėjimas:

18.1. Pirkėjas už Paslaugas apmoka pagal kiekvieno fiksuoto telefono ryšio abonento pokalbių laiką, visų pokalbių trukmė skaičiuojama sekundės tikslumu.

18.2. Sąskaitos - faktūros už suteiktas Paslaugas Pirkėjui turi būti pateikiamos kas mėnesį iki einamojo mėnesio 10 dienos.

18.3. Apmokant už Paslaugas turi būti pateikiama viena sąskaita-faktūra faktiniam abonentų skaičiui. Pateikiant sąskaitą-faktūrą turi būti pridedama ir detali Paslaugos ataskaita (išsklotinė), kurioje turi būti išskirti visi abonentų telefonų numeriai ir Paslaugos suteikimo kaina kiekvienam abonentui. Ataskaita (išsklotinė) turi būti pateikiama su Pirkėju suderintu formatu (pvz.: pdf, excel, csv, ods, doc ir kt.).

III. REIKALAVIMAI FIKSUOTO TELEFONO RYŠIO TEIKIMO PASLAUGAI

19. Teikėjas turi turėti veikiančią gedimų šalinimo tarnybą ir registruoti gedimus darbo dienomis nuo 7:00 iki 18:00.

20. Gedimo registravimu laikomas toks pranešimas, kuris yra gautas telefono skambučiu arba elektroniniu laišku iš Pirkėjo atstovų.

21. Gedimu laikoma:

21.1. kai neįmanoma naudotis fiksuoto telefono ryšio paslaugomis: abonentas negali skambinti į kitus tinklus, teikėjo tinklą, abonentui neįmanoma paskambinti iš kitų tinklų ir iš paslaugų teikėjo tinklo;

21.2. kai neįmanoma naudotis techninėje specifikacijoje numatytomis paslaugomis arba teikiamos paslaugos veikia ne taip kaip nurodyta techninėje specifikacijoje ir tai riboja techninėje specifikacijoje nurodytą funkcionalumą;

21.3. bet koks fiksuoto telefono ryšio įrenginio gedimas, neleidžiantis ar apsunkinantis naudotis teikiamomis paslaugomis (pvz. balso trūkinėjimas).

22. Gedimų šalinimas:

22.1. punkto 21.1. atveju – ne ilgiau kaip per 4 darbo valandas;

22.2. punkto 21.2. atveju – ne ilgiau kaip per 12 darbo valandų;

22.3. punkto 21.3. atveju – ne ilgiau kaip per 48 darbo valandas.

23. Gedimo, numatyto 21.3 punkte atveju, nepašalinus gedimo per nurodytą laiką, gedimo šalinimo laikotarpiui Pirkėjui pateikiama analogiška pakaitinė įranga.

24. Kiekvieno mėnesio pirmą darbo dieną Teikėjas turi pateikti gedimų registravimo ir sprendimų ataskaitą už praėjusio mėnesio gedimus elektroniniu formatu. Ataskaita siunčiama el. pašto adresu 1111@vilnius.lt. Ataskaitoje turi būti pateikta ši informacija:

24.1. Gedimo registravimo data, laikas;

24.2. Gedimo tipas;

24.3. Trumpas gedimo aprašymas;

24.4. Gedimo pašalinimo data, laikas.

25. Pirkėjas gali atsisakyti ar papildomai įsigyti reikalingą fiksuoto telefono ryšio numerių ir abonentų skaičių.

26. Papildant ar atsisakant tam tikro fiksuoto telefono ryšio abonentų skaičiaus, šis pakeitimas turi būti suderintas tarp abiejų šalių atnaujinant abonentų sąrašą.

27. Padidinus naudojamų fiksuoto telefono ryšio numerių skaičių bei naujai prijungtiems faktiniams fiksuoto telefono ryšio abonentams taikomi pirkimo sutartyje ir pasiūlyme nurodyti įkainiai.

28. Turi būti nemokamas naujų numerių pajungimas ar atsisakymas. Pirkėjas apie naujų numerių pajungimą ar atsisakymą praneša Teikėjui prieš 7 darbo dienas.

29. Teikėjas įsipareigoja užtikrinti, kad šiuo metu egzistuojantys fiksuoto telefono ryšio numeriai turi išlikti nepakitę (telefonų numerių sąrašas bus pateiktas Teikėjui, kurio pasiūlymas pripažintas laimėjusiu, kaip pirkimo sutarties priedas).

30. Naujiems fiksuoto telefono ryšio abonentams paslaugos teikiamos iki sutarties su Pirkėju galiojimo termino pabaigos. Pirkimo sutarties vykdymo metu pasirašant susitarimus, pirkimo sutarties priedus dėl naujų faktinių paslaugų abonentų ar fiksuoto telefono ryšio numerių, šių susitarimų trukmė negali būti ilgesnė nei pirkimo sutarties trukmė.

31. Teikėjas teikdamas paslaugą Pirkėjo abonentams turi:

31.1. užtikrinti nepertraukiamą (24 valandas per parą) galimybę naudotis fiksuoto telefono ryšio paslaugomis;

31.2. suteikti galimybę vienu metu palaikyti ne mažiau kaip 120 išorinių pokalbių. Ryšio linijos turi būti pateiktos šia proporcija: 120 balso kanalų per ISDN-PRI technologija ir 40 IP ryšio kanalų, veikiančius H.323 protokolu, kurie skirti Pirkėjo padaliniais;

32. Techniniai reikalavimai fiksuoto telefono ryšio sistemai:

32.1. techninė įranga turi būti suderinta su Pirkėjo turima tinklo įranga;

32.2. turi būti numatyta peradresavimo iš vieno stacionaraus telefono aparato į kitą galimybė;

32.3. skambučiai į trumpą numerį 1664 turi būti peradresuojami pagal Pirkėjo poreikį;

32.4. Teikėjas turi teikti 800-ąją paslaugą – užtikrinti 800-osios linijos paslaugos teikimą, suteikiant galimybę šios paslaugos abonentui Lietuvoje turėti telefono numerį, kuriuo skambinantieji jam gali skambinti nemokamai. Teikėjas turi užtikrinti galimybę į šią liniją prisiskambinti iš visų tinklų Lietuvoje.

IV. REIKALAVIMAI CENTRALIZUOTO TELEFONO NUMERIŲ VALDYMO IR ADMINISTRAVIMO FUNKCIONALUMUI

33. Teikėjas turi užtikrinti paslaugų teikimą šiai ryšio priemonių tipais:
 - 33.1. analoginio ryšio abonentas su telefono aparatu – (A);
 - 33.2. analoginio ryšio abonentas su telefono aparatu, kuris palaiko skambučio peradresavimą, su ekranu, rodo įvedamą numerį ir vardą, turi numerio atpažinimo funkciją, garsiakalbio režimą – (A-A);
 - 33.3. virtualus abonentas, su galimybe naudoti virtualius numerius, tokiu atveju skambinant į įprastinį vidinį numerį skambutis automatiškai peradresuojamas į mobilųjį telefono aparatą – (V);
 - 33.4. abonentas su paprastu IP telefono aparatu – (IP-P);
 - 33.5. abonentas su daugiafunkciniu IP telefono aparatu – (IP-M);
 - 33.6. abonentas su daugiafunkciniu IP telefono aparatu spalvotu ekranu – (IP-MS);
 - 33.7. abonentas naudojantis tik programinę įrangą – (IP-S);
 - 33.8. abonentas su paprastu skambučių centro aparatu – (SC-P);
 - 33.9. abonentas su praplėstu skambučių centro aparatu – (SC-L);
 - 33.10. abonentas su praplėstu konferencinių pokalbių telefono aparatu – (K);
 - 33.11. abonentas į kurio numerį paskambinę vartotojai gali girdėti ir kalbėtis vieni su kitais vienu metu nemažiau 10 pašnekovų, turi būti nepriklausomas nuo visų vartotojų galinės įrangos – (K – V).
34. Techniniai reikalavimai sistemai:
 - 34.1. turi būti nurodytas gamintojas ir modelis;
 - 34.2. turi būti pateikta ne mažiau kaip 950 abonentų;
 - 34.3. telefonų stotis turi gebėti veikti kaip autonominis PBX;
 - 34.4. centralizuota valdymo programinė įranga turi turėti administratoriui patogią Pirkėjo naudojamos Windows operacinėje arba lygiavertėje sistemoje veikiančią grafinę valdymo aplinką;
 - 34.5. turi būti skambinančiojo numerio rodymo funkcija;
 - 34.6. turi būti įeinančio–išeinančio skambučio fiksavimo funkcija išorinėje laikmenoje naudojant RS-232 arba IP sąsają (ang. CDR – Call Detail Record) arba lygiavertę;
 - 34.7. faksimilės turi būti perduodamos–priimamos analoginėmis linijomis (FXS/FXO sąsajos), skaitmeninėmis linijomis (ISDN–PRI sąsajos) ir IP protokolu;
 - 34.8. telefonų stotis turi atlikti faksimilių signalo konvertavimą iš analoginio į skaitmeninį ir IP;
 - 34.9. turi būti suderinama su Pirkėjo padaliniuose esama įranga;
 - 34.10. vienu metu atkuriamų kanalų skaičius turi būti ne mažesnis nei 120;
 - 34.11. siūlomoje IP telefonų stotyje turi būti įdiegtas DHCP arba lygiavertis serveris, skirtas perduoti pateiktiems IP telefonams reikiamus parametrus: IP adresas suteikiamas pagal MAC adresą, VLAN priskyrimą. Priklausomai nuo tinklo konfigūracijos, IP telefonų adresai gali būti automatiškai priskiriami naudojant esantį DHCP arba lygiavertį serverį. Turi būti galimybė įvesti IP adresą, VLAN, QoS parametrus tiesiogiai telefono aparate;
 - 34.12. Teikėjo siūloma įranga turi būti sujungta ir pilnai funkcionuojanti Pirkėjo patalpose.
35. Reikalavimai centrinės sistemos kiekvienam išnašui (Pirkėjo padalinių įrangai):
 - 35.1. pasikeitus Pirkėjo padalinių skaičiui ir/arba adresui ir fizinei vietai Teikėjas gavęs pranešimą iš Pirkėjo atstovo, ne vėliau nei per 7 darbo dienas turi nemokamai perkelti fiksuoto telefono ryšio paslaugą į Pirkėjo atstovo nurodytą vietą;
 - 35.2. fiksuoto telefono ryšio paslaugas Pirkėjo padaliniuose turi apimti šias pagrindines funkcijas:

- 35.2.1. skambučio nukreipimas;
- 35.2.2. skambučio perėmimas;
- 35.2.3. skambučio peradresavimas (vidinis/išorinis);
- 35.2.4. konferencinis skambutis;
- 35.2.5. skambutis pokalbio metu;
- 35.2.6. sutrumpintas numerių rinkimas (vidinė užrašų knygelė);
- 35.2.7. leidimų klasės (išeinančio ryšio ribojimas);
- 35.2.8. skambinančiojo numerio rodymas.
- 36. Teikėjas turi užtikrinti paslaugų teikimą pagal žemiau išvardintus reikalavimus:
 - 36.1. abonentų pradinis konfigūravimas, kiekvienam abonentui suteikiama:
 - 36.2. vidinis numeris;
 - 36.3. išorinis numeris (Pirkėjo atstovo nurodymu);
 - 36.4. vardas (pavadinimas);
 - 36.5. kiekvienas abonentas gali nemokamai skambinti vietiniais numeriais;
 - 36.6. Tiekėjas turi užtikrinti galimybę administruoti abonentų teises:
 - 36.6.1. kiekvienam abonentui gali būti priskirti skirtingi miesto, tarpmiestinių/tarptautinių pokalbių ir pokalbių į mobilius tinklus įgaliojimai:
 - 36.6.2. leidžiami tik skambučiai Pirkėjo padalinio viduje;
 - 36.6.3. leidžiami tik skambučiai Pirkėjo padalinio viduje ir vietiniai skambučiai;
 - 36.6.4. leidžiami tik skambučiai Pirkėjo padalinio viduje, vietiniai ir tarpmiestiniai skambučiai;
 - 36.6.5. leidžiami tik skambučiai Pirkėjo padalinio viduje, vietiniai ir tarpmiestiniai skambučiai ir skambučiai į mobilius tinklus;
 - 36.6.6. leidžiami visi skambučiai, išskyrus 900-aisias numeriais;
 - 36.6.7. leidžiami visi skambučiai.
 - 36.7. Kiekvienam žinybinės telefono stotelės abonentui galima leisti arba uždrausti skambučių peradresavimą į išorinius numerius.
 - 36.8. Tiekėjas turi užtikrinti galimybę šių paslaugų teikimą visiems abonentams:
 - 36.8.1. skambinimas. Abonentas gali skambinti vidaus, įmonės tinklo ir išorės abonentams pagal nustatytą įgaliojimų hierarchiją. Abonentas gali gauti skambučius iš įmonės tinklo ir išorės;
 - 36.8.2. skambučio perdavimas. Skambučiai gali būti persiunčiami abonentų grupei ar atskiriems abonentams;
 - 36.8.3. skambučio peradresavimas. Galima peradresuoti visus skambučius į kitą vidaus ar išorinį numerį;
 - 36.8.4. papildomas pokalbis. Abonentas gali nenutraukdamas ryšio paskambinti kitam abonentui. Laukiantis abonentas tuo metu girdi muzikinį foną.
 - 36.9. Galimybė nurodytuose objektuose savarankiškai keisti darbo ir nedarbo metu skambančius balsinius pranešimus:
 - 36.9.1. skirtingi skambučių garso signalai. Vidaus skambučiams ir išoriniams skambučiams galima suteikti skirtingus garsinius signalus;
 - 36.9.2. paieškos grupė. Galimybė nurodyti skambučių nukreipimą kitiems abonentams, jei abonentas užimtas arba neatsako per tam tikrą laiką.
 - 36.9.3. Tiekėjas turi užtikrinti šių papildomos paslaugų teikimą IP abonentams:
 - 36.9.3.1. skambučių sąrašas. Neatsilieptų vidaus ir išorinių skambučių sąrašas pateikiamas IP telefonų ekranuose, išorinių skambučių rodomi sąrašo numeriai (jei jie yra telefonų knygoje), vidinių skambučių rodomi abonentų vardai. Skambučiai sąraše pateikiami su datos bei laiko nuorodomis, taip pat pateikiamas abonto bandymų prisiskambinti kiekis. Perskambinti abonentui galima tiesiog iš šio sąrašo;

36.9.3.2. pakaitinis ryšys. Galimybė pakaitomis persijunginėti nuo vieno palaikomo pokalbio į kitą;

36.9.3.3. automatinis perskambinimas. Jei skambinama vidaus abonentui ir jis užimtas arba neatsiliepia, turi būti suteikiama galimybė įjungti automatinio perskambinimo funkciją.

36.9.3.4. ekrano nuorodų kalbos. Turi būti galimybė individualiai nustatyti telefono aparato ekrano nuorodų kalbą;

36.9.3.5. konferencija (vidinė/išorinė).

36.10. Tiekėjas turi užtikrinti pokalbių įrašymą:

36.10.1. Turi būti įrašomi visi Pirkėjo įeinantys ir išeinantys skambučiai;

36.10.2. Skambučiai turi būti saugomi atskirame serveryje. Pokalbių saugojimo trukmė ne trumpesnė nei 5 mėnesiai.

V. REIKALAVIMAI SKAMBUČIŲ CENTRO DARBO VIETŲ ĮRENGIMO PASLAUGAI

37. Skambučio centro darbo vietos įrengimo paslaugas apima: bazinio funkcionalumo skambučių centro darbo vietų įrengimą ir papildomo funkcionalumo skambučių centro darbo vietų įrengimą. Pirkėjas, esant poreikiui, gali užsakyti bazinio ir papildomo funkcionalumo skambučių centro darbo vietų įrengimą.

38. Už Skambučių centro paslaugas bus apmokama pagal Tiekėjo pasiūlytą abonentinį mokestį, pateiktą Teikėjo pasiūlymo 10 ir 11 eilutėse. Į abonentinį mokestį turi būti įskaičiuoti visos išlaidos ir mokesčiai.

39. Teikėjas turės įdiegti dviejų tipų skambučių centro darbo vietas nurodytoje Pirkėjo darbo vietoje: 5 darbo vietas su papildomu funkcionalumu (SC-L) ir 10 darbo vietų su baziniu funkcionalumu (SC-P).

40. Pirkėjui pareikalavus, per 30 dienų terminą Teikėjas turės pakeisti skambučių centro tipą iš bazinio į papildomo funkcionalumo tipą. Naujai įdiegtas skambučių centras turi būti apjungtas su esama stotimi, t.y. pokalbiai tarp skambučių centro ir Pirkėjo turi būti vykdomi trumpaisiais numeriais, o skambučiai, kurie bus peradresuojami tiesioginiam skambučių centro darbuotojui (toliau – operatorius) turi būti įrašomi.

41. Bendri reikalavimai skambučių centro įrangai:

41.1. Skambučių centras turi būti pritaikytas trimis abonentų rolėms:

41.1.1. Skambučių centro operatorius;

41.1.2. Skambučių centro administratorius;

41.1.3. Skambučių centro vadovas.

41.2. Įrašymo talpa – ne mažiau kaip vienos valandos balsinių pranešimų.

41.3. Vienu metu atkuriamų kanalų skaičius turi būti ne mažesnis kaip 50.

41.4. Skirtingų pranešimų skaičius turi būti ne mažesnis kaip 100.

41.5. Kiekvienam naujam skambinančiajam balsinis pranešimas turi būti atkuriamas nuo pradžios, nepriklausomai, ar tą pranešimą jau girdi kitas skambinantysis.

41.6. Įranga turi būti jungiama prie vidinio kompiuterinio tinklo (LAN). Balsinių pranešimų valdymas per (LAN), naudojant wav arba kito formato failą užtikrinantį garso kokybę.

41.7. Reikalavimai IP telefonams skambučių centrui:

41.7.1. Ne mažiau kaip 132x64 grafinis LCD ekranas arba lygiaverčiu apšvietimu;

41.7.2. Ne mažiau 3 SIP sąsajų;

41.7.3. SIP v1 (RFC2543), v2 (RFC3261);

41.7.4. Šifravimas AES arba lygiaverčiu algoritmu;

41.7.5. Sujungimo šifravimas TLS, SSL arba lygiaverčiu protokolu;

41.7.6. Dviejų lygių konfigūravimo prieiga (operatoriaus arba administratoriaus);

41.7.7. Saugus telefono konfigūravimas per naršyklę: FTP/TFTP/HTTP/HTTPS protokolais;

- 41.7.8. Dvipusis garsiakalbisbei mikrofonas su AEC funkcijos palaikymu;
- 41.7.9. Garso kompresijos protokolai G.722, G.711(A/μ), G.723, G.729AB, G.726, iLBC arba lygiaverčiai;
- 41.7.10. Garso apdorojimo būdai VAD, CNG, AEC, PLC, AJB, AGC;
- 41.7.11. Ne mažiau kaip 1 x RJ9 rageliui prijungti;
- 41.7.12. Ne mažiau kaip 1 x RJ9 ausinėms prijungti;
- 41.7.13. Ne mažiau kaip 2 x RJ45 10/100/1000 Ethernet;
- 41.7.14. Ne mažiau kaip 1.4-2.6W lizdas maitinimui prijungti arba lygiavertis maitinimo sprendimas;
- 41.7.15. Ne mažiau kaip 1 x RJ12 lizdas papildomoms mygtukų panelėms prijungti;
- 41.7.16. Turi turėti dvigubą Ethernet jungtį;
- 41.7.17. Ne mažiau kaip 300 numerių užrašų knygutė;
- 41.7.18. Praleisto skambučio/žinutės indikatorius;
- 41.7.19. Ne mažiau kaip 100 numerių praleistų skambučių sąrašas;
- 41.7.20. Turi būti galimybė nukreipti skambučius, peradresuoti skambučius, užlaikyti skambučius;
- 41.7.21. Ne mažiau kaip 3 abonentų konferencija;
- 41.7.22. Paskutinio rinkto numerio perrinkimas;
- 41.7.23. Turi būti „netrukdyti“ funkcija (angl. „DND“ - do not disturb);
- 41.7.24. Skambinimas tiesiai iš kontaktų knygutės;
- 41.7.25. Greito rinkimo mygtukai;
- 41.7.26. Praleisto pranešimo indikatorius, skambučio perėmimo funkcija;
- 41.7.27. Turi būti užtikrintas maitinimas iš kompiuterių tinklo komutatoriaus suderinamo su PoE standartu, kuri būtų ratifikuota IEEE pvz. IEEE 802.3af standartu;
- 41.7.28. Turi būti užtikrintas maitinimas per išorinį maitinimo šaltinį;
- 41.7.29. Komplekte turi būti visi jungiamieji laidai tarp kompiuterio ir telefono, maitinimo adapteris.
- 41.7.30. Ausinės ne mažiau kaip 5 vnt.:
- 41.7.30.1. Turi turėti 330° reguliuojamą mikrofoną;
- 41.7.30.2. Ne didesnis kaip 100 g svoris;
- 41.7.30.3. Turi būti galimybė naudoti tiek ant dešinės, tiek ant kairės ausies;
- 41.7.30.4. Ausinė turi turėti 1xRJ9 ausinių kištuką;
- 41.7.30.5. Komplekte turi būti ne trumpesnis nei 1 metro ilgio laidas;
- 41.7.30.6. Komplekte turi būti: 1) odos arba odos pakaitalo ausinė; 2) korėta ausinė; 3) reguliuojama pakaba laidui; 4) pakaba ausinei.
42. **Skambučių centro funkcionalumas:**
- 42.1. Turi būti įdiegti 5 balsinių balso pašto, pasisveikinimo, balsinio meniu ar pokalbių įrašymo kanalai vienu metu.
- 42.2. Kiekvienas skambinantysis į skambučių centrą turi turėti galimybę išklausti asmeninį balso pašto pranešimą;
- 42.3. Turi būti galimybė siųsti paliktus balso pašto pranešimus į operatoriaus elektroninį paštą;
- 42.4. Turi būti galimybė atsiųsti pranešimą į elektroninį paštą, kai paliekamas naujas balso pranešimas;
- 42.5. Turi turėti galimybę perklausti paliktus balso pranešimus per operatoriaus kompiuteryje esančią grafinę sąsają ir interneto naršyklės pagalba iš bet kokio vidiniame tinkle esančio kompiuterio;
- 42.6. Turi turėti galimybę įrašyti visus įeinančius ir išeinančius pokalbius;
- 42.7. Turi būti įdiegtas balsinis meniu mažiausiai 4 lygmenų ir dviejų laiko variantų (darbo ir nedarbo metu);

42.8. Turi būti matoma informacija apie skambinantįjį: telefono numeris, vardas, skambučio kryptis, data, laikas, skambučio trukmė, laukimo laikas;

42.9. Turi būti galimybė filtruoti sukauptus duomenis pagal pageidaujamą datą, laiką, telefono numerį;

42.10. Turi būti galimybė pageidaujamus įrašus išsisaugoti kompiuteryje arba išsisiųsti į nurodomą elektroninį pašta;

42.11. Turi būti galimybė papildomai pajungti arba pašalinti numerį iš skambučių operatorių grupės. Pajungimas ir pašalinimas iš grupės turi būti atliekamas per telefono aparatą.

42.12. Unifikuota bei bendra grafinė aplinka bendram skambučių centro funkcionalumo valdymui ir kitų šioje dokumentacijoje įvardintų funkcijų atlikimui (grafinė aplinka prieinama visiems vartotojams – operatoriui, vadovui ar sistemos administratoriui, tačiau jiems suteikiamos skirtingos teisės, kurias nustato sistemos administratorius);

42.13. Turi būti neribotas operatorių, vadovų ir sistemos administratorių skaičius;

42.14. Balso pranešimų talpa nuo 1 Terabaito su galimybe plėsti (1 min. trukmė prilyginama 1 MB vietai diske). Teikėjas turi įrengti įrašančią įrangą Vilniaus miesto savivaldybės administracijos pastate;

42.15. Balso pranešimus galima įrašyti iš bet kurio prie telekomunikacinės įrangos pajungto telefono arba įkeliant įrašą iš kompiuterio wav arba kito formato failą užtikrinantį garso kokybę;

42.16. Automatinis įeinančio skambučio atpažinimas ir jo priskyrimas paslaugos rūšiai;

42.17. Skambučių paskirstymas pagal paslaugų rūšis, pasirinktą IVR (autoatsakiklis) meniu punktą, datą ir laiką, nustatytus prioritetus ir operatoriaus kvalifikaciją (sistemoje neribojamas kiekis skirtingų kvalifikacijos parametrų vienam operatoriui, bendrai sistemai ir kvalifikacijos lygių vienam parametrai);

42.18. Skambučių eilių sudarymas naudojant dinامينius parametrus, balsinių pranešimų parinkimui ir grojimui (pranešimo informacija gali skirtis priklausomai nuo situacijos skambučių centro sistemoje: skambučių kiekio, numatomo laukimo laiko, aptarnaujančių (aktyvių) operatorių kiekio ir kitų panašių parametrų) ir muzikinių įrašų (įkeliamų mp3 ar wav formatu) transliavimas kol skambinantysis laukia;

42.19. Galimybė nukreipti skambutį į konkrečią darbo vietą konkrečiam operatoriui (ne per bendras eiles ir grupes), pasinaudojant trumpųjų numerių sistema;

42.20. Skambučio nukreipimas tiesiogiai tam operatoriui, kuris paskutinis yra aptarnavęs tą skambinantįjį (identifikuojant pagal jo telefono numerį(-ius) ar kitus duomenų bazėje turimus parametrus).

42.21. Reikalavimai ataskaitų formavimo funkcionalumui:

42.21.1. Ataskaitų funkcionalumas yra skirtas atvaizduoti informaciją apie skambučius operatoriui, vadovui ar sistemos administratoriui. Sistemos administratorius turi iš anksto suteikti teises naudotis ataskaitomis vartotojams, dirbantiems per vieningą grafinę aplinką;

42.21.2. Ataskaitų, suformuotų istorinių duomenų pagrindu, gavimas pagal: paslaugos rūšies pavadinimą, operatorių grupę, operatorius;

42.21.3. Ataskaitos apie skambučius turi būti atvaizduojamos su Pirkėjo atstovu suderintu formatu (pvz.: pdf, excel, csv, ods, doc ir kt.).

42.21.4. Ataskaitų filtrai;

42.21.5. Visos informacijos saugojimas ne trumpiau nei 5 mėnesius;

42.21.6. Operatorių skaičius dirbantis su paslauga ir esamasis jų statusas;

42.21.7. Operatorių grupei priskirtų paslaugų atvaizdavimas ir kokia jų būseną;

42.21.8. Gautų, atsakytų ir neatsakytų kontaktų skaičius (bendrai ir atskirai kiekvienai paslaugai);

42.21.9. Skambučių, nesulaukusių aptarnavimo ir padėjusių ragelį kiekis, bei kiek padėjo ragelį per laikotarpius: 5 sek., 30 sek., 60 sek., virš 60 sek.

42.21.10. Perskambinimo skambinantiesiems modulis, kuriame pateikiami neatsilieptų skambučių informacija;

42.21.11. Tikslus ataskaitos formatas turi būti suderintas su Pirkėju po sutarties pasirašymo dienos per 15 darbo dienų;

42.22. Kiekvieno mėnesio pirmąją savaitę arba sutartu kitu laiku su Pirkėju, Teikėjas turi sugeneruoti detalią visų skambučių išsklotinę su Pirkėju suderintu formatu (pvz.: pdf, excel, csv, ods, doc ir kt.).

42.23. Reikalavimai operatoriaus funkcionalumui:

42.24. Operatorius gali dirbti bet kurioje skambučių centro darbo vietoje naudodamas asmeninį numerį, atlikęs nustatytą registracijos algoritmą.

42.25. Operatoriaus statuso skambučių centre (prisijungimo, atsijungimo, pauzių) keitimas iš telefono aparato arba programinės įrangos.

42.26. Galimybė iš vieno operatoriaus kitam nukreipti aptarnaujamą skambinantįjį tiesiogiai (išvengiant bendrų eilių ir grupių).

42.27. Galimybė peržiūrėti savo asmeninę statistiką, naudojant vieningą grafine aplinką. Skambučių vertinimo galimybės/komentarų palikimas prie kiekvieno skambučio.

42.28. Vadovo funkcionalumas:

42.28.1. Vadovo lygmens operatorius, besinaudojantis vieninga grafine aplinka ir atsižvelgiant į sistemos administratoriaus jam suteiktas teises, gali keisti ar iš naujo sudaryti skambučių nukreipimo strategijas, stebėti darbą realaus laiko režimu, generuoti istorinių duomenų ataskaitas ir atlikti kitas šioje skiltyje aprašytas funkcijas;

42.28.2. Darbo stebėjimas užtikrina, kad informacija yra atnaujinama ne rečiau nei kas vieną sekundę;

42.28.3. Turi būti galimybė matyti, kam skambutis yra nukreipiamas, bei atlikus su skambučių nukreipimu susijusius pakeitimus realizuoti juos realia laike, neapribojant ir nepertraukiant bendro darbo;

42.28.4. Esamų operatorių grupių keitimas ar naujų suformavimas, nukreipimo prioritetų keitimas;

42.28.5. Informacijos realia laike gavimas apie situaciją pagal: paslaugų rūšis, eiles, operatorių grupes, operatorių statusą-būseną (užimtas, laisvas, ir t.t.).

42.28.6. Grafiniai signalai, signalizuojantys: apie skambinančiųjų klientų eilę priklausomai nuo jos dydžio, jei bet kurios paslaugos kokybės nustatytas reikiamas lygis nėra išpildytas, viršijamas ar nepasiekiami kiti nustatyti aptarnavimo parametrai.

42.28.7. Turi turėti integruotą DUK duomenų bazę su grafine sąsaja. Pirkėjas gali pats valdyti (įkelti/ ištrinti) informaciją, kuri bus programoje. Šioje sąsajoje turi būti bent 3 atskiri informaciniai langeliai ir bent viena bėganti eilutė.

VI. FIKSUOTO TELEFONO RYŠIO ĮRANGOS ATNAUJINIMO PASLAUGA

43. Gedimo atveju, Teikėjas savo lėšomis turi pakeisti sugedusias stoties komponentes.

44. Telefono aparatų gedimo atveju, Teikėjas savo lėšomis, sutarties galiojimo laikotarpiu, privalo suteikti naują telefono aparatą, ne prastesnį nei sugedęs.

45. Preliminarūs esamų telefono aparatų gedimai pagal telefono tipus:

45.1. analoginio ryšio abonentas – (A) (1 vnt. bet ne daugiau kaip 3 vnt. per 5 mėnesius);

45.2. analoginio ryšio abonentas palaikančio skambučio peradresavimą, su ekranu, rodančiu įvedamą numerį ir vardą, turinti numerio atpažinimo funkciją, garsiakalbio režimą – (A-A) (50 vnt. bet ne daugiau kaip 150 vnt. per 5 mėnesius);

45.3. abonentas su paprastu IP telefono aparatu – (IP-P) (5 vnt. bet ne daugiau kaip 40 vnt. per 5 mėnesių);

45.4. abonentas su daugiafunkciniu IP telefono aparatu – (IP-M) (15 vnt. bet ne daugiau kaip 70 vnt. per 5 mėnesius);

45.5. abonentas su daugiafunkciniu IP telefono aparatu spalvotu ekranu – (IP-MS) (1 vnt. bet ne daugiau kaip 3 vnt. per 5 mėnesius);

46. Pasibaigus sutarties galiojimo terminui visa Elektroninių ryšių įranga (galinė įranga) pereina Pirkėjo nuosavybėn ir Teikėjui negrąžinama.