

DĖL ATSAKYMŲ Į TIEKĖJŲ KLAUSIMUS

Siunčiame atsakymus į tiekėjų klausimus (2025-ESO-1245) Kontaktų centro paslaugų pirkime.

Siekdami išvengti turinio interpretacijų, tiekėjų klausimus cituojame tiksliai taip, kaip buvo pateikti Centrinės viešųjų pirkimų informacinės sistemos (toliau – CVP IS) priemonėmis (tekstas neredaguotas).

Eil. Nr.	Punktas	Reikalavimas	Siūloma korekcija / klausimas	Atsakymas į klausimą/ Informacija apie pirkimo dokumentų tikslinimą
1.	Techninės specifikacijos (toliau – TS) 5.3 punkto 5 lentelės 3.2 p.	Suasmenintos informacijos iš išorinių duomenų bazių transliavimas. Interesantams atpažįstant interesantą pagal telefono numerį (pvz., informacija apie gedimus ir gedimų lokaciją, pašalinimo laiką; Interesanto įmokas; skolas ir pan.) su kintamais laukais.	Ar Užsakovas duos prieigą savo Duomenų bazės? Kokiu būdu?	Užsakovas nesuteiks tiesioginės prieigos prie savo duomenų bazės. Suasmenintos informacijos gavimas bus užtikrinamas per Užsakovo integracinę platformą, kuri veiks Užsakovo pusėje. Tiekėjui bus suteikta galimybė per integracinę platformą, naudojant nustatytas integracijas (pvz., API / web servisas), pagal Interesanto telefono numerį gauti reikiamus duomenis, reikalingus suasmenintos informacijos transliavimui (pvz., informaciją apie gedimus, jų lokaciją, pašalinimo laiką, įmokas, skolas ir pan.). Tiesioginė prieiga prie Užsakovo vidinių duomenų bazių (DB lygmeniu) nenumatoma.
2.	TS 5.3 punkto 5 lentelės 3.6 p.	reaguoja realiu laiku – TTS atsako trukmė nuo užklauso pateikimo iki balso išvesties pradžios neturi viršyti 1 sekundės;	Ar duomenų bazė bus užsakovo pusėje ar mūsų? Kokiu būdu turi būti padaryta sąsaja?	Žr. atsakymą Nr.1.
3.	TS 5.3 punkto 5 lentelės 3.7 p.	Galimybė taikyti balso technologijos sprendimą kaip STT (Speech-to-Text), kuris atpažįsta lietuvių kalbą, taip pat pagrindinius klientų atsakymų modelius („taip“,	Prašysime pateikti išsamesnę informaciją, kokia integracija turėtų būti? Koks procesas?	Integracija numatoma tarp Tiekėjo IVR / STT sprendimo ir Užsakovo informacinių sistemų per API. Procesas būtų toks:

		„ne“, „sąskaitos likutis“, „sutartis“, „adresas“ ir pan.); veikia realaus laiko režimu, leidžiant sistemai iš karto reaguoti į kliento išstartą informaciją; užtikrina duomenų konfidencialumą – STT duomenys (balso įrašai ir jų transkripcijos) turi būti apdorojami ir saugomi laikantis BDAR reikalavimų; leidžia saugią integraciją su kitomis sistemomis per API.		<ol style="list-style-type: none"> 1. Klientui skambinant į IVR, STT sprendimas realiu laiku atpažįsta kliento išstartą informaciją (pvz., „taip“, „ne“, „sąskaitos likutis“, „sutartis“, „adresas“ ir pan.). 2. STT atpažinimo rezultatas apdorojamas Tiekėjo pusėje ir paverčiamas struktūrizuotu užklauso duomenų rinkiniu. 3. Remiantis atpažintu rezultatu, Tiekėjo sistema per Užsakovo pateiktą API kreipiasi į Užsakovo sistemas, siekiant gauti reikalingą informaciją arba patikrinti kliento pateiktus duomenis. 4. Gautas API atsakymas naudojamas tolimesniam IVR sprendimo veikimui (sprendimų priėmimui, balso pranešimų generavimui, nukreipimui ir pan.). <p>Užsakovo duomenys nėra saugomi ar apdorojami Tiekėjo duomenų bazėse ilgalaikiam saugojimui, o visa integracija vykdoma per saugius API ryšius.</p>
4.	TS 5.4.8 p.	Galimybė telefono numerio skambučių nukreipimo funkciją teikiančiam operatoriui prisijungti prie skambučių centro telefono stoties per SIP ar kitą techninį sprendimą.	Patikslinkite, kas kur turėtų prisijungti, nesuprantame termino teikiančiam operatoriui, kurios pusės teikiantis operatorius? Gal galite pateikti pvz?	<p>Telefono numerio skambučių nukreipimo funkciją teikiantis operatorius reiškia telefono ryšio paslaugų teikėją, kuris valdo Užsakovo telefono numerį (-ius) ir teikia skambučių nukreipimo (perdavimo) paslaugą.</p> <p>Ryšio operatorius turi turėti techninę galimybę prisijungti prie skambučių centro telefono stoties (PBX / IP-PBX), naudojant SIP (Session Initiation Protocol) arba kitą lygiavertį techninį sprendimą, tam, kad į Užsakovo telefono numerį ateinantys skambučiai būtų tiesiogiai perduodami į skambučių centro sistemą.</p> <p>Prisijungimo schema (pavyzdys):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Užsakovui priklauso telefono numeris, kurį administruoja ryšio operatorius.

				<ul style="list-style-type: none"> • Ryšio operatorius per SIP jungtį ar kitą techninį sprendimą perduoda į šį numerį ateinančius skambučius į skambučių centro telefono stotį. • Skambučių centro sistema paskirsto skambučius IVR meniu ar kitoms funkcijoms. <p>Šis reikalavimas yra susijęs su užsakovo telefono numerių aptarnavimu ir jų integravimu su skambučių centro sprendimu bei užtikrina sklandų bendradarbiavimą tarp Užsakovo, Tiekėjo ir ryšio operatoriaus.</p>
5.	TS 5.4.20 p.	Paslaugų teikėjas skambučių įrašus saugo ne trumpiau kaip 6 mėnesius.	Ar bus galima perduoti skambučius saugiu protokolu į kliento SFTP? Ar skambučiai ir vaizdo įrašai turi būti saugomi tiekėjo infrastruktūroje?	Garso skambučiai 6 mėn., vaizdo skambučiai – 2 mėnesius turi būti saugomi tiekėjo infrastruktūroje. Bus galima perduoti skambučius saugiu protokolu į kliento SFTP.
6.	TS 5.4.23 p.	Realaus laiko stebėjimo ir istorinės statistikos kaupimą:	Kokiu būdu bus poreikis pateikti ir kur saugoti skambučių ir vaizdo įrašus? Užsakovo ar tiekėjo infrastruktūroje?	Tiekėjo prašome suteikti prieigą prie Tiekėjo programos, kur būtų galima vykdyti skambučių paiešką realiu laiku pagal telefono numerį, agentą, laiką.
7.	TS 5.8.6 p.	Skambučių priėmimas iš išorinių kontaktų centrų realizuojamas per 1 valandą nuo pranešimo Paslaugų teikėjui pateikimo telefonu ar raštu.	Ar bus galima gauti iš anksto kontaktinę informaciją iš kokių išorinių kontaktų turės būti peradresuojami skambučiai?	Esant tokiems numeriams, jie būtų pateikiami iš anksto.
8.	TS 10.1.	Paslaugų teikėjas privalo būti pasirengęs pradėti teikti Paslaugas pilna apimtimi per 90 (devyniasdešimt) kalendorinių dienų nuo Sutarties įsigaliojimo dienos. Konkreti Paslaugų teikimo pradžios data šalių suderinama ir	Prašysime pakoreguoti punktą taip: Paslaugų teikėjas privalo būti pasirengęs pradėti teikti Paslaugas pilna apimtimi per 90 (devyniasdešimt)	Atsižvelgiant į tai, kad Pirkimas vykdomas derybų būdu, šiame procedūrų etape prašoma keisti nuostata nebus tikslinama, tačiau dėl jos formuluotės tiekėjai galės derėtis derybų etapo metu.

		patvirtinama raštu Sutarties įsigaliojimo dieną.	kalendorinių dienų nuo Sutarties įsigaliojimo dienos. Konkreti Paslaugų teikimo pradžios data šalių suderinama ir patvirtinama raštu po informacijos perdavimo (IVR schema, ataskaitų formatai ir kita informacija reikalinga paslaugos įdiegimui)	
9.	<p>I. Pirkimo objektas turėtų būti išskaidytas į dalis, siekiant užtikrinti didesnę tiekėjų konkurenciją</p> <p>10. PĮ 40 str. 1 d. nustatyta, kad siekdamas didinti tiekėjų konkurenciją ir atsižvelgdamas į smulkiojo ir vidutinio verslo subjektų galimybes įvykdyti pirkimo sutartį, perkantysis subjektas priima sprendimą dėl pirkimo objekto skaidymo į dalis, kurių kiekvienai numatoma sudaryti atskirą pirkimo sutartį. Pirkimo objektas skaidomas, be kita ko, kiekybiniu, kokybiniu pagrindu. 1 Patvirtinta Viešųjų pirkimų tarnybos direktoriaus 2017-06-29. įsakymu Nr. 1S-105 2</p> <p>11. Pirkimo objektas – kontaktų centro paslaugos, remiantis Pirkimo specialiųjų sąlygų 1 priedo „Techninė specifikacija“ 2.1 p., apima: - Skambučių aptarnavimą gedimų elektros ir dujų skirstomuosiuose tinkluose (toliau tekste – Gedimai) klausimais įvairiais kanalais (skambučiai, internetiniai pokalbiai, užduotys); - Masinių pikų valdymą Masinių gedimų metu; - Kliento verslo ir privačių interesantų aptarnavimą elektros ir dujų skirstymo klausimais, įvairiais kanalais (skambučiai, internetiniai pokalbiai, užduotys); - Interesantų aptarnavimą elektros ar dujų įvedimo bei galios didinimo klausimais įvairiais kanalais (skambučiai, internetiniai pokalbiai, užduotys).</p> <p>12. Remiantis Pirkimo techninės specifikacijos 2.2 p., paslaugas sudaro: 1. Įeinančių skambučių aptarnavimas 2. Išėinančių skambučių aptarnavimas 3. Užduočių aptarnavimas 4. Internetinių pokalbių (chat) ir socialinės medijos aptarnavimas 5. IVR – automatinis balso pranešimas (Interactive voice response) 6. Naujų, pagal Kliento poreikį užsakytų IT paslaugų diegimas 7. SMS pranešimų siuntimas, aptarnavimas, priėmimas 8. Automatiniai skambučiai Interesantams 9. Masinių pikų valdymo įeinančių skambučių aptarnavimas.</p> <p>13. Šiuo atveju Perkantysis subjektas sudėtinio Pirkimo objekto, apimančio 4-ias atskiras interesantams teikiamas paslaugas, kurio numatoma vertė yra net 7 505 000 EUR be PVM, neišskaidė į dalis ir taip neužtikrino PĮ 40 str. 1 d. reikalavimo įgyvendinimo.</p>	<p>Pirkėjas siūlo skaidyti pirkimą į šias keturias dalis:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Skambučių aptarnavimą gedimų elektros ir dujų skirstomuosiuose tinkluose (toliau – Gedimai) klausimais įvairiais kanalais (skambučiai, internetiniai pokalbiai, užduotys); 2. Masinių pikų valdymą masinių gedimų metu; 3. Kliento verslo ir privačių interesantų aptarnavimą elektros ir dujų skirstymo klausimais įvairiais kanalais; 4. Interesantų aptarnavimą elektros ar dujų įvedimo klausimais. <p>Įvertinus pirkimo objekto pobūdį, tarpusavio priklausomybes ir praktinį įgyvendinimą, pirkimo skaidymas į atskiras dalis nėra tikslingas ir objektyviai nepagrįstas, nes sukeltų reikšmingą technologinę, eksploatacinę, finansinę ir reputacinę riziką, t. y:</p> <p>1. Technologinis būtinumas</p> <p>Visos keturios siūlomos pirkimo dalys yra technologškai ir funkciškai tarpusavyje susijusios ir realioje eksploatacijoje veikia kaip vientisas klientų aptarnavimo procesas. Klientų kreipimaisi skirtingais klausimais (gedimai, masiniai gedimai, skirstymo</p>		

14. Pirkimo objektas galėjo ir turėjo būti išskaidytas į atskiras Pirkimo objekto dalis pagal perkamų paslaugų kiekį ir (arba) pagal paslaugų pobūdį, t. y. pagal interesantams teikiamas atskiro tipo 4-ias paslaugas. Pirkimo objekto išskaidymo galimumą pagrindžia kiti to paties Perkančiojo subjekto vykdyti kontaktų centro paslaugų pirkimai.

15. Atsižvelgiant į tai, vertinama, kad Pirkimo objektas nepagrįstai neskaidytas į atskiras Pirkimo objekto dalis. Neišskaidžius Pirkimo objekto į dalis, automatiškai nustatyta didelė atskirų paslaugų sudėtinė numatoma vertė, kuria remiantis nustatyti konkurenciją dirbtinai ribojantys kvalifikacijos reikalavimai sudarant išskirtines sąlygas konkrečiam tiekėjui.

16. Būtent Perkantys subjektas yra didžiausias atitinkamų paslaugų užsakovas ir pirkėjas, todėl istoriškai analogiškų paslaugų sutartis Perkančiajam subjektui³ vykdė tiekėjai turi įgiję išskirtinę kvalifikaciją tokių sutarčių vykdyme ir išskirtines sąlygas laimėti pakartotinius analogiškų paslaugų pirkimus.

17. Prašome patikslinti Pirkimo dokumentus ir išskaidyti Pirkimo objektą į dalis pagal perkamų paslaugų pobūdį, atskiriant 4-ias Pirkimo objektą sudarančias paslaugas į atskiras Pirkimo objekto dalis, kad būtų užtikrinta efektyvi tiekėjų konkurencija Pirkime.

paslaugos, įvedimai) dažnai **persidengia, keičiasi ar išsivysto pokalbio eigoje**, todėl jų atskyrimas skirtingiems tiekėjams reikalautų nuolatinio srautų peradresavimo.

Siekiant užtikrinti:

- vieningą klientų aptarnavimo platformą,
- bendrą skambučių, pokalbių ir užduočių valdymą,
- vienodus aptarnavimo standartus,
- centralizuotą incidentų ir masinių gedimų valdymą,

būtina, kad **vienas tiekėjas būtų atsakingas už visų srautų priėmimą, paskirstymą ir valdymą**. Skaidant pirkimą į dalis, technolinė atsakomybė neišvengiamai liktų vienam tiekėjui, todėl skaidymas būtų tik formalus, bet ne funkcionalus.

2. Techninė ir eksploatacinė rizika

Skaidant pirkimą į keturias dalis, iškiltų šios esminės eksploatacinės rizikos:

- **Srautų skirstymo sudėtingumas** – nors kliento klausimo tema yra identifikuojama IVRe dar prieš aptarnavimą, dažnai klientai renkasi nepaisydami siūlomoms temoms ir tikroji kliento pokalbio tema dažniausiai paaiškėja tik pokalbio metu.
- **Papildomas peradresavimas** – tokiais atvejais klientai būtų nukreipiami skambinti kitu numeriu ar kreiptis kitu kanalu, o tai ilgintų aptarnavimo laiką ir didintų klientų nepasitenkinimą, kad yra nukreipiami ir reikia kartoti klausimą.
- **Atsakomybės išskaidymas** – sutrikimų, klaidų ar aptarnavimo kokybės problemų atveju būtų sudėtinga nustatyti atsakingą tiekėją.
- **Masinių gedimų valdymo rizika** – masinių pikų metu būtinas greitas ir

		<p>centralizuotas sprendimų priėmimas, kuris būtų apsunkintas, jei dalyvautų keli nepriklausomi tiekėjai.</p> <p>Tai tiesiogiai veiktų paslaugų stabilumą ir patikimumą, ypač kritinių situacijų metu.</p> <p>3. Didesnės sąnaudos ir neefektyvus lėšų naudojimas</p> <p>Pirkimo skaidymas lemtų ženkliai didesnes bendras sąnaudas, palyginti su vientisu pirkimu:</p> <ul style="list-style-type: none">• Administracinės sąnaudos – kelių sutarčių administravimas, skirtingų SLA priežiūra, atskiras veiklos stebėjimas ir koordinavimas, galimai reikėtų papildomo resursų.• Srautų skirstymo kaštai – vienas tiekėjas vis tiek turėtų atlikti pirminį srautų priėmimą ir paskirstymą, kas didintų paslaugos kainą.• Dvigubas apmokėjimas – peradresuojant skambučius gedimų atvejais, būtų mokama už to paties skambučio minutes skirtingiems tiekėjams.• Papildomi IT ir integracijų kaštai – reikalingos sudėtingesnės technologinės integracijos tarp skirtingų tiekėjų sistemų. <p>Tokios sąnaudos neatitiktų ekonomiškumo ir racionalaus lėšų naudojimo principų.</p> <p>4. Aptarnavimo kokybės ir reputacinė rizika</p> <p>Skaidymas pažeistų „vieno langelio“ principą, kuris yra ypač svarbus:</p> <ul style="list-style-type: none">• klientai būtų siunčiami skambinti kitu numeriu ar kreiptis kitu kanalu,• pailgėtų problemų sprendimo laikas,• sumažėtų pasitikėjimas paslaugų teikėju,
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> • didėtų neigiamų klientų vertinimų ir skundų skaičius. <p>Tai sukeltų reputacinę riziką, kuri ypač jautri sutrikimų klausimais.</p> <p>Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, manome, kad pirkimo skaidymas į keturias dalis neužtikrintų efektyvaus pirkimo tikslo pasiekimo, didintų sąnaudas, apsunkintų valdymą ir pablogintų klientų aptarnavimo kokybę.</p> <p>Todėl pirkimo vykdymas kaip vientisas pirkimo objektas yra objektyviai pagrįstas technologiniu būtinumu, ekonomiškai efektyvesnis ir mažinantis eksploatacinę bei reputacinę riziką.</p>
10.	<p>II Pirkimo specialiųjų sąlygų 2.1 priede „Reikalavimai tiekėjams“ lentelėje „Kvalifikacijos reikalavimai“ 1 p. nustatytas tiekėjo patirties reikalavimas dirbtinai riboja konkurenciją</p> <p>18. Pirkimo specialiųjų sąlygų 2.1 priede „Reikalavimai tiekėjams“ lentelėje „Kvalifikacijos reikalavimai“ 1 p. nustatytas tiekėjo patirties reikalavimas: „Tiekėjas per pastaruosius 2 (du) metus iki paraiškos pateikimo termino pabaigos pagal vieną ar daugiau sutarčių yra savo jėgomis suteikęs šias paslaugas: įeinančių ir išėinančių skambučių aptarnavimas, automatinio balso pranešimo transliavimas, sms pranešimų siuntimas, priėmimas ir aptarnavimas, skambučių srauto paskirstymas, automatinai skambučiai klientams ir atsakymų teikimas interesantams elektroninėmis priemonėmis, kurios (-ių) bendra vertė būtų ne mažesnė kaip 2 000 000,00 EUR be PVM.“</p> <p>19. Kvalifikacijos reikalavimas dirbtinai riboja tiekėjų konkurenciją ir sudaro išskirtines sąlygas Pirkimo sutartį sudaryti konkrečiam tiekėjui, įgijusiam reikalaujamą patirtį vykdant ankstesnę analogiškų paslaugų sutartį Perkančiajam subjektui.</p> <p>20. Pirma, Metodikos 16 p. nustatyta, kad nustatydamas tiekėjo patirties reikalavimą, pirkimo vykdytojas turi:</p> <p>21. <i>„Leisti pateikti pasiūlymus visiems tiekėjams, kurie galės įvykdyti ketinamą sudaryti pirkimo sutartį, o ne atrinkti tuos, kurie geriausiai galėtų įvykdyti pirkimo sutartį, todėl turi būti nustatomi ne didesni nei būtini reikalavimai dėl patirties. Tokia praktika formuotina atsižvelgiant į tai, jog nustatant aukštą kvalifikacijos reikalavimą dėl patirties, lyginant su numatoma sudaryti pirkimo</i></p>	<p>Informuojame, kad Tiekėjo kvalifikacijos reikalavimų nustatymo metodikoje (toliau – Metodika) bendrų metinių pajamų iš veiklos, su kuria susijęs atliekamas pirkimas, reikalavime nustatytas laikotarpis yra 3 metai. Taip pat nurodoma, kad apibrėžiant reikalavimą verte, reikalaujama patirties reikšmė paprastai turi būti ne daugiau kaip 0,7 dydžio, lyginant su numatoma atitinkamų paslaugų verte.</p> <p>Paaiškiname, kad pagal Specialiųjų pirkimo sąlygų 19 p. numatoma pirkimo vertė yra 7,5 mln. Eur, nuo kurios 0,7 dydžio nuo paslaugų vertės sudaro 5,2 mln. Eur, ir ši suma turėtų didesnę ribojantį poveikį konkurencijai nei nustatytas dydis. Atsižvelgdamas į tai ir siekdamas nustatyti proporcingą įsigyjamam pirkimo objektui kriterijų, Pirkėjas sutrumpino nustatyto kriterijaus terminą iki 2 metų, tačiau žymiai sumažino maksimalią galimą pagal šį kriterijų reikalaujamų sutarčių vertę, t. y. nuo 5,2 mln. Eur iki 2 mln. Eur. Taip pat Pirkėjas, atsižvelgdamas į rinkoje siekiamas įsigyti paslaugas teikiančių tiekėjų viešai nurodomas</p>

sutartimi, dalyje pirkimų susidaro ydinga situacija, kad pasiūlymą neretai gali pateikti tik vienas tiekėjas, tuo tarpu pirkimo vykdytojo tikslas yra gauti konkurencingus pasiūlymus. Tai įmanoma užtikrinti tik tais atvejais, kai pirkime dalyvauja kuo daugiau tiekėjų ir ne tik didelės įmonės, bet ir smulkaus ar vidutinio verslo atstovai. Šis kvalifikacijos reikalavimas neturi būti siejamas su visais galimais parametrais (verte, kiekiu, apimtimi ir pan.), o tik su tokiais, kurie geriausiai įrodo tiekėjo patirtį.“

22. Šiuo atveju akivaizdžiai sudaroma Metodikoje minima ydinga situacija, kai keliamas neproporcingas ir efektyvios tiekėjų konkurencijos neužtikrinantis tiekėjo patirties reikalavimas, siekiant eliminuoti galimybę pirkime dalyvauti smulkaus ir vidutinio verslo atstovams.

23. Antra, Metodika numato ilgesnį tiekėjo patirties įgijimo laikotarpį, nei nustatytas Pirkime.

24. Pirkimu, kuris yra tarptautinis, perkamos paslaugos.

25. Metodikos, kuri yra privalomai taikoma tarptautinių pirkimų atvejais 16.2 p., nustatyta, kad nustatant panašių paslaugų teikimo patirties reikalavimą, minimaliai taikoma 3 pastarųjų metų laikotarpio reikšmė patirties įgijimui, kuris turi būti netgi ilginamas, jeigu keliamą reikalavimą atitinka itin mažai tiekėjų rinkoje.

26. Taigi, Perkantysis subjektas nustatė žymiai griežtesnę laikotarpio, per kurį turi būti įgyta reikalaujama tiekėjo patirtis, reikšmę (t. y. tik 2 metų), dirbtinai apribodamas tiekėjų 4 konkurenciją ir sudarydamas išskirtines sąlygas konkrečiam tiekėjui, įgijusiam reikalaujamą patirtį vykdant ankstesnę analogiškų paslaugų sutartį Perkančiajam subjektui.

27. Trečia, pirkimo vykdytojas anksčiau yra vykdęs dvigubai didesnės numatomos vertės analogišką pirkimą, kuriame kėlė tris kartus mažesnės vertės patirties, įgytos per metais ilgesnį laikotarpį reikalavimą.

28. Pirkimo vykdytojas 2022 m. vykdė analogiškų paslaugų pirkimą⁴, kurio numatoma vertė buvo 13 500 000 EUR be PVM, t. y. dvigubai didesnė nei Pirkimo. Tačiau ankstesniame pirkime buvo nustatytas žymiai žemesnės reikšmės ir tiekėjų konkurenciją užtikrinantis kvalifikacijos reikalavimas dėl tiekėjo įgytos patirties:

29. „Tiekėjas per pastaruosius 3 (trejus) metus iki paraiškos pateikimo termino pabaigos pagal vieną ar daugiau sutarčių yra savo įgomis suteikęs įeinančių ir išeinančių skambučių aptarnavimo, automatinio balso pranešimo transliavimo, sms pranešimų siuntimo, priėmimo ir aptarnavimo, skambučių srauto paskirstymo, automatinio skambučių klientams ir atsakymų teikimo interesantams elektroninėmis priemonėmis paslaugų, kurių bendra vertė būtų ne mažesnė kaip 750.000,00 EUR be PVM.“

metines pajamas, mano, kad 1 mln. Eur suma per 1 metus (atitinkamai per 2 metus – 2 mln. Eur) nėra konkurenciją ribojanti reikšmė, o nustatytas kriterijus sudaro galimybes dalyvauti platesniam tiekėjų ratui. Taigi, nustatytas reikalavimas – 2 mln. Eur per 2 metus – yra pasiekiamas reikšmingai daliai rinkos dalyvių ir neužkerta kelio dalyvauti pirkime.

Atsižvelgiant į tai, perkančioji organizacija mano, kad nustatytas kvalifikacijos reikalavimas yra pagrįstas pirkimo objekto apimtimi ir sudėtingumu, atitinka proporcingumo principą ir nesukuria nepagrįstų kliūčių konkurencijai. Todėl šiuo metu nėra objektyvaus pagrindo keisti nustatytą laikotarpį ar reikalavimo dydį.

Taip pat paaiškiname, kad Pirkėjas neturi prievolės taikyti prieš kelis metus vykdytų analogiškuose pirkimuose nustatytų kvalifikacinių ar kitų reikalavimų, o vertina ir nustato šiuos reikalavimus atsižvelgdamas į konkretaus pirkimo ypatumus, esamą situaciją, rinkos tyrimus ir įgytą patirtį su tiekėjais kiekvieno pirkimo atveju individualiai.

	<p>30. Esama situacija parodo, kad jeigu anksčiau dvigubai didesnės vertės analogiškam pirkimui nustatyti žymiai žemesnės reikšmės tiekėjo patirties reikalavimai buvo pakankami ir sutartis įgyvendinta tinkamai, Pirkime keliami griežtesni kvalifikacijos reikalavimai yra neproporcingi, nebūtini ir visiškai nepateisinami.</p> <p>31. Pažymėtina, kad 2022 m. vykdytame pirkime su reikšmingai žemesniu tiekėjo patirties kvalifikacijos reikalavimu pasiūlymus pateikė tik 4 tiekėjai.</p> <p>32. Perkančiajam subjektui nepatikslinus tiekėjo patirčiai taikomo kvalifikacijos reikalavimo, Pirkime bus gautas dar mažesnis tiekėjų pasiūlymų skaičius arba gautas tik vienintelis pasiūlymas, sudarius išskirtines sąlygas konkrečiam tiekėjui, įgijusiam reikalaujamą patirtį vykdant ankstesnę analogiškų paslaugų sutartį Perkančiajam subjektui.</p> <p>33. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, Perkantysis subjektas, siekdamas įgyvendinti PĮ ir Metodikos reikalavimus bei užtikrinti efektyvią tiekėjų konkurenciją, turi, o tiekėjas prašo patikslinti Pirkimo specialiųjų sąlygų 2.1 priede „Reikalavimai tiekėjams“ lentelėje „Kvalifikacijos reikalavimai“ 1 p. nustatytą tiekėjo patirties kvalifikacijos reikalavimą, nustatant ne griežtesni nei siūlomas patirties reikalavimą t. y.: „Tiekėjas per pastaruosius 3 (tris) metus iki paraiškos pateikimo termino pabaigos pagal vieną ar daugiau sutarčių yra savo jėgomis suteikęs šias paslaugas: įeinančių ir išeinančių skambučių aptarnavimas, automatinio balso pranešimo transliavimas, sms pranešimų siuntimas, priėmimas ir aptarnavimas, skambučių srauto paskirstymas, automatinai skambučiai klientams ir atsakymų teikimas interesantams elektroninėmis priemonėmis, kurios (-ių) bendra vertė būtų ne mažesnė kaip 1 000 000,00 EUR be PVM.“</p> <p>34. Netenkinus tokio tiekėjo prašymo, alternatyviai tiekėjas prašo patikslinti esamą Pirkimo dokumentų reikalavimą keičiant reikalaujamą 2 pastarųjų metų laikotarpį į 3 metų laikotarpį, kaip nustatyta Metodikos 16.2 p. arba pakeisti esamą 2 000 000 EUR be PVM suteiktų paslaugų vertės reikalavimą į 1 000 000 EUR be PVM suteiktų paslaugų vertės reikalavimą.</p>	
11.	<p>III. Pirkimo specialiųjų sąlygų 2.1 priede „Reikalavimai tiekėjams“ lentelėje „Kvalifikacijos reikalavimai“ 2 p. nustatytas tiekėjo ekonominis ir finansinis bendrų metinių pajamų reikalavimas dirbtinai riboja konkurenciją</p> <p>35. Pirkimo specialiųjų sąlygų 2.1 priede „Reikalavimai tiekėjams“ lentelėje „Kvalifikacijos reikalavimai“ 2 p. nustatytas ekonominis ir finansinis bendrų metinių pajamų reikalavimas: „Bendros metinės pajamos iš veiklos, su kuria susijęs atliekamas pirkimas, paskutiniiais finansiniais metais, o jei ūkio subjektas įregistruotas vėliau ar veiklą atitinkamoje srityje pradėjo vėliau – nuo ūkio subjekto įregistravimo ar veiklos su pirkimu susijusioje srityje pradžios, yra ne mažesnės nei 1 750 000,00 EUR be PVM. Laikoma, kad su atliekamu pirkimu susijusi veikla yra: Kontaktų centro klientų aptarnavimo paslaugos.“</p>	<p>Informuojame, kad, atsižvelgdami į tai, jog Pirkimo objektas (veikla) yra labai specifiška ir nesusijusi su kitomis tiekėjų galimais vykdomomis veiklomis, t. y. daugelis šios srities tiekėjų užsiima ir gauna pajamas tik iš šios veiklos, siekdami užtikrinti lygiateisiškumą, visiems tiekėjams taikome tą patį nustatytą kvalifikacinį reikalavimą ir tik tai veiklai, kuri tiesiogiai susijusi su Pirkimo objektu.</p> <p>Atkreipiame dėmesį, kad Metodikoje nurodoma „sudarant ilgalaikę sutartį (pavyzdžiui, 36 mėnesių trukmės) nustatomas reikalavimas,</p>

36. Kvalifikacijos reikalavimas dirbtinai riboja tiekėjų konkurenciją ir sudaro išskirtines sąlygas Pirkimo sutartį sudaryti konkrečiam tiekėjui, įgijusiam reikalaujamą pajėgumą vykdant ankstesnę analogiškų paslaugų sutartį Perkančiajam subjektui.

37. Pirmą, Metodikos 12.2 p. nustatyta, kad analogiškas Perkančiojo subjekto nustatytam bendrų metinių pajamų iš veiklos, su kuria susijęs atliekamas pirkimas, reikalavimas nustatomas tik tais atvejais, kaip ūkio subjekto finansinio ir ekonominio pajėgumo negali įrodyti reikalavimas turėti tam tikras pajamas iš visos veiklos.

38. Metodikos 10 p. nustatyta, kad finansinio ir ekonominio pajėgumo vertinimo tikslas – įsitikinti, jog ūkio subjektas turi būtiną finansinį ir ekonominį pajėgumą (bet ne patirtį) įvykdyti pirkimo sutartį, t. y. gėba padengti svarbiausias išlaidas (mokėti atlyginimus, įsigyti medžiagas, kt.), kol bus apmokėtos pirkimo vykdytojui pateiktos sąskaitos, bei gėbės įvykdyti reikalavimus, galinčius kilti iš netinkamo pirkimo sutarties vykdymo.

39. Šiuo atveju nėra jokių objektyvių kliūčių įsitikinti tiekėjų būtiniais finansiniais ir ekonominiais pajėgumais įvykdyti Pirkimo sutartį vertinant visos veiklos pajamas, kadangi visos veiklos pajamos ir išlaidos nėra atskirai diferencijuojamos tiekėjui vykdant kelias skirtingas veiklas.

40. Dirbtinas tiekėjų finansinės padėties vertinimas dirbtinai atribojant tiekėjų vykdomas veiklas nepagrįstai eliminuoja finansiškai pajėgius tiekėjus, nes finansinis pajėgumas apibūdina bendrą tiekėjo mokumą ir gėbėjimą vykdyti sutartinius įsipareigojimus, kuris užtikrinamas bendru pinigų srautu, o ne atskirai išskirtos veiklos pajamomis.

41. **Antra**, Pirkime nustatytas papildomas ekonominio ir finansinio pajėgumo reikalavimas, užtikrinantis tiekėjų ekonominio ir finansinio pajėgumo vertinimą.

42. Perkantysis subjektas Pirkimo specialiųjų sąlygų 2.1 priede „Reikalavimai tiekėjams“ lentelėje „Kvalifikacijos reikalavimai“ 3 p. nustatė papildomą ekonominio ir finansinio pajėgumo reikalavimą – kritinio likvidumo koeficientą, kuris parodo ūkio subjekto atsparumą finansavimo trūkumui trumpuoju laikotarpiu.

43. Taigi tam pačiam tikslui užtikrinti Perkantysis subjektas nustatė net kelis atskirus ekonominio ir finansinio pajėgumo reikalavimus

44. **Trečia**, Pirkimo sutartyje taip pat nustatytas reikalavimas sutarties įvykdymo užtikrinimo pateikimui, kaip dar vienas Perkančiojo subjekto saugiklis dėl tinkamo Pirkimo sutarties įgyvendinimo.

45. Pirkimo sutarties projekto specialiosios dalies 7.4 p. nustatyta, kad tiekėjas, su kuriuo bus pasirašoma Pirkimo sutartis, privalo pateikti 200 000 EUR vertės garantą.

kad tiekėjo bendrosios metinės pajamos iš veiklos, su kuria susijęs atliekamas pirkimas, kuri būtų apie 0,2-0,7 visos numatomos pirkimo sutarties vertės.“ Mūsų atveju reikalavimu nustatomas 0,23 visos numatomos pirkimo sutarties vertės, todėl ginčijamo kriterijaus reikšmė nebus keičiama, ji atitinka žemiausią Metodikoje nustatytą kriterijaus reikšmę. Kaip buvo minėta ankstesniame atsakyme, Pirkėjas nėra ribojamas vėlesniuose pirkimuose keisti ar nustatyti naujų kvalifikacinių reikalavimų, kurie yra pagrįsti atsižvelgiant į pirkimo objekto ypatumus, svarbą, netekimo rizikas ir pan.

	<p>46. Taigi papildomai tiekėjo galimybės (įskaitant – ekonominius ir finansinius pajėgumus) įgyvendinti Pirkimo sutartį garantuojami Pirkimo sutarties įvykdymo užtikrinimu.</p> <p>47. Ketvirta, ankstesniame analogiškame pirkime, kurio numatoma vertė buvo dvigubai didesnė, ekonominio ir finansinio pajėgumo reikalavimas dėl bendrų metinių veiklos pajamų apskritai nebuvo nustatytas, o sutartis buvo įgyvendinta tinkamai.</p> <p>48. Kaip minėta, Pirkimo vykdytojas 2022 m. vykdė analogiškų paslaugų pirkimą⁷, kurio numatoma vertė buvo 13 500 000 EUR be PVM, t. y. dvigubai didesnė nei vykdomo Pirkimo. Tačiau pirkime apskritai nebuvo keliami jokie ekonominio ir finansinio pajėgumo reikalavimai. Nepaisant to, tai nekludė sudaryti Pirkimo vykdytojui sėkmingai įvykdytos paslaugų sutarties.</p> <p>49. Minėtame pirkime net ir nekėlus ekonominio ir finansinio pajėgumo reikalavimų pasiūlymus pateikė tik 4 tiekėjai⁸. Akivaizdu, kad Perkančiajam subjektui nepatikslinus tiekėjų ekonominiams ir finansiniams pajėgumui taikomo bendrų metinių pajamų reikalavimo, Pirkime bus dar mažesnis tiekėjų pasiūlymų skaičius arba gautas tik vienintelis pasiūlymas, esamais reikalavimais sudarius išskirtines sąlygas tik konkrečiam tiekėjui.</p> <p>50. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, Perkantysis subjektas, siekdamas įgyvendinti PĮ ir Metodikos reikalavimus bei užtikrinti efektyvią tiekėjų konkurenciją, turi, o tiekėjas prašo patikslinti Pirkimo specialiųjų sąlygų 2.1 priede „Reikalavimai tiekėjams“ lentelėje „Kvalifikacijos reikalavimai“ 2 p. nustatytą ekonominį ir finansinį bendrų metinių pajamų reikalavimą, nustatant ne griežtesni nei siūlomas reikalavimą, t. y.: “Bendros metinės visos veiklos pajamos, paskutiniiais finansiniais metais, o jei ūkio subjektas įregistruotas vėliau ar veiklą atitinkamoje srityje pradėjo vėliau – nuo ūkio subjekto įregistravimo ar veiklos su pirkimu susijusioje srityje pradžios, yra ne mažesnės nei 1 000 000,00 EUR be PVM..”</p> <p>51. Netenkinus tokio tiekėjo prašymo, alternatyviai tiekėjas prašo patikslinti esamą Pirkimo dokumentų reikalavimą keičiant reikalaujamą bendrų metinių pajamų iš veiklos, su kuria susijęs atliekamas pirkimas 1 750 000 EUR be PVM dydį į 1 000 000 EUR be PVM dydį.</p>	
12.	<p>IV Pirkimo specialiųjų sąlygų 2.1 priede „Reikalavimai tiekėjams“ lentelėje „Kvalifikacijos reikalavimai“ 3 p. nustatytas tiekėjo ekonominis ir finansinis kritinio likvidumo koeficiento reikalavimas dirbtinai riboja konkurenciją</p> <p>52. Pirkimo specialiųjų sąlygų 2.1 priede „Reikalavimai tiekėjams“ lentelėje „Kvalifikacijos reikalavimai“ 3 p. ekonominis ir finansinis bendrų metinių pajamų reikalavimas: „Kritinio likvidumo koeficiento reikšmė – pagal paskutinių finansinių metų finansinės atskaitomybės duomenis – ne mažesnė nei 0,9. Jeigu įmonės turimi įsipareigojimai yra lygūs 0 (nuliui), laikoma, kad tiekėjas atitinka einamojo likvidumo reikalavimą. Vertinamas trumpalaikio turto atėmus atsargas santykis su trumpalaikiais įsipareigojimais”.</p>	<p>Informuojame, kad vadovaujantis grupės užtikrinimo priemonių naudojimo ir tiekėjų finansinės būklės vertinimo politika, sudarant tokios vertės sutartį, turi būti papildomai įsitikinama tiekėjo finansine padėtimi. Vienas iš numatytų būdų yra prašyti būtent kritinio likvidumo arba einamojo likvidumo koeficiento. Atkreipiame dėmesį, kad perkant paslaugas, einamojo likvidumo ir kritinio likvidumo koeficientai yra beveik tapatūs: skirtumas tik</p>

	<p>53. Metodikos 13.3 p. nustatyta, kad ekonominis ir finansinis kritinio likvidumo koeficiento reikalavimas taikomas kai ketinama sudaryti didelės vertės trumpalaikę sutartį.</p> <p>54. Metodikos 2.8 p. nustatyta, kad trumpalaikė pirkimo sutartis – pirkimo sutartis, kurioje nustatomas paslaugų teikimo laikotarpis ne ilgesnis kaip 12 mėn. nuo pirkimo sutarties įsigaliojimo.</p> <p>55. Tuo tarpu Pirkimo sutarties projekto specialiosios dalies 7.2 p. nustatyta, kad paslaugų teikimo laikotarpis 36 mėn.</p> <p>56. Taigi, kadangi Pirkimo sutartis nėra trumpalaikė, ekonominis ir finansinis kritinio likvidumo koeficiento reikalavimas Pirkime apskritai neturėjo būti nustatomas.</p> <p>57. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, Perkantysis subjektas turi, o tiekėjas prašo patikslinti Pirkimo sąlygas panaikinant Pirkimo specialiųjų sąlygų 2.1 priede „Reikalavimai tiekėjams“ lentelėje „Kvalifikacijos reikalavimai“ 3 p. nustatytą tiekėjo ekonominį ir finansinį kritinio likvidumo koeficiento reikalavimą.</p>	<p>tas, kad vertinant kritinio likvidumo koeficientą iš trumpalaikio turto atimamos atsargos, o vertinant einamojo likvidumo koeficientą, atsargos neminusuojamos.</p>
13.	<p>V Reikalingas Pirkimo specialiųjų sąlygų 2.1 priede „Reikalavimai tiekėjams“ lentelėje „Kvalifikacijos reikalavimai“ 1-3 p. nustatytų reikalavimų taikymo paaiškinimas</p> <p>58.1 Ar tiekėjas, grįsdamas atitiktą kvalifikacijos reikalavimų 1 p. reikalavimui, gali sumuoti savo ir prie jo 2024 m. prijungto juridinio asmens įgytą patirtį</p>	<p>Informuojame, kad grįsdamas abu kvalifikacijos reikalavimų 1 ir 2 p. reikalavimus Tiekėjas gali sumuoti savo ir prie jo 2024 m. prijungto juridinio asmens tiek įgytą patirtį, tiek bendras metines veiklos pajamas.</p>
14.	<p>58.2 Ar tiekėjas, grįsdamas atitiktą kvalifikacijos reikalavimų 3 p. reikalavimui gali sumuoti įmonių grupės, kuriai priklauso tiekėjas, konsoliduotus duomenis?</p>	<p>Ne, Tiekėjas, grįsdamas atitiktą kvalifikacijos reikalavimų 3 p. reikalavimui, negali sumuoti įmonių grupės, kuriai priklauso tiekėjas, konsoliduotų duomenų. Įmonių grupė nėra laikoma vienu tiekėju todėl, kad ji neteikia bendro pasiūlymo kaip vienas ekonominis vienetas, nes neturi teisinio subjektiškumo.</p>
15.	<p>Ar tiekėjas, grįsdamas atitiktą kvalifikacijos reikalavimų 3 p. reikalavimui gali sumuoti savo ir jungtinės veiklos partnerių (jeigu tokie būtų pasitelkiami) duomenis?</p>	<p>Taip, Tiekėjas, grįsdamas atitiktą kvalifikacijos reikalavimų 3 p. reikalavimui, gali sumuoti jungtinės veiklos partnerių duomenis, kai Pasiūlymas yra teikiamas kaip susivienijusių tiekėjų grupės. Atkreipiame dėmesį, kad, nors partneriai išlieka atskiri juridiniai asmenys, jungtinė veikla sukuria bendrą atsakomybę ir bendrą veikimą, todėl pirkimo procedūrose jie traktuojami kaip vienas tiekėjas ir vertinamas kaip vieno tiekėjo.</p>

16.	<p>Klausimas: Dėl kvalifikacijos reikalavimų pagrindimo (Eil. Nr. 1) Prašome patikslinti pirkimo sąlygų kvalifikacijos reikalavimų lentelės 1 punkto reikalavimus: 1) Ar nurodant įvykdytas/vykdomas sutartis reikia nurodyti bendras (maksimalias suplanuotas) sutartyje numatytas vertes, ar tik faktiškai per atitinkamą laikotarpį suteiktų paslaugų apimtis? 2) Ar į sąrašą galima įtraukti paslaugų teikimo sutartis, kurios buvo vykdomos, pavyzdžiui nuo 2021 m. iki 2024 m. birželio mėn. Jei dalis patenka į 2 metų terminą? 3) Jei tokia sutartis įtraukiama, ar bus užskaityta bendra sutartyje numatyta vertė, ar tik ta dalis, kuri buvo įgyvendinta per pirkimo sąlygose nurodytą kvalifikacijos vertinimo laikotarpį?</p>	<p>Informuojame, kad nurodant įvykdytas/vykdomas sutartis reikia nurodyti tik faktiškai per atitinkamą laikotarpį suteiktų paslaugų apimtis, o ne bendras sutarties vertes. Į sąrašą galima įtraukti paslaugų teikimo sutartis, jei dalis patenka į 2 (dvejų) metų laikotarpį, bet turi būti nurodyta ir bus vertinama tik ta sutarties dalis, kuri buvo įvykdyta per Pirkimo dokumentuose nustatytą laikotarpį. Pavyzdžiui, jei prašome įvykdytų sutarčių per 2 (du) metus, o paraiškų pateikimo data yra 2026-01-06d., tokiu atveju, bus vertinama tik įvykdyta sutarties dalis nuo 2024-01-06. Todėl jei sutartis buvo vykdyta nuo 2021 m. iki 2024-06, bus vertinama tik faktiškai suteiktų paslaugų dalis nuo 2024-01-06 iki 2024-06.</p>
-----	---	--

Vadovaujantis Bendrųjų pirkimų sąlygų (BPS) nuostatomis, nukeliamas Paraiškų pateikimo terminas. Informacija apie patikslintą terminą pateikiama CVP IS.

Viešųjų pirkimų ekspertė Inga Kovaitienė, Mob. +370 694 08582