AB KLAIPĖDOS VANDUO,
Į.K. 140089260, Ryšininkų g. 11, Klaipėda

PATVIRTINTA
2026-10-29 viešojo pirkimo komisijos posėdžio
protokolu Nr.1

TARPTAUTINIO VIEŠOJO PIRKIMO „KONTAKTŲ (SKAMBUČIŲ) CENTRO PASLAUGA“ ATVIRO KONKURSO SPECIALIOSIOS SĄLYGOS

TURINYS

1. Bendra informacija 2
2. Pirkimo objektas 2
3. Susitikimai su tiekėjais ir objekto apžiūra 3
4. Tiekėjų pašalinimo pagrindai ir kvalifikacijos reikalavimai 3
5.Reikalavimai, susiję su nacionaliniu saugumu 3
6. Specialieji reikalavimai pasiūlymų rengimui ir pateikimui 3
7. Pasiūlymo galiojimo užtikrinimas 4
8. Elektroninis aukcionas 4
9. Pasiūlymų vertinimas 4
10. Sutarties sudarymas 5
11. Priedai 6

1. Bendra informacija

1.1. AB „Klaipėdos vanduo“, Ryšininkų g. 11, LT-91116 Klaipėda, įmonės kodas 140089260 (toliau - Perkančioji organizacija) pagal 2026-10-19 jungtinės veiklos sutartį Nr. 2026/SUT.8-30/3.E-218 įpareigotas vykdyti bendrą AB „Klaipėdos vanduo“, juridinio asmens kodas 140089260, PVM mokėtojo kodas LT400892610, registruotos buveinės adresas Ryšininkų g. 11, LT – 91116 Klaipėda, AB „Klaipėdos energija“, juridinio asmens kodas 140249252, PVM mokėtojo kodas LT402492515, registruotos buveinės adresas Danės g. 8, LT – 92109 Klaipėda, UAB Klaipėdos regiono atliekų tvarkymo centras, juridinio asmens kodas 163743744, PVM mokėtojo kodas LT637437415, registruotos buveinės adresas Liepų g. 15, LT – 92138 Klaipėda, VšĮ „Klaipėdos keleivinis transportas“, juridinio asmens kodas 142133780, PVM mokėtojo kodas LT421337811, registruotos buveinės adresas S. Daukanto g. 15, LT – 92235 Klaipėda, UAB „Klaipėdos paslaugos“, juridinio asmens kodas 140033557, PVM mokėtojo kodas LT400335515, registruotos buveinės adresas Garažų g. 2, LT – 92101 Klaipėda, ir Klaipėdos miesto savivaldybės administracija, juridinio asmens kodas 188710823, registruotos buveinės adresas Liepų g. 11, LT-91502 Klaipėda, kontaktų (skambučių) centro paslaugų pirkimą.

1.2. Pirkimas neatliekamas naudojantis centralizuotų pirkimų katalogu, nes nėra tokio CPO katalogo.

1.3. Perkančioji organizacija nerezervuoja teisės dalyvauti pirkime.

1.4. Stebėtojai dalyvauti Komisijos posėdžiuose nėra kviečiami.

1.5. Atliekamas žaliasis pirkimas. Pirkimas vykdomas vadovaujantis Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2011 m. birželio 28 d. įsakymo Nr. D1-508 „Dėl Aplinkos apsaugos kriterijų taikymo, vykdant žaliuosius pirkimus, tvarkos aprašo patvirtinimo“ 4.4.3. punktu, perkamos nematerialaus pobūdžio paslaugos.

1.6. Šiame pirkime netaikomi socialiniai kriterijai.

1.7. Išankstinis skelbimas apie pirkimą skelbtas nebuvo skelbtas.

1.8. Pirkime perkančioji organizacija nenumato skelbti pranešimo dėl savanoriško *ex ante* skaidrumo.

1.9. Pirkime neleidžiama pateikti alternatyvių pasiūlymų.

1.10. Jeigu Pirkimo metu bus atliekama patikra Nacionaliniam saugumui užtikrinti svarbių objektų apsaugos įstatyme nustatyta tvarka, dalyvis turės pateikti tokiai patikrai atlikti reikalingus dokumentus.

1.11. Bendrosios pirkimo sąlygos yra neatskiriama šių pirkimo sąlygų dalis.

2. Pirkimo objektas

2.1 Perkančioji organizacija numato įsigyti kontaktų (skambučių) centro paslaugas. Reikalavimai pirkimo objektui nustatyti specialiųjų pirkimo sąlygų 2 priede.

2.2 Pirkimo objektas į dalis neskaidomas. Pirkimo apimtys, reikalavimai ir techninė specifikacija apibrėžti specialiųjų pirkimo sąlygų 2 priede. Pirkimo objektas į dalis neskaidomas, nes perkamos kontaktų centro paslaugos sudaro vieną funkciškai ir techniškai susijusią paslaugų visumą. Pirkimu siekiama užtikrinti centralizuotą penkių Paslaugų gavėjų klientų aptarnavimą, sudarant galimybę klientui vieno kreipimosi metu gauti informaciją skirtingomis temomis arba būti tinkamai nukreiptam pagal kreipinio pobūdį. Paslaugos teikiamos naudojant bendrą skambučių valdymo, IVR, skambučių įrašymo, duomenų registravimo, kokybės kontrolės ir ataskaitų teikimo infrastruktūrą. Pirkimo objektą išskaidžius pagal Paslaugų gavėjus arba atskiras paslaugų rūšis, atsirastų būtinybė koordinuoti kelių tiekėjų veiksmus ir jų naudojamas sistemas, padidėtų techninio nesuderinamumo, paslaugų tęstinumo neužtikrinimo, neaiškios atsakomybės ir netinkamo sutarties įvykdymo rizika. Vieno paslaugų teikėjo atsakomybė už visą paslaugų kompleksą būtina siekiant užtikrinti vieningą klientų aptarnavimo modelį, nepertraukiamą paslaugų teikimą, operatyvų avarinių situacijų valdymą ir vienodus paslaugų kokybės rodiklius.

2.3. Jeigu apibūdinant pirkimo objektą techninėje specifikacijoje nurodytas konkretus modelis ar tiekimo šaltinis, konkretus procesas, būdingas konkretaus tiekėjo tiekiamoms prekėms ar teikiamoms paslaugoms, ar prekių ženklas, patentas, tipai, konkreti kilmė ar gamyba, turi būti laikoma, kad kiekviena tokia nuoroda yra pateikta su žodžiais „arba lygiavertis“.

2.4. Jeigu apibūdinant pirkimo objektą techninėje specifikacijoje nurodytas standartas, techninis liudijimas ar bendrosios techninės specifikacijos (Europos standartą perimantis Lietuvos standartas, Europos techninio įvertinimo patvirtinimo dokumentas, informacinių ir ryšių technologijų bendrosios techninės specifikacijos, tarptautinis standartas, kitos Europos standartizacijos organizacijų nustatytos techninių normatyvų sistemos, nacionaliniai standartai, nacionaliniai techniniai liudijimai arba nacionalinės techninės specifikacijos, susijusios su darbų projektavimu, sąmatų apskaičiavimu ir vykdymu bei prekių naudojimu), turi būti laikoma, kad kiekviena tokia nuoroda yra pateikta su žodžiais „arba lygiavertis“.

3. Susitikimai su tiekėjais ir objekto apžiūra

3.1. Perkančioji organizacija nerengs susitikimo su tiekėjais dėl pirkimo sąlygų paaiškinimo.

3.2. Perkančioji organizacija nerengs objekto apžiūros.

4. Tiekėjų pašalinimo pagrindai ir kvalifikacijos reikalavimai

4.1. Reikalavimai dėl tiekėjo ir subtiekėjų (jei taikoma), ūkio subjektų, kurių pajėgumais tiekėjas remiasi, pašalinimo pagrindų nebuvimo bei jų nebuvimą patvirtinantys dokumentai nurodyti specialiųjų pirkimo sąlygų 3 priede.

4.2. Tiekėjams nustatomi kvalifikacijos reikalavimai ir (arba) reikalavimai dėl kokybės vadybos sistemos ir (arba) aplinkos apsaugos vadybos sistemos standartų laikymosi ir jų atitiktį patvirtinantys dokumentai nurodyti specialiųjų pirkimo sąlygų 4 priede.

5.Reikalavimai, susiję su nacionaliniu saugumu

5.1. Pirkimui taikomos Reglamento nuostatos. Kartu su pasiūlymu tiekėjas turi pateikti užpildytą deklaraciją dėl (ne)atitikties Reglamento nuostatoms, kuri pateikta specialiųjų pirkimo sąlygų 8 ir 9 pirkimo sąlygų prieduose. Kilus abejonių dėl tiekėjo (ne)atitikties Reglamento nuostatoms, perkančioji organizacija iš galimo laimėtojo prašys pateikti dokumentus, įrodančius deklaracijoje pateiktų duomenų teisingumą.

5.2. Perkančioji organizacija nustačiusi, kad tiekėjo pasitelktas subtiekėjas ar ūkio subjektas, kurio pajėgumais remiamasi, tenkina Reglamento 5 k straipsnyje nustatytus ribojimus, reikalaus tiekėjo juos pakeisti kitais, pirkimo sąlygų reikalavimus atitinkančiais, subjektais.

5.3.Perkančioji organizacija atmes tiekėjo pasiūlymą, jei bus tenkinama bent viena VPĮ 45 straipsnio 2^1 dalies 1-6 punktuose nurodytų sąlygų. Tiekėjas atitikimą VPĮ 45 straipsnio 2^1 dalies 1, 2, 3 ir 6 punktams deklaruoja pateikdamas pasiūlymą.

5.4. Perkančiajai organizacijai kilus abejonių dėl tiekėjo deklaracijoje (pasiūlymo formoje) nurodytos informacijos teisingumo, ji prašys ekonomiškai naudingiausią pasiūlymą pateikusio tiekėjo pateikti šioje deklaracijoje nurodytą informaciją patvirtinančius, VPĮ 51 straipsnio 12 dalyje nurodytus ar kitus perkančiajai organizacijai priimtinus dokumentus ir (ar) paaiškinimus. Tokių dokumentų ir (ar) paaiškinimų perkančioji organizacija gali prašyti bet kuriuo pirkimo procedūros metu siekdama užtikrinti tinkamą pirkimo procedūros atlikimą.

6. Specialieji reikalavimai pasiūlymų rengimui ir pateikimui

6.1. Tiekėjo pasiūlymą sudaro CVP IS pateikiamų ir žemiau nurodytų dokumentų visuma:

6.1.1. tiekėjo pasirašytas pasiūlymas, parengtas pagal specialiųjų pirkimo sąlygų 6 priede pateiktą pasiūlymo formą.

6.1.2. užpildytas EBVPD (specialiųjų pirkimo sąlygų 5 priedas). Pateikdamas ir pasirašydamas pasiūlymą, tiekėjas patvirtina ir EBVPD tikrumą;

6.1.3. jungtinės veiklos sutarties kopija (jeigu pirkime dalyvauja ūkio subjektų grupė jungtinės veiklos sutarties pagrindu);

6.1.4. dokumentas, patvirtinantis, kad asmuo, kuris pateikė ir pasirašė pasiūlymą (jei jis ne tiekėjo vadovas), turėjo teisę jį pateikti ir pasirašyti;

6.1.5. pasiūlymo galiojimą užtikrinantis dokumentas (jeigu reikalaujama);

6.1.6. jei tiekėjas pasitelkia ūkio subjektus, kurių pajėgumais remiasi, – įrodymai, kad šie ištekliai bus prieinami per visą sutartinių įsipareigojimų vykdymo laikotarpį;

6.1.7. jei tiekėjas pasitelkia subtiekėjus, subtiekėjo deklaracija ar kitas dokumentas, patvirtinantis jo sutikimą būti subtiekėju pirkime;

6.1.8. dokumentai, patvirtinantys, kad ūkio subjektas, kurio pajėgumais tiekėjas remiasi, atsižvelgdamas į specialiųjų pirkimo sąlygų 4 priede nustatytus ekonominio ir finansinio pajėgumo reikalavimus, kartu su tiekėju įsipareigoja solidariai atsakyti už tiekėjo įsipareigojimų pagal sutartį vykdymą ir atlyginti bet kokią žalą, kuri kiltų dėl tiekėjo netinkamo įsipareigojimų vykdymo ar nevykdymo (jei perkančioji organizacija kelia tokius kvalifikacijos reikalavimus ir reikalauja prisiimti solidarią atsakomybę);

6.2. Pasiūlymas turi būti pasirašytas fiziniu parašu arba kvalifikuotu elektroniniu parašu. Jeigu tiekėjas dokumentus tvirtina naudodamas elektroninį, o ne fizinį parašą, elektroninis parašas turi atitikti VPĮ 22 straipsnio 11 dalies 2 ir 3 punktuose nustatytus reikalavimus. Perkančiajai organizacijai kilus abejonių dėl dokumentų tikrumo, ji turi teisę reikalauti pateikti dokumentų originalus. Gali būti:

6.2.1 pateikiami kvalifikuotu elektroniniu parašu pasirašyti elektroninėmis priemonėmis suformuoti dokumentai;

6.2.2. skaitmeninės dokumentų kopijos (fiziniu parašu tvirtinami dokumentai turi būti pateikiami pasirašyti ir nuskenuoti).

6.2. Pasiūlymas turi būti parengtas lietuvių kalba. Jei kurie nors su pasiūlymu teikiami dokumentai parengti ne ta kalba, kuria reikalaujama, turi būti pateiktas tikslus vertimas į reikalaujamą kalbą. Perkančiajai organizacijai turint įtarimų dėl pasiūlyme pateikto dokumento vertimo kokybės ir (ar) jo atitikties dokumento originalo turiniui, perkančioji organizacija reikalauja pateikti vertimą atlikusio asmens parašu ir vertimų biuro antspaudu (jei turi) patvirtintą šio dokumento vertimą.

6.3. Bendra pasiūlymo kaina (sąnaudos) su PVM turi būti nurodoma dviejų skaičių po kablelio tikslumu. Šią kainą sudarančios kainos sudedamosios dalys ar įkainiai gali būti išreikštos neribojant skaičių po kablelio kiekio.

6.4. Tiekėjų pasiūlymuose nurodytos kainos bus vertinamos ir lyginamos su visais mokesčiais, įskaitant PVM.

7. Pasiūlymo galiojimo užtikrinimas

7.1. Perkančioji organizacija nereikalauja užtikrinti pasiūlymo galiojimą, tačiau pasilieka teisę kreiptis į teismą dėl žalos, atsiradusios dėl to, kad pasiūlymo galiojimo laikotarpiu tiekėjas pakeičia ar atšaukia savo pasiūlymą ar pirkimo laimėtojas atsisako sudaryti sutartį, atlyginimo.

8. Elektroninis aukcionas

8.1. Perkančioji organizacija pirkime netaikys elektroninio aukciono.

9. Pasiūlymų vertinimas

9.1. Perkančioji organizacija ekonomiškai naudingiausią pasiūlymą išrenka pagal tiekėjo pasiūlyme nurodytą kainą, kuri turi būti apskaičiuota ir nurodyta taip, kaip reikalaujama specialiųjų pirkimo sąlygų 7 priede.

9.2. Laimėjusiu pasiūlymu galės būti pripažintas tik 1 (vienas) ekonomiškai naudingiausias pasiūlymas, esantis pasiūlymų eilės pirmojoje vietoje.

10. Sutarties sudarymas

10.1. Ši pirkimo procedūra atliekama siekiant sudaryti sutartį su tiekėju, kurio pasiūlymas, vadovaujantis pirkimo sąlygose nustatyta tvarka, bus pripažintas laimėjęs, o jei pirkimas skaidomas į dalis – su tiekėjais, kurių pasiūlymai bus pripažinti laimėję. Sutarties sąlygos pateikiamos Pirkimo sąlygų 8 priede „Sutarties projektas“.

11.Priedai

11.1. 1 priedas „Terminai“;
11.2. 2 priedas „Techninė specifikacija“ su priedais;
11.3. 3 priedas „Pašalinimo pagrindai“;
11.4. 4 priedas „Kvalifikaciniai reikalavimai“;
11.5. 5 priedas „EBVPD“;
11.6. 6 priedas „Pasiūlymo forma“;
11.7. 7 priedas „Pasiūlymo vertinimo kriterijai“;
11.8. 8 priedas „Deklaracija“;
11.9. 9 priedas „Deklaracija“;
11.10. 10 priedas „Sutarties projektas“.