

PASIŪLYMAS

VĮ LIETUVOS ORO UOSTŲ VYKDOMAM KONTAKTŲ CENTRO PASLAUGŲ PIRKIMUI

1. INFORMACIJA APIE TIEKĖJĄ

Tiekėjo pavadinimas / Jungtinei veiklai susivienijusių Tiekėjų pavadinimai	UAB „Infomedia“
Jungtinės veiklos sutarties atsakingas partneris (pildoma, jei pasiūlymą teikia Jungtinei veiklai susivienijusių Tiekėjų grupė)	
Tiekėjo adresas(-ai) ¹ (jei skiriasi, taip pat nurodyti ir adresą korespondencijai)	
Juridinio asmens kodas(-ai) ¹ (tuo atveju, jei Pasiūlymą pateikia fizinis asmuo - verslo pažymėjimo Nr. ar pan.)	
Tiekėjo PVM mokėtojo kodas(-ai) ¹	

2. SUTIKIMAS SU PIRKIMO SĄLYGOMIS

Pažymime, kad pateikdami savo pasiūlymą, sutinkame su Pirkėjo Supaprastintų pirkimų taisyklėse ir Pirkimo sąlygose (kaip jos apibrėžtos Bendrosiose pirkimo sąlygose) nustatytais tolesnėmis Pirkimo procedūromis, ir būsimos Sutarties sąlygomis (tiek bendrąja, tiek specialiąja 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, įgaliojusiai organizacijai pareikalavus, sumokėti įgaliojusiai organizacijai, 5 proc. Dalyvio Galutinio pasiūlymo kainos EUR be PVM dydžio baudą bei padengti įgaliojusiai organizacijai patirtus tiesioginius nuostolius, kiek jų nepadengia aukščiau nurodyta bauda. Tiesioginiais nuostoliais bus laikomas kainos skirtumas tarp Sutartį atsisakiusio pasirašyti Dalyvio Galutinio pasiūlymo kainos EUR be PVM ir kito Dalyvio, pasiūlymų eilėje esančio po atsisakiusio sudaryti sutartį Dalyvio, Galutinio pasiūlymo kainos EUR be PVM.

3. INFORMACIJA APIE PLANUOJAMUS PASITELKTI SUBRANGOVUS

Sutarties vykdymui bus pasitelkiami šie subrangovai:

Eil. Nr.	Subrangovo pavadinimas	Sutarties objekto dalies, perduodamos vykdyti subrangovui, aprašymas ²

Kartu su savo Pasiūlymu pateikiame subrangovų deklaraciją, užpildytą pagal šios Pasiūlymo formos Priede Nr.2 pateiktą formą, skaitmenines kopijas, patvirtinančias sutikimą būti Tiekėjo subrangovu Pirkėjo atliekamame Pirkime.

4. PASIŪLYMO KAINA

4.1. Pasiūlymo kaina nurodoma eurai.

4.2. Pasiūlymo kaina nurodoma užpildant pateiktą lentelę:

¹ Tuo atveju, jei Pasiūlymą teikia Jungtinei veiklai susivienijusių Tiekėjų grupė, pateikiama informacija apie visus jungtinei veiklai susivienijusius Tiekėjus

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

Lentelė Nr. 1

Grupės	Eil. Nr.	Aprašymas	Mato vnt.	Maksimalus prognozuojamas kiekis ne daugiau kaip per 36 mėn. ³	1 (vieno) mato vieneto įkainis EUR be PVM	Bendra kaina EUR be PVM
I.	1	[diegimo darbai: LOU telefono numerių (Vilniaus, Kauno, Palangos) bei elektroninių pašto adresų nukreipimas į Kontaktų centrą.	vnt.	1		
	2	IVR meniu aptarnavimas (4-7 meniu punktai (LT,ANG. bei RUS. kalbomis) pagal Užsakovo poreikį. Balsinių pranešimų įrašymas.	vnt.	1		
II.	3	Papildomi IT darbai	val.	20		
III.	4	Vilniaus, Kauno ir Palangos oro uostų skambučių aptarnavimas	min.	280000		
	5	Išeinančio skambučio aptarnavimas (telemarketingas, apklausos)	min.	36000		
IV.	6	Sujungimo telefonu paslauga	vnt.	18000		
V.	7	Vilniaus, Kauno ir Palangos oro uostų elektroninių užklausų atsakymų teikimas.	vnt.	14400		

³ Pirkėjas neįsipareigoja išpirkti viso nurodyto maksimalaus kiekio Sutarties galiojimo laikotarpiu. Maksimalus kiekis ne daugiau kaip Sutarties galiojimo laikotarpiu skirtas nustatyti dalyvių pasiūlymų eilei.

	8	SMS (LOU pavadinimu)	vnt.	18000	
VI.	9	Internetinio pokalbio (ang. chat) aptarnavimas	min.	5000	
Bendra kaina EUR be PVM					90140,00
PVM					18929,40
Bendra kaina EUR su PVM					109069,40

* tais atvejais, kai pagal galiojančius teisės aktus tiekėjui nereikia mokėti PVM, jis nepildo lentelės skilčių kur nurodyta PVM ar kaina su PVM ir nurodo priežastis, dėl kurių PVM nemoka.

5. PASIŪLYMO GALIOJIMO TERMINAS

Pasiūlymas galioja iki 2017 m. gegužės 31 d. (turi galioti ne trumpiau kaip 90 dienų)

6. KONFIDENCIALI INFORMACIJA

Lentelėje žemiau pateikiama informacija apie Pasiūlyme nurodytos informacijos konfidencialumą.

Tuo atveju, jei lentelė ar jos dalis nėra užpildoma, laikoma, kad visa Pasiūlymo informacija arba atitinkama jos dalis nėra laikoma konfidencialia. Atkreipiame dėmesį, kad vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 18 straipsnio 11 dalimi, perkančioji organizacija turi skelbti laimėjusio dalyvio pasiūlymą, sudarytą pirkimo sutartį ir pirkimo sutarties sąlygų pakeitimus, išskyrus informaciją, kurios atskleidimas prieštarautų teisės aktams arba teisėtiems tiekėjų komerciniams interesams arba trukdytų laisvai konkuruoti tarpusavyje.

Siekiant užtikrinti, kad laimėjusių dalyvių pasiūlymuose esančios informacijos paskelbimas neprieštarautų teisės aktams arba teisėtiems tiekėjų interesams, arba netrukdytų laisvai konkuruoti tarpusavyje, **prašome nurodyti, kokia pasiūlymo dalis yra konfidenciali.** Nepateikus atitinkamos informacijos Jūsų pasiūlymo forma teisės aktų nustatyta tvarka bus skelbiama visa apimtimi ir Jūs būsite visiškai atsakingi už konfidencialios informacijos paviešinimą (pavyzdžiui, asmens duomenų atskleidimą ir pan.)

Eil. Nr.	Užpildytos formos ir kita pateikiama informacija ⁴	Ar dokumentas konfidencialus? (Taip / Ne)	Kokiu pagrindu atitinkamas dokumentas yra konfidencialus? (pvz. įtrauktas į tiekėjo įmonės komercinių gamybinių paslapčių sąrašą ar kt.)
1.	Pasiūlymo forma (be priedų, išskyrus Galutinio pasiūlymo bendrą kainą bei Tiekėjo (juridinio asmens) informaciją, nurodytą šios pasiūlymo formos 1 dalyje, kuri bet koku atveju negali būti laikoma konfidencialia informacija)	Taip	Viešųjų pirkimų įstatymas bei pirkimo sąlygos leidžia tam tikrą pateiktą pasiūlymo dokumentuose informaciją laikyti konfidencialia, kad sužinoję šią konfidencialią informaciją kiti pasiūlymus teikę tiekėjai negalėtų nesažiningai bandyti konkuruoti su UAB „Infomedia“ kituose viešuosiuose pirkimuose. Kadangi kainos sudėtinėse dalyse yra per ilgus metus sukaupta patirtis, tai yra „know-how“, iš to UAB „Infomedia“ konkurentai galėtų apskaičiuoti minimaliausią kainą, kurią UAB „Infomedia“ gali pasiūlyti paslaugų Pirkėjams. Šia informacija kiti tiekėjai galėtų nesažiningai pasinaudoti tiek kituose perkančiosios organizacijos ateityje vykdytinuose konkursuose, tiek ir kitų organizacijų vykdomuose pirkimuose itin lengvai nuspėdami UAB „Infomedia“ siūlytiną

⁴ Atskiri dokumentai ar šiuose dokumentuose pateikiama informacija gali būti nurodoma atskirose eilutėse, atsižvelgiant į informacijos konfidencialumą.

PASLAUGŲ ATITIKTIES LENTELĖ

Eil. Nr	Reikalaujamas parametras	Atitinka/Neatitinka
1	Tiekėjas turi turėti galimybę teikti ir techniškai apskaityti bendravimą su klientais šiais būdais: įeinančiais skambučiais, išeinančiais skambučiais, sujungimo paslauga, siųsti trumpuosius SMS pranešimus, atsakyti į klausimus el.paštu, vykdyti bendravimą –komunikaciją (chat) interneto erdvėje.*	Atitinka
2	Tiekėjas turi būti įdiegęs statistikos kaupimo sistemą, su duomenimis apie skambinusiųjų skaičių, aptarnautų skambučių skaičių, aptarnavimo laiko trukmę, vidutinę pokalbių trukmę, vidutinį laukimo, iki atsiliepimo, laiką.*	Atitinka
3	Tiekėjas turi turėti galimybę skirstyti visais kanalais gaunamus užklausimus į Užsakovo norimas kategorijas, t.y. klasifikuoti pagal temas. Konkrečios kategorijos bus nurodytos paslaugų teikimo metu. Priklausomai nuo situacijos, kategorijos gali kisti, todėl Tiekėjas turi turėti galimybę Užsakovui pageidaujant, pakeisti informacijos kategorijas. *	Atitinka
4	Bet kokie Užsakovo inicijuoti informacijos teikimo pakeitimai, susiję su šios perkamos paslaugos pakeitimas, Tiekėjo turi būti įdiegti per 1 darbo dieną. Ypatingos svarbos pakeitimai, susiję su ekstremaliomis situacijomis, turi būti įdiegti ne ilgiau nei per 30 minučių. *	Atitinka
5	Paslaugų teikėjas privalo turėti įdiegtą techninę įrangą automatiškai įrašyti visus balsinius pokalbius. *	Atitinka
6	Paslaugų teikėjas privalo turėti įdiegtą techninę įrangą automatiškai įrašyti visus balsinius pokalbius. Balso įrašai turi būti saugomi ne trumpiau nei 1 mėnesį.*	Atitinka
7	Tiekėjas turi turėti galimybę įrašytą balsinį pranešimą, apie ketinimą įrašyti pokalbius, pranešti prieš pokalbį su Klientu. *	Atitinka
8	Paslaugos teikėjas turi turėti įdiegtas technologines rizikų valdymo sistemas. Turi turėti dubliuotas interneto linijas. *	Atitinka
9	Paslaugos teikėjas turi turėti įdiegtas technologines rizikų valdymo sistemas. Turi turėti dubliuotas serverių sistemas. *	Atitinka
10	Paslaugos teikėjas turi turėti įdiegtas technologines rizikų valdymo sistemas. Turi turėti rezervines skambučių skirstymo sistemas. *	Atitinka
11	Paslaugos teikėjas turi turėti įdiegtas technologines rizikų valdymo sistemas. Turi turėti rezervinius elektros tiekimo šaltinius (UPS). *	Atitinka

12	Pas Tiekėją turi būti įdiegta galimybė padaryti skambučių sujungimą su Užsakovo nurodytais kitų organizacijų telefono numeriais, siekiant geresnės kliento patirties. *	Atitinka
13	Klientas turi turėti galimybę užsisakyti ir po Kontaktų centro operatoriaus pasiūlymo, gauti SMS-u prašomą informaciją apie oro uosto teritorijoje veikiančių partnerių kontaktus bei darbo laiką. Be to, Tiekėjas turi turėti galimybę išsiųsti trūkstantį Klientui informaciją elektroniniu paštu. *	Atitinka
14	Tiekėjas turi suteikti galimybę Užsakovui atlikti įrašytų skambučių klausymąsi nepriklausomai nuo esamos vietos, pvz.: Užsakovo patalpose, kuri būtina Užsakovo klientų aptarnavimo kokybės tikrinimui. *	Atitinka
15	Tiekėjas turi turėti pakankamą darbuotojų, turinčių reikiamas žinias ir kompetencijas teikti su Lietuvos oro uostų veikla susijusias paslaugas, skaičių, kad būtų vykdomi paslaugos teikimo rodikliai, taip pat turėti pakankamą darbuotojų rezervą nenumatytų ir ekstremaliųjų situacijų atvejais, kai kontaktų srautas gali smarkiai išaugti. *	Atitinka
16	Pagrindinis Klientams viešai komunikuojamas Kontaktų centro numeris yra 8-612-44442, jis turi būti aktyvuotas nuo konkrečios Užsakovo rašytiniame pranešime nurodytos dienos. *	Atitinka
17	Paskambinus į Kontaktų centrą privalo būti iškart įjungiamas IVR pranešimas su norimais pasirinkimais.*	Atitinka
18	Tiekėjas turi turėti technines galimybes į bendrą kontaktų paskirstymo ir apskaitos sistemą įjungti ir apskaityti Užsakovo turimas stoteles (terminale esančius tiesioginio kontakto aparatus), taip pat turimus laidinius bei mobiliuosius telefonus, kuriais istoriškai buvo teikiamos informacijos paslaugos ir kuriuos dalis klientų vis dar atsimena bei naudojami. *	Atitinka
19	Tiekėjas turi turėti galimybę įvertinti skambučių kokybę (skambučiu, SMS ar IVR)	Atitinka

*Užsakovas gali pareikalausti pateikti raštiškus dokumentus patvirtinančius paslaugų atitiktį.