

DĖL ATSAKYMŲ Į TIEKĖJŲ KLAUSIMUS IR PIRKIMO DOKUMENTŲ PATIKSLINIMO

Siunčiame atsakymus į tiekėjų klausimus ir pirkimo dokumentų patikslinimą (2026-IGN-51) 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.	Nuoroda į pirkimo dokumentus, konkretus reikalavimas (numeris ar tekstas), kurį norima koreguoti	Siūloma korekcija / klausimas	Siūlomos korekcijos pagrindimas, motyvas	Atsakymas į klausimą/ Informacija apie pirkimo dokumentų tikslinimą
1	SPS priedas. Ekonominio naudingumo vertinimo metodika, 5 p. (CSAT)	Šioje metodikoje nurodyta, kad bus vertinamas paskutinių 12 mėnesių CSAT vidurkis, kai per mėnesį apklausta ne mažiau kaip 100 interesantų, tačiau neaprašyta pati vertinimo metodika: - Ar visi tiekėjai privalo naudoti vienodą CSAT metodiką? Jeigu taip, prašome aprašyti ir nurodyti ją ir kodėl būtent tokią? - Kodėl CSAT apklausos vertinimo skalė numatyta būtent kaip (1-10)? Ar apklausos skalė 1–5 ar Geras/Blogas, ar kita taip pat praktikoje	Siekiant užtikrinti VPĮ skaidrumo ir lygiateisiškumo principus, kad visų tiekėjų pateikiami CSAT duomenys būtų palyginami.	CSAT klausime turi atsispindėti intereso nuomonė apie konsultanto vertinimą po pokalbio. Galimo klausimo pvz.: „<i>Kiek esate patenkinti X įmone po pokalbio su konsultantu?</i>“. CSAT apklausose klausimas apie konsultantą yra įtraukiamas, nes žmogiškasis ryšys turi didžiausią įtaką intereso patirčiai. Klientas naudoja vertinimo skalę nuo 1 iki 10. Ši sistema leidžia interesantams tiksliau išreikšti savo pasitenkinimą nei 5 balų skalė ar sistema gerai / blogai. Kokiu būdu matuojamas CSAT nėra svarbu. Esant poreikiui, Klientas pirkimo procedūrų metu gali prašyti Paslaugų teikėjo pateikti

		naudojama CSAT vertinimui skalė gali būti laikoma tinkama? - Ar CSAT turi/gali būti matuojamas telefonu, SMS, el. paštu ar kitu būdu? - Kaip bus vertinami tiekėjai, kurie naudoja 5 balų ar tiesiog ang. Smile (gerai/blogai) skalę? - Ar leidžiama perskaičiuoti 5 balų ar gerai/blogai skales į 10 balų sistemą? Ir kokia tam turi būti taikoma metodika, kad atitiktų prašomus vertinimo ir apskaičiavimo kriterijus? - Ar bus tikrinama, kaip buvo atrenkami apklausti klientai? PVZ. Vienas tiekėjas gali apklausti: 5 % klientų, kitas 90 % klientų, bei atitiktį >100 respondentų per mėnesį imtį. Ir abu gali turėti visiškai skirtingą CSAT. Tai reiškia, kad rezultatai tampa nepalyginami,	dokumentus, įrodančius ekonominio naudingumo kriterijų atitiktį. Techninės specifikacijos 3.1. punkto, 2 lentelėje nurodytos paslaugos, kurių aptarnavime, tiesiogiai dalyvauja konsultantai, tai yra: įeinančių skambučių aptarnavimas; išeinančių skambučių aptarnavimas; chat pokalbių aptarnavimas. CSAT vertinimas turi apimti visas ar dalį šių paslaugų. Kaip bus vertinamas CSAT, jei tikėjas naudoja 5 balų ar gerai / blogai vertinimo sistemas: 5 balų CSAT vertinimą gali paversti į 10 balų sistemą, naudojama formulė: $CSAT(10 \text{ balų}) = CSAT(5 \text{ balai}) \times 2$. Pvz. tiekėjo 5 balų CSAT vertinimas 4,8, tai 10 balų CSAT vertinimas bus $(4,8 \times 2) 9,6$. Gerai / blogai CSAT vertinimą paversti į 10 balų sistemą naudojama metodika: • reikšmei „Gerai“ priskiriama 10 balų • reikšmei „Blogai“ priskiriama 0 balų • formulė: sudedami visi balai ir gautas rezultatas padalinamas iš atsakymų skaičiaus. Pvz. CSAT klausimą įvertino 100 interesantų, iš kurių 92 pasirinko reikšmę „Gerai“, 8 pasirinko reikšmę „Blogai“,
--	--	--	--

		nors jie lyginami tuo pačiu kriterijumi. - Ar galima pateikti kelių projektų bendrą CSAT? - Ar vertinami tik analogiškai kontaktų centro projektai? - Kaip bus vertinami naujai pradėti projektai, neturintys 12 mėn. istorijos?		CSAT 10 balų sistemoje gaunasi $((92 \times 10) + (8 \times 0)) / 100$ 9,2. Pagal Specialiųjų pirkimo sąlygų (toliau – SPS) 3 priedo “Ekonominio naudingumo vertinimo metodika” (toliau – ENV metodika) 5.1 punktą „Paslaugų teikėjas pateikia paskutinių dvylikos mėnesių iki paraiškos pateikimo dienos CSAT vertinimo rezultato vidurkį“, t. y. šis punktas nekalba apie projekto (-ų) trukmę – pradžios datą, jis nurodo apklausų vykdymo trukmę. Galima pateikti kelių projektų bendrą CSAT,
2	SPS priedas. Ekonominio naudingumo vertinimo metodika 5.2. p. (CSAT)	Prašome paaiškinti, kaip bus vertinamos tarpinės CSAT reikšmės (pvz. 9,56; 9,47) ir kokios taikomos apvalinimo taisyklės.	Reikalingas vienodas balų apskaičiavimas.	Vertinimui bus naudojama CSAT reikšmė, išreikšta ne daugiau kaip dviem skaičiais po kablelio. Prieš skiriant balus pagal ENV metodikos 4 lentelę, CSAT reikšmė apvalinama iki vieno skaičiaus po kablelio taikant matematinio apvalinimo taisyklės. Pavyzdžiui, 9,56 apvalinama iki 9,6 ir skiriama 12 balų, o 9,47 apvalinama iki 9,5 ir skiriama 10 balų. Paaiškiname, kad bus vertinami du skaičiai po kablelio. Naudojamas matematinis apvalinimas: jei trečias skaičius po kablelio iki 5 – apvalinama į mažesnę pusę, jei 5 ir daugiau – apvalinama į didesnę pusę.

3	SPS priedas. Ekonominio naudingumo vertinimo metodika 3.p (Darbo užmokestis)	Prašome patikslinti, kurių darbuotojų darbo užmokesčio mediana turi būti vertinama: visų įmonės, tik sutartį vykdysiančių ir ar kartu su administracija? Prašome aprašyti aiškius kriterijus ir metodiką.	Tai turi tiesioginę įtaką balų skaičiavimui	Vertinant II ekonominio naudingumo kriterijų bus vertinama tiekėjo ir sub tiekėjų (jeigu jie pasitelkiami) darbuotojų, kurių atliekamos darbo funkcijos yra tiesiogiai susijusios su pirkimo objektu ir kurie vykdys pirkimo sutartį, darbo užmokesčio mediana. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos pirkimų, atliekamų vandentvarkos, energetikos, transporto ar pašto paslaugų srities perkančiųjų subjektų, įstatymo 64 straipsnio 11 dalimi, „<i>Perkantysis subjektas gali nustatyti socialinį pasiūlymų vertinimo kriterijų ir įvertinti, kiek tiekėjo ir sub tiekėjo, jeigu jis pasitelkiamas, <u>sutartį vykdysiantiems ir perkančiojo subjekto pirkimo dokumentuose nurodytas užduotis atliksiantiems darbuotojams</u></i>“ Atitinkamai, jeigu tiekėjo darbuotojai (<i>įskaitant administracines funkcijas atliekančius darbuotojus</i>) tiesiogiai nevykdys pirkimo sutarties ir neatliks pirkimo dokumentuose nurodytų užduočių, jų darbo užmokestis į medianos skaičiavimą negali būti įtraukiamas. Atsižvelgiant į tai, atliekamas tikslinimas ENV metodikoje.
4	SPS priedas. Ekonominio naudingumo vertinimo metodika 3.p (Darbo užmokestis)	Su kokios konkrečios ūkio šakos mediana reikia lygintis? Koks tokios reikalaujamos	Tai turi tiesioginę įtaką balų skaičiavimui	Perkančiosios organizacijos vertinimu, pirkimo objektą labiausiai atitinka EVRK 2.1 red. poklasis 82.20.00 „Užsakomųjų informacinių

		ūkio šakos medianos nustatymo šaltinis laikomas priimtinu (prašome jį nurodyti)? Bei kokio laikotarpio ar lyginamosios ūkio šakos medianos paskelbimo datos duomenis reikia naudoti? Prašome aprašyti tikslią metodiką ir šaltinius.		paslaugų centrų veikla“, nustatytas vadovaujantis Ekonominės veiklos rūšių klasifikatoriumi (EVRK 2.1 red.) ir EVRK 2 red. bei EVRK 2.1 red. ryšių lentele, kurioje nurodyta, kad visas EVRK 2 red. klasės 82.20 turinys perkeltas į EVRK 2.1 red. poklasį 82.20.00 „Užsakomųjų informacinių paslaugų centrų veikla“. Vadovaujamasi Valstybės duomenų agentūros Oficialiosios statistikos portale skelbiamais atitinkamos ekonominės veiklos darbo užmokesčio statistiniais duomenimis. Atsižvelgiant į tai, atliekamas tikslinimas ENV metodikoje.
5	SPS priedas. Ekonominio naudingumo vertinimo metodika 4. (Savanorystė)	Ar savanorystės politika gali būti patvirtinta iki sutarties pasirašymo, ar ji turi galioti jau pasiūlymo pateikimo metu?	Siekiama vienodo reikalavimo aiškinimo.	Vadovaujantis ENV metodikos 4.2 punktu, Tiekėjas darbo tvarkos taisyklės arba kitą (-us) lygiavertį (-čius) dokumentą (-us) turi pateikti (-i) kartu su Pirminiu pasiūlymu. Todėl dokumentai, kuriais įrodoma atitiktis III ekonominio naudingumo kriterijui (S) „Darbuotojų vykdoma savanorystės veikla“, turi būti patvirtinti ir galiojantys pirminio pasiūlymo pateikimo metu bei pateikti kartu su pirminiu pasiūlymu.
6	Techninė specifikacija. 2.2.6. Nefunkciniai reikalavimai.	Kokiu būdu turi būti užpildytas šis reikalavimų dokumentas? Ir ar jį	Siekiame reikalavimų aiškumo.	Pasiūlymo formos 6 dalyje numatyta, kad:

		reikia pildyti? Jeigu taip, ar reikalinga pateikinti nurodytų nefunkcinių reikalavimų atitikimo įrodymus? Jeigu taip, kokia forma ir ką konkrečiai reikia pateikti kiekvieno punkto atitikimui?	„<...> Su pasiūlymu teikiami šie priedai, kurie laikomi neatskiriama teikiamo pasiūlymo dalimi: 1. Atitiktis techninės specifikacijos reikalavimams. 2. Tiekėjo deklaracija dėl kilmės. 3. Pasiūlymo kaina (Excel formatu). 4. <u>Techninės specifikacijos Priedas Nr. 6 „Nefunkciniai reikalavimai“.</u> 5. Siūlomi ekonominio naudingumo parametrai. <...>“. Atsižvelgdami į pateiktą klausimą, patvirtiname, kad Techninės specifikacijos Priedas Nr. 6 „Nefunkciniai reikalavimai“ <u> turi būti pateikiamas kartu su pirminiu pasiūlymu ir yra laikomas neatskiriama Pasiūlymo formos dalimi.</u> Dokumente „Nefunkciniai reikalavimai“ tiekėjas turi užpildyti F stulpelį, kuriame prie kiekvieno reikalavimo nurodo ir aprašo savo atitiktį atitinkamam reikalavimui. Pavyzdžiui, jei dokumente nustatytas reikalavimas „Paslaugų teikėjo informacijos saugumas turi būti valdomas vadovaujantis ISO/IEC 27001 informacijos saugumo valdymo standartu (toliau – Standartas)“, tiekėjas F stulpelyje
--	--	--	--

				turėtų nurodyti, ar jo informacijos saugumo valdymas atitinka šį standartą, ir, jei taip, pateikti trumpą aprašymą. Dokumentai, įrodantys atitiktį Techninės specifikacijos priedui Nr. 6 „Nefunkciniai reikalavimai“, neteikiami. Visi dokumentai, kuriuos privaloma pateikti kartu su pirminiu pasiūlymu, yra nurodyti Pasiūlymo formos 6 dalyje.
7	2.2. Techninė Specifikacija - 2.2.6. Nefunkciniai reikalavimai	Jei dalį reikalavimų neatitinkame šiuo metu, bet sutarties metu planuojame atitikti visus keliamus reikalavimus, ar užtenka pateikti įrodymui ketinimų protokolą, kuriame nurodysime, kad laimėjimo atveju atitiksime keliamus reikalavimus.		Atkreipiame dėmesį, kad Vadovaujantis Bendrųjų pirkimo sąlygų (toliau – BPS) 34 punktu, pasiūlymas rengiamas užpildant SPS priede pateiktą pasiūlymo formą ir kartu pateikiant joje nurodytus dokumentus. Pasiūlymo formos 6 dalyje nustatyta, kad kartu su pasiūlymu turi būti pateiktas užpildytas Techninės specifikacijos priedas Nr. 6 „Nefunkciniai reikalavimai“. Atsižvelgiant į tai, kad pirkimo dokumentuose nėra nustatyta galimybė Techninės specifikacijos priedo Nr. 6 „Nefunkciniai reikalavimai“ reikalavimų atitiktį įrodyti ar pasiekti Sutarties vykdymo metu, šių reikalavimų atitiktis turi būti užtikrinta ir pagrįsta kartu su pirminiu pasiūlymu. Todėl ketinimų protokolą nėra ir nebus laikomas tinkamu įrodymu.

7.1	NFR-1.1 Paslaugų teikėjo informacijos saugumas turi būti valdomas vadovaujantis ISO/IEC 27001 informacijos saugumo valdymo standartu (toliau - Standartas)	Jei mūsų informacijos saugumas laikomas pas mūsų subtiekęjus ir jie dirba vadovaujantis ISO27001 ar užtenka pateikti subtiekęjo sertifikatą kaip įrodymą?		Šiam reikalavimui užtikrinti nėra būtinas ISO/IEC 27001 sertifikatas – pakanka išorinio kvalifikuoto nepriklausomo auditoriaus išvados, patvirtinančios, kad tiekėjo informacijos saugumo valdymas atitinka ISO/IEC 27001 standarto reikalavimus. Kitam ūkio subjektui (įskaitant subtiekęją) išduotas ISO/IEC 27001 sertifikatas nelaikomas tinkamu šio reikalavimo atitikties įrodymu, nes turi būti patvirtinta būtent tiekėjo informacijos saugumo valdymo sistemos atitiktis.
7.2	NFR-1.15 Programinės įrangos kūrimo ciklo procese turi būti taikomos saugaus programavimo (Angl. Secure Coding) kontrolė priemonės, aprašytos ISO/IEC 27001 standarte (peržiūros, automatiniai testai, pažeidžiamumų skenavimas ir t.t.).	Jei programavimą atlieka subtiekęjas ir jie dirba vadovaujantis ISO27001 ar užtenka pateikti subtiekęjo sertifikatą kaip įrodymą?		Taip. Jeigu programinės įrangos kūrimo paslaugas teiks subtiekęjas, gali būti pateikiamas subtiekęjo ISO/IEC 27001 sertifikatas. Atkreiptinas dėmesys, jog vadovaujantis BPS 11.3 punktu, tiekėjas pasiūlyme privalo nurodyti, kokią Sutarties dalį vykdys subtiekęjas, ir jį įvardyti, jeigu jis yra žinomas pasiūlymo pateikimo metu.
7.3	NFR-1.3 Paslaugų teikėjas turi turėti paskirtą už informacijos saugą atsakingą asmenį.	Informacijos saugą prižiūri subtiekęjas, ar gali būti subtiekęjo IT vadovas paskirtas kaip atsakingas asmuo?		Ne. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. rugpjūčio 13 d. nutarimo Nr. 818 „Dėl Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymo įgyvendinimo“ (su vėlesniais pakeitimais) 19 punktu, kibernetinio saugumo vadovas ir (ar) saugos įgaliotinis negali vykdyti funkcijų, susijusių su tinklų ar informacinių sistemų administravimu ar kitomis

				pareigomis, susijusiomis su techninės kompiuterinės įrangos ar programinės įrangos priežiūra ir valdymu.
7.4	NFR-1.20 Paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad duomenų laikmenos su Užsakovo informacija nebus perduota tretiesiems asmenims.	Duomenys gali būti perduodami subtiekejams, ar tai leistina?		Taip. Jeigu tiekėjas pirkimo sąlygose numatytoms paslaugoms teikti pasitelks subtiekėjus ir, vadovaudamasis BPS 11.3 punktu, nurodys juos ir jų vykdomą Sutarties dalį pasiūlyme, tokiems subtiekejams galės būti teikiama informacija, reikalinga jų numatomos paslaugų dalies teikimui.
7.5	NFR-1.23 Užsakovui turi būti suteikta galimybė stebėti matuojamus paslaugų lygio parametrus, kurie nustatyti sutartyje.	Prašome nurodyti kokie paslaugų lygio parametrai matuojami? Apie kurios sutarties punktus rašoma?		Paslaugų lygio parametrai nurodyti Techninės specifikacijos 5 lentelėje „Realiu laiku Paslaugų teikėjo sistemoje pateikiami duomenys“ (metrikos). Taip pat stebimi rodikliai yra nustatyti Techninės specifikacijos priedo Nr. 2 „Paslaugų teikimo tvarka“ 6 lentelėje, prie paslaugos „Įeinantys skambučiai“. Šie dokumentai apibrėžia paslaugų lygio rodiklius, pagal kuriuos bus vertinamas paslaugų teikimas.
8	2.2. Techninė Specifikacija 2 lentelė. Preliminarios Pirkimo objekto apimtys	Siūlome numatyti, kad bent 80% apimčių užsakovas įsipareigoja nupirkti iš tiekėjo, Tai svarbu, nes pagal pirkimo reikalavimus jei apimtys bus mažesnės, tiekėjas gali nepadengti įdiegimo kaštų.		Atsižvelgiant į tai, kad pagal SPS 16 punktą derybos dėl Techninės specifikacijos 3.1 punkte nurodytų preliminarinių pirkimo objekto apimčių nebus vykdomos, preliminarios pirkimo objekto apimtys nebus keičiamos.

8.1	13. Pagrindinio ir atsarginio (angl. Backup) interneto paslaugą teikia skirtingos įmonės, arba pagrindinio ir atsarginio (angl. Backup) interneto paslauga teikiama naudojantis skirtingomis priemonėmis, kurios tarpusavyje nėra susiję ir nesusikerta jų praeinamumo taškai arba kiti technologiškai nepriklausomi sprendimai.	Šiuo metu planuojama sudaryti sutartis su skirtingais tiekėjais, ar užtenka pateikti ketinimų protokolą?		Vadovaujantis BPS 34 punktu, pasiūlymas rengiamas užpildant SPS priede pateiktą pasiūlymo formą ir kartu pateikiant joje nurodytus dokumentus (Pasiūlymo formos 6 sk.). Atsižvelgiant į tai, kad Pasiūlymo formos priede „Atitiktis techninės specifikacijos reikalavimams“ tiekėjas privalo pateikti nuorodą į kartu su pasiūlymu pateikiamus reikalavimo atitiktį pagrindžiančius dokumentus, Techninės specifikacijos 5.1 punkto 13 reikalavime nurodytos pagrindinio ir atsarginio interneto tiekėjo galiojančių sutarčių kopijos bei schemos turi būti pateiktos kartu su pirminiu pasiūlymu.
8.2	TS 10. Įdiegta žmogiškųjų išteklių planavimo sistema, kuri apskaičiuoja kiek reikia etatų planuotam srautui aptarnauti. Reikiami etatai planuojami 15-kos minučių intervalais, įvertinant Darbo kodekse reglamentuotas pertraukas, darbo normas kitus reikalavimus, darbuotojų galimus neatvykimus į darbą.	Siūlomas reikalavimo pakeitimas: Įdiegta žmogiškųjų išteklių planavimo sistema arba resursų planavimas atliekamas rankiniu ar kitais būdais.	Žmogiškųjų išteklių sistema ne visada geriau nei žmogaus planavimas, Siūlome keisti reikalavimą, kad tiekėjas gali žmogiškuosius išteklius planuoti ir alternatyviais būdais. Nėra būtina planuoti 15 min. Intervalais- perteklinis reikalavimas	Klientas esamoje ir ankstesnėse sutartyse rodiklius stebi ir toliau pageidauja stebėti 15 (penkiolikos) minučių intervalais, todėl ir toliau siekia užtikrinti duomenų palyginamumą. Rankinis resursų planavimas (pvz., naudojant „Excel“) nėra efektyvus dėl Kliento turėtos neigiamos patirties ir klaidų, atsirandančių planuojant tokiu būdu, todėl reikalavimas keičiamas nebus.
8.3	TS 12. Turi būti užtikrintas kontaktų centro sistemų, įskaitant Kliento Paslaugų tiekėjo darbuotojams suteiktus prisijungimus prie sistemų stabilumas, kai Kliento pusėje nėra fiksuojami sistemų sutrikimai. Turi būti	Ar užtenka pateikti ketinimų protokolą, reikalavimo atitikimui?		Vadovaujantis BPS 34 punktu, pasiūlymas rengiamas užpildant SPS priede pateiktą pasiūlymo

	užtikrintas interneto ryšio ir elektros energijos tiekimo alternatyvūs šaltiniai incidento (-ų) atveju.			formą ir kartu pateikiant joje nurodytus dokumentus. Atsižvelgiant į tai, kad Pasiūlymo formos priede „Atitiktis techninės specifikacijos reikalavimams“ tiekėjas privalo nurodyti nuorodą į kartu su pasiūlymu pateikiamus reikalavimo atitiktį pagrindžiančius dokumentus, Techninės specifikacijos 5.1 punkto 12 reikalavimo atitiktį pagrindžiantis įrangos tiekėjo ir (ar) Paslaugų teikėjo patvirtinantis dokumentas turi būti pateiktas kartu su pirminiu pasiūlymu. Ketinimų protokolai šiuo atveju nėra ir nebus nelaikomas tinkamu atitikties įrodymu.
8.4	Nėra nurodyta techninėje specifikacijoje: Universalių konsultantų mokymų trukmės laikas	Prašome patikslinti kiek dienų trunka Universalių konsultantų mokymai?		Universalių konsultantų mokymų trukmė yra 15 darbo dienų. Ši informacija pateikta Techninės specifikacijos priedo Nr. 5 „Kompetencijų ugdymo ir vertinimo procedūra“ 2 lentelėje „Mokymų temos, trukmė“.
8.5	Nėra nurodyta techninėje specifikacijoje: Paslaugos įdiegimo laikas	Prašome patikslinti per kiek mėnesių reikia pasiruošti teikti paslaugą? Ar galima pradėti teikti paslaugą ne pilnu pajėgumu, o dalimis, pagal temas? Koks procesas gali būti?		Sutarties specialiosios dalies 7.2 punkte nustatyta, kad: „Jei keičiasi Paslaugų teikėjas, t. y. Paslaugas teiks ne Paslaugų teikėjas pagal šiuo metu galiojančią sutartį Nr. VSUT-2024-17 – Sutartis laikoma sudaryta nuo jos abipusio pasirašymo dienos ir įsigalioja nuo tinkamo Sutarties įvykdymo užtikrinimo (toliau – Sutarties

				garantas) pateikimo dienos, bet ne anksčiau kaip 2026 m. gruodžio 9 d. Jei Paslaugas teikia esamas paslaugų teikėjas pagal šiuo metu galiojančią sutartį Nr. VSUT-2024-17 – Sutaris laikoma sudaryta nuo jos abipusio pasirašymo dienos ir įsigalioja nuo tinkamo Sutarties įvykdymo užtikrinimo (toliau – Sutarties garantas) pateikimo dienos, bet ne anksčiau kaip pasibaigus sutarčiai Nr. VSUT-2024-17“. Informuojame, kad Sutaris Nr. VSUT-2024-17 galioja iki 2027 m. vasario 14 d., todėl visa apimtimi paslaugų teikimas pagal naująją sutartį numatomas nuo 2027 m. vasario 15 d. Atsižvelgiant į siekį užtikrinti perkamų paslaugų nenutrūkstumą visa apimtimi ir tinkamą jų kokybę, galimybė pradėti paslaugų teikimą dalimis (pagal atskiras temas) nenumatoma.
9	TS 2 Priedo, Priedėlis Nr. 1. Interesantų aptarnavimo tvarka, Tekstai	Ar užsakovas perduos teikėjui pradinis suplanuotus balso įrašus? Ar teikėjas juos turės įgarsinti pats?		Taip, Klientas perduos balsinių pranešimų įrašus
10	2.1. Reikalavimai teikėjams KVALIFIKACIJOS REIKALAVIMAI Bendros metinės pajamos iš veiklos, su kuria susijęs atliekamas pirkimas. Bendros metinės pajamos iš veiklos, su kuria susijęs atliekamas pirkimas, kiekvienais paskutiniais finansiniais metais, o jei ūkio subjektas	Prašome patikslinti ar į Kontaktų centro klientų aptarnavimo paslaugas įeina: Klientų aptarnavimas skambučių, laiškų, chat		Taip. Perkančiosios organizacijos vertinimu, tiekėjo klausime nurodytos paslaugos patenka į kontaktų centro klientų aptarnavimo paslaugų apimtį.

	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.	kanalais ir išeinantys skambučiai (apklausos, pardavimai telefonu) ir IT paslaugos susijusios su kontaktų centro paslaugomis SMS paslaugos – pranešimai klientams Ir kt. Į kontaktų centro paslaugų teikimo sutartį įeinančios paslaugos. Taip pat prašome naikinti šį reikalavimą ar mažinti reikalaujamas metines veiklos pajamas.	Rinkoje veikia pakankamai tiekėjų, turinčių reikšmingą kontaktų centro paslaugų patirtį, tačiau dėl veiklos specifikos jų metinės pajamos nesiekia 1 750 000 Eur. Todėl nustatytas reikalavimas mažina konkurenciją nesukuriant papildomos naudos perkančiajai organizacijai. Ankstesniame analogišrame pirkime, ekonominio ir finansinio pajėgumo reikalavimas dėl bendrų metinių veiklos pajamų apskritai nebuvo nustatytas, Kaip minėta, Pirkimo vykdytojas 2023 m. vykdė analogiškų paslaugų pirkimą pirkime apskritai nebuvo keliamas	Dėl reikalavimo naikinimo: Vadovaujantis Viešųjų pirkimų tarnybos direktoriaus 2017 m. birželio 29 d. įsakymu Nr. 1S-105 patvirtinta Tiekėjo kvalifikacijos reikalavimų nustatymo metodika (toliau – Metodika), kai numatoma sudaryti ilgalaikę vidutinės ar didelės vertės pirkimo sutartį, atsižvelgiama į planuojamą didžiausią metinę pirkimo sutarties vykdymo vertę. Metodikoje kaip pavyzdys nurodoma, kad, jeigu ketinama sudaryti 36 mėnesių trukmės pirkimo sutartį, kurios kiekvienais metais planuojamas įvykdymas yra panašus, reikalaujamos metinės pajamos iš veiklos, su kuria susijęs atliekamas pirkimas, turėtų sudaryti apie 0,2–0,7 visos numatomos pirkimo sutarties vertės, tačiau neviršyti dvigubos planuojamos didžiausios metinės pirkimo sutarties vykdymo vertės. Numatoma pirkimo sutarties vertė yra 4 909 340,00 Eur be PVM (Specialiųjų pirkimo sąlygų 19 punktas), maksimalus Sutarties galiojimo terminas yra 40 mėnesių, t. y. 2 mėnesiai pasirengimo teikti Paslaugas, 36 mėnesiai Paslaugų teikimo laikotarpis ir 2 mėnesiai galutiniam atsiskaitymui tarp Šalių už tinkamai suteiktas Paslaugas ir pritaikytas sankcijas (Paslaugų teikimo sutarties SD 7.3 punktas),
--	---	--	---	--

		toks reikalavimas. Nepaisant to, tai nekludė sudaryti Pirkimo vykdytojai sėkmingai įvykdytos paslaugų sutarties, taip pat (2025-ESO-1245) KONTAKTŲ CENTRAS PIRKIME dalyvavo tik 1 tiekėjas. Atsižvelgiant į tai, Perkantysis subjektas, kad užtikrinti efektyvią tiekėjų konkurenciją, tiekėjas prašo patikslinti Pirkimo specialiųjų sąlygų 2.1 priede „Reikalavimai tiekėjams“ lentelėje „Kvalifikacijos reikalavimai“ 1 p. nustatytą ekonominį ir finansinį bendrų metinių pajamų reikalavimą, nustatant mažiau griežtesni t. y.: Bendros metinės pajamos iš veiklos, su kuria susijęs atliekamas pirkimas, kiekvienais paskutiniais	todėl planuojama metinė pirkimo sutarties vykdymo vertė sudaro 1 636 446,67 Eur be PVM (4 909 340,00 Eur ÷ 3). Kvalifikacijos reikalavimų 1 punkte (Specialiųjų pirkimo sąlygų priedas Nr. 1) nustatytas reikalavimas, kad tiekėjo bendros metinės pajamos iš veiklos, susijusios su atliekamu pirkimu, būtų ne mažesnės kaip 1 750 000,00 Eur be PVM. Ši suma sudaro apie 35,65 proc. visos numatomos pirkimo sutarties vertės (1 750 000,00 Eur ÷ 4 909 340,00 Eur = 0,3565), todėl patenka į Metodikoje rekomenduojamą 0,2–0,7 visos numatomos pirkimo sutarties vertės intervalą. Be to, nustatytas reikalavimas neviršija dvigubos planuojamos metinės pirkimo sutarties vykdymo vertės (1 636 446,67 Eur × 2 = 3 272 893,34 Eur). Atsižvelgdama į tai, Perkančioji organizacija vertina, kad nustatytas kvalifikacijos reikalavimas yra proporcingas pirkimo objekto vertei ir sutarties trukmei, todėl reikalavimas naikinamas nebus, taip pat nebus koreguojama reikalavime nustatyta pajamų vertė.
--	--	--	--

			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. Ar mažinti Bendrąsias metines pajamas iš veiklos, bent 20% procentinių punktų.	
11	1. Bendrosios pirkimo sąlygos (BPS) Skelbiamos derybos 8. Tiekėjų grupė	Ar dalyvaujant pirkime jungtinės veiklos pagrindu, ar techninius reikalavimus gali atitikti bent vienas iš tiekėjų kuris yra įvardintas jungtinėje sutartyje?		Taip. Jeigu pasiūlymą teikia tiekėjų grupė, techninį reikalavimą turi atitikti bent vienas tiekėjų grupės narys, kuris vykdys su tuo reikalavimu susijusią Sutarties dalį. Vadovaujantis BPS 8.2 punktu, jungtinės veiklos sutartyje, be kita ko, turi būti aiškiai nurodyta tiekėjų grupės sudėtis ir kiekvieno tiekėjų grupės dalyvio įsipareigojimai vykdant numatomą sudaryti Sutartį.
12	Visa sutartis	Kai kuriose sutarties nuostatose yra minima NT linija, tačiau iš kitų sutarties dalių matyti, kad NT paslaugos nėra įtrauktos į šios		Atsižvelgiant į tai, kad pagal Techninės specifikacijos 1.17 p. interesantas suprantamas, kaip bet koks „fizinis ar juridinis asmuo (Kliento esamas ar būsimas (potencialus) klientas), kuris telefonu, chat, raštu, ar kitomis ryšio

		sutarties apimtį. Siekiant išvengti skirtingų sutarties interpretacijų, prašome patikslinti, ar NT linijos aptarnavimas nėra šios sutarties objektas. Jeigu NT paslaugos nėra įtrauktos į sutarties apimtį, prašome patvirtinti, kad tais atvejais, kai interesantas pasirenka netinkamą meniu punktą ir kreipiasi NT klausimu, toks skambutis turi būti peradresuojamas Kliento kontaktų centrui ir nėra laikomas Paslaugų teikėjo aptarnaujamu kontaktu.	<i>priemonėmis, kreipiasi užsisakyti Kliento paslaugas ar produktus <..>“, taip pat pagal Techninės specifikacijos 2.1 p. pirkimo objektas apima interesantų aptarnavimą elektros ir / ar gamtinių dujų tiekimo klausimais bei nepriklausomo ir visuomeninio elektros tiekimų klientų atpažinimą ir komercinių paslaugų pardavimą, šio pirkimo objektas, be kita ko, apima ir NT linijos aptarnavimą.</i> Paaškiname, kad konsultantai, vadovaudamiesi mokymų metu pateikta aptarnavimo logika ir patikslinančių klausimų pagalba, turės atpažinti ir suprasti dėl kokios paslaugos (-ų) kreipiasi interesantas. Atpažinus, kad interesantas kreipiasi nepriklausomo tiekimo klausimu (-ais), konsultantai, pagal tuo metu galiojančią aptarnavimo logiką, interesantą turės arba sujungti su Kliento darbuotojais, arba interesantui ištransliuoti Kliento nurodytą informaciją ir atlikti veiksmą (-us). Pvz.: Klientas nepriklausomo tiekimo interesantams už praeitą mėnesį pateikė netinkamas sąskaitas. Dėl šios priežasties padidėja skambučių srautas. Paslaugų teikėjo konsultantai, atsiprašo interesantų dėl įvykusios klaidos ir informuoja, kad sąskaitos bus pateiktos per Kliento nurodytą
--	--	---	--

				laiką. Aptarnavus interesantą, pažymimas atvejis. Esant tokiai ar panašiai situacijai interesantų perjungimas Kliento darbuotojams nėra tikslingas, nes Kliento darbuotojai suteiks tą pačią informaciją, o intereso perjungimas dar labiau blogins jo patirtį.
13	Paslaugų teikimo tvarkos 7.1.1. punktas	Vienas Paslaugų teikėjo grupės vadovas gali turėti iki 20 (dvidešimt) pavaldžių darbuotojų, už kurių kokybinius ir kiekybinius rodiklius yra atsakingas.	Prašome apsvarstyti galimybę padidinti vienam grupės vadovui tenkančių maksimalų pavaldžių darbuotojų skaičių iki 20 darbuotojų. Tokį siūlymą grindžiame tuo, kad planuojamų aptarnauti linijų pobūdis (VT, GD ir GV) yra santykinai stabilesnis, procedūriniai pokyčiai praktikoje vyksta rečiau nei NT linijoje, todėl numatytas santykis 1:12 nėra būtinas kokybiškam paslaugų teikimui užtikrinti. Taip	Atkreipiame dėmesį, kad pagal Techninės specifikacijos Priedo Nr. 2 „Paslaugų teikimo tvarka“ 7.1.1 punktą „vienas Paslaugų teikėjo grupės vadovas gali turėti iki <u>12 (dvylikos)</u> pavaldžių darbuotojų, už kurių kokybinius ir kiekybinius rodiklius yra atsakingas. <...>“. Perkančiosios organizacijos vertinimu, vidurinės grandies vadovai yra svarbi projekto grandis. Grupių vadovai be konsultantų ugdymo turės aptarnauti skambučius, suvertinti sutartyje numatytą skambučių skaičių pagal darbuotojo reitingavimą, taip pat, su dalimi darbuotojų turėti daugiau nei vieną susitikimą pagal kompetencijos lygius, galimai papildomos atsakomybės šiai pareigybei bus numatytos ir paties Paslaugų teikėjo. Atsižvelgiant į tai, Perkančioji organizacija mano, kad padidinti vienam grupės vadovui pavaldžių darbuotojų iki 20 (dvidešimt) nėra pagrindo.

			pat 1:20 santykis mažintų administracinių resursų tiesioginius kaštus ir būtų ekonomiškai rationalesnis lyginant 1:12 santykį.	
14	Paslaugų teikimo tvarkos 7.1.6. punktas	Prašome patikslinti šio punkto taikymo apimtį. Ar teisingai suprantame, kad Klientas turi teisę prašyti pašalinti projekto grupės vadovą, o Paslaugų teikėjas įsipareigoja tokį pakeitimą atlikti? Jeigu taip, prašome patikslinti, kokia tvarka toks prašymas gali būti teikiamas ir vykdomas.		Pagal Techninės specifikacijos, Priedo Nr. 2 „Paslaugų teikimo tvarka“ 7.1.6 punktą „<i>jei 2 (du) iš eilės einančius mėnesius grupės vadovas neaptarnauja per kalendorinę savaitę nustatyta chat pokalbių, skambučių skaičių, Paslaugos teikėjas turi teisę paprašyti, kad šis grupės vadovas būtų pašalintas iš projekto.</i>“ Prašymą Klientas pateiks raštu. Gavęs tokį prašymą, Paslaugų teikėjas, vadovaudamasis savo vidaus tvarkos taisyklėmis, organizuoja grupės vadovo pašalinimą iš projekto ir užtikrina tolimesnį įsipareigojimų vykdymą.
15	Paslaugų teikimo tvarkos 2.1.17. ir 6.4 punktai	Prašome patikslinti šio rodiklio skaičiavimo metodiką. Kaip bus vertinami atvejai, kai Paslaugų teikėjas peradresuoja skambutį Kliento darbuotojui, o Kliento darbuotojas tą patį skambutį pakartotinai		Pagal Techninės specifikacijos Priedo Nr. 2 „Paslaugų teikimo tvarka“ 2.1.17 punktą „<i>Perjungto skambučio statistika, nepriklausomai kiek kartų vyko perjungimas, ataskaitose įtraukiama į tą liniją, kurią pasirinko Interesantas.</i>“ Pvz.: interesantas pasirinko IVR eilę / liniją „Elektros sutarties

		peradresuoja atgal Paslaugų teikėjui? Prašome patvirtinti, ar tokiais atvejais pakartotinis peradresavimas bus priskiriamas Paslaugų teikėjo rodikliams, ar bus vertinami tik tie peradresavimai, kuriuos inicijavo pats Paslaugų teikėjas.		sudarymas“, tada buvo perjungtas į eilę / liniją „Savitarnos klausimai“, iš šios eilės atliktas perjungimas į eilę / liniją „Elektros sutarties sudarymas“. Ataskaitoje fiksuojama, kad įvyko du perjungimai. Kadangi intereso pirminė pasirinkta eilė / linija buvo „Elektros sutarties sudarymas“, todėl šios eilės pavadinimas matomas ataskaitoje. Pagal Techninės specifikacijos Priedo Nr. 2 „Paslaugų teikimo tvarka“ 6.4 punktą „Šios tvarkos 6 lentelėje „Stebimi rodikliai“ nurodyti <i>Įeinančių skambučių, Chat pokalbių ATT ir / ar NPS ir / ar Vidutinio chat pokalbio atsakymo laiko, klausimo sprendimo pirmo kontakto metu, tikslai gali būti keičiami šios tvarkos 10, 11, 12 skyriuose numatyta tvarka</i>“. To paties dokumento 6 lentelėje nurodytos rodiklių skaičiavimo formulės arba kokiame dokumente pateikta skaičiavimo formulė. Jeigu Paslaugų teikėjas siekia patikslinimo dėl konkretaus rodiklio skaičiavimo formulės, prašome nurodyti, kurį rodiklį turi omenyje. Kai Paslaugų teikėjas peradresuoja skambutį Kliento darbuotojui, o Kliento darbuotojas tą patį skambutį pakartotinai peradresuoja atgal Paslaugų teikėjui, toks skambutis traktuojamas kaip Paslaugų teikėjo gautas skambutis.
--	--	--	--	--

				Pakartotiniu perjungimu laikomas interesanto perjungimas to paties pokalbio metu iš vieno Paslaugų teikėjo konsultanto kitam Paslaugų teikėjo konsultantui. Todėl Kliento darbuotojo atliktas skambučio peradresavimas Paslaugų teikėjui nelaikomas pakartotiniu perjungimu.
16	Kompetencijų ugdymo ir vertinimo procedūra	Prašome patikslinti produkto specialisto funkcijas ir atsakomybes. Taip pat, prašome paaiškinti, kuo produkto specialisto funkcijos skiriasi nuo mokymų specialisto funkcijų, siekiant aiškiai atriboti šių vaidmenų atsakomybes		Techninės specifikacijos Priedo Nr. 5 „Kompetencijų ugdymo ir vertinimo procedūra“ 2.3 punkte išvardintos pareigybės, kurios, Perkančiosios organizacijos vertinimu, gali būti atsakingos už kokybės užtikrinimą. Sutartyje nėra nurodyta, kad kiekvienai už kokybę atsakingai pareigybei turi būti priskirtas atskiras darbuotojas. Paaiškiname, kad mokymų specialistas (-ai) yra atsakingas (-i) už naujų ir esamų darbuotojų mokymus (mokymų organizavimą ir vykdymą), o produkto specialistas (-ai) yra atsakingas (-i) už Kliento teikiamos informacijos kokybės ir turinio užtikrinimą – teikia rekomendacijas Klientui dėl informacijos pateikimo formos ir turinio, konsultuoja mokymų vedėjus (specialistus) dėl tinkamo informacijos išdėstymo darbuotojams, siekiant užtikrinti Kliento procedūrų laikymąsi, taip pat atlieka duomenų (pvz., tiesioginės rinkodaros sutikimų rinkimo, kontaktų atnaujinimo, ATT ir kt.) analizę bei teikia rezultatų analizę, įžvalgas.

17	2.3. Ekonominio naudingumo vertinimo metodika III kriterijus – Darbuotojų vykdoma savanorystės veikla (S)	Reikalavime numatyta pateikti: Tiekėjo pateiktas atitiktį įrodantis dokumentas turi įrodyti, kad pagal jį tiekėjo darbuotojams, kurie tiesiogiai vykdys pirkimo sutartį, taikoma apmokama savanorystės diena. Ar galima pateikti ketinimų protokolą, kad laimėjimo atveju bus darbuotojams suteikta apmokama savanorystės diena?		Vadovaujantis ENV metodikos 4.2 punktu, Tiekėjas darbo tvarkos taisyklės arba kitą (-us) lygiavertį (-čius) dokumentą (-us) turi pateikti (-i) kartu su Pirminiu pasiūlymu. Todėl dokumentai, kuriais įrodoma atitiktis III ekonominio naudingumo kriterijui (S) „Darbuotojų vykdoma savanorystės veikla“, turi būti patvirtinti ir galiojantys pirminio pasiūlymo pateikimo metu bei pateikti kartu su pirminiu pasiūlymu. Informuojame, jog ketinimų protokolą nėra ir nebus laikomas tinkamu įrodymu.
18	2.3. Ekonominio naudingumo vertinimo metodika IV kriterijus - intereso pasitenkinimo balas (P)	5.1. Paslaugų teikėjas pateikia paskutinių dvylikos mėnesių iki paraiškos pateikimo dienos CSAT vertinimo rezultato vidurkį, kai per kalendorinį mėnesį CSAT įvertino ne mažiau nei 100 interesantų. Prašysime patikslinti CSAT vertinimo klausimą, nes pas kiekvieną užsakovą skirtingi vertinimo pavadinimai. Ar tai turi būti konsultanto įvertinimas po pokalbio? Darbo kokybės įvertinimas po skambučio.		Paaiškiname, kad CSAT vertinimas turi atspindėti intereso įvertinimą po kontakto su konsultantu, pvz.: „Kiek esate patenkinti X įmone po pokalbio su konsultantu?“. Dėl skirtingų vertinimo skalių atsakymas pateiktas šio dokumento atsakyme į 1 klausimą. Formulėje nurodyta reikšmė „P tiekėjo“ reiškia pagal tiekėjo pateiktą CSAT reikšmę apskaičiuotą balų skaičių pagal pirkimo dokumentuose nustatytą vertinimo lentelę. Reikšmė „P max balų“ reiškia maksimalų pagal šį ekonominio naudingumo kriterijų galimą surinkti balų skaičių (12), o „W“ – šio kriterijaus lyginamąjį svorį (20).

		Kai kurie užsakovai vertina skalėje nuo 5 iki 1 balų arba nuo 0 iki 9 balų, prašysime papildyti reikalavime, kad tinkami ir tokio vertinimo balai. Konvertuojant į 10 balų skalę. Prašysime patikslinti formulėje esančias reikšmes, ką kuri reiškia, nėra nurodyta: $P = \frac{P_{\text{tiekėjo}}}{P_{\text{max balų}}} \times W$		Pvz.: tiekėjui pateikus CSAT reikšmę 9,42, pagal vertinimo lentelę skiriami 8 balai („P tiekėjo“). Tuomet taikoma formulė: $(8 / 12) \times 20 = 13,33$ balo.
19	2.1 Reikalavimai tiekėjams: Kvalifikacijos reikalavimas nr.1. „Bendros metinės pajamos iš veiklos, su kuria susijęs atliekamas pirkimas,,	Prašome patikslinti, kiek finansinių metų bus vertinama pagal kvalifikacijos reikalavimą dėl bendrųjų metinių pajamų iš veiklos, susijusios su pirkimo objektu. Ar reikalavimas taikomas paskutiniams dviem, trims ar kitam finansinių metų skaičiui?	Kvalifikacijos reikalavimo aiškumui įvesti. Nes pagrindinis reikalavimas ir įrodančių dokumentų aprašymas nėra visiškai nuoseklūs (vienur vartojama „kiekvienais paskutiniais finansiniais metais“, kitur – „paskutiniais finansiniais metais“	Informuojame, kad kvalifikacijos reikalavime dėl redakcinio netikslumo nebuvo nurodytas finansinių metų skaičius. Vadovaujantis Perkančiosios organizacijos ketinimu bei nustatyto kvalifikacijos reikalavimo turiniu, tiekėjų bendros metinės pajamos iš veiklos, su kuria susijęs atliekamas pirkimas, bus vertinamos už kiekvienus paskutinius 3 (trejus) finansinius metus, o jei ūkio subjektas įregistruotas vėliau ar veiklą atitinkamoje srityje pradėjo vėliau – nuo ūkio subjekto įregistravimo ar veiklos su pirkimu susijusioje srityje pradžios. Atsižvelgiant į tai, tikslinimas SPS Priedas Nr. 1 „Reikalavimai tiekėjams“.
20	2.3. Ekonominio naudingumo vertinimo metodika II kriterijus – Sąžiningo darbo užmokesčio mokėjimas (A)	Prašome patikslinti 1. kaip apskaičiuoti tiekėjo darbuotojų		Paaiškiname, kad:

		vidutinį darbo užmokestį ar su visais gaunami darbuotojo priedais prie darbo užmokesčio? 2. Kaip apskaičiuoti 2 lentelėje nurodytus režius? 3. Prašome paaiškinti ir nurodyti pagal kurią atitinkamą ūkio šaką turi būti lyginamas mūsų darbuotojų darbo užmokestis?	1) Apskaičiuojant darbo užmokesčio medianą, vertinamas faktiškai išmokėtas darbo užmokestis, įskaitant visas darbo užmokesčio sudedamąsias dalis, kurios pagal Lietuvos Respublikos darbo kodekso 139 straipsnį sudaro darbo užmokestį, t. y. pagrindinį darbo užmokestį, papildomą darbo užmokesčio dalį, priedus, priemokas, premijas ir kitas už darbą mokamas išmokas. Į skaičiavimą nėra įtraukiamos išmokos, kurios pagal teisės aktus nelaikomos darbo užmokesčiu. 2) 2 lentelėje nurodyti režiai apskaičiuojami palyginant tiekėjo darbuotojams mokamo darbo užmokesčio medianą su atitinkamos ūkio šakos 0,8 vidutinės mėnesinės algos arba vidutinio valandinio atlygio dydžiu. Darbo užmokesčio medianos viršijimo reikšmė (R) apskaičiuojama pagal formulę: $R = \frac{M - (0,8 \times V)}{0,8 \times V}$ kur: R– darbo užmokesčio medianos viršijimo reikšmė; M – tiekėjo darbuotojams mokamo darbo užmokesčio mediana; V – atitinkamos ūkio šakos vidutinė mėnesinė alga arba vidutinis valandinis atlygis.
--	--	---	---

				Apskaičiuota darbo užmokesčio medianos viršijimo reikšmė (R) lyginama su 2 lentelėje nurodytais rėžiais. Pagal reikšmę (R) vertinamam pasiūlymui priskiriamas 2 lentelėje nustatytas balų skaičius (Ai). Pvz.: jeigu tiekėjo darbuotojams mokamo darbo užmokesčio mediana (M) yra 2 240 Eur, o atitinkamos ūkio šakos vidutinė mėnesinė alga (V) – 2 000 Eur, tuomet: $R = \frac{2240 - (0,8 \times 2000)}{0,8 \times 2000} = \frac{2240 - 1600}{1600} = 0,40$ Kadangi apskaičiuota reikšmė R = 0,40, pagal 2 lentelę vertinamam pasiūlymui priskiriami 4 balai (Ai = 4). Atsižvelgiant į tai, ENV metodika ir pasiūlymo forma tikslinamos, papildant darbo užmokesčio medianos viršijimo reikšmės apskaičiavimo formulę bei patikslinant pateikiamus duomenis. 3) Perkančiosios organizacijos vertinimu, pirkimo objektą labiausiai atitinka EVRK 2.1 red. poklasis 82.20.00 „Užsakomųjų informacinių paslaugų centrų veikla“, nustatytas vadovaujantis Ekonominės veiklos rūšių klasifikatoriumi (EVRK 2.1 red.) ir EVRK 2 red. bei EVRK 2.1 red. ryšių lentelė, kurioje nurodyta, kad visas EVRK 2 red. klasės 82.20
--	--	--	--	--

				turinys perkeltas į EVRK 2.1 red. poklasį 82.20.00 „Užsakomųjų informacinių paslaugų centrų veikla“. Detaliau žr. šio dokumento 4 klausimo atsakyme.
--	--	--	--	--

Pakeitimai dokumentuose pažymėti **raudona** spalva.

PRIDEDAMA:

- 2.1. Reikalavimai tiekėjams (aktuali redakcija nuo 2026-07-22);
- 2.3. Ekonominio naudingumo vertinimo metodika (aktuali redakcija nuo 2026-07-22);
- 2.6. Pasiūlymo forma (aktuali redakcija nuo 2026-07-22).

Pirkimų projektų vadovė Karolina Čižaitė, Mob. +370 612 25185