

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 dokumentų punktą	Siūloma korekcija / klausimas	Siūlomos korekcijos pagrindimas, motyvas	Atsakymas į klausimą/ Informacija apie pirkimo dokumentų tikslinimą
	SPS priedas. Ekonominio naudingumo vertinimo metodika, 5 p. (CSAT)	Kaip bus vertinami Teikėjai, kurie naudoja balų sistemą nuo -1 iki 9? Ar šį skalės sistema bus priimtina, bei prilyginta prie prašomos skalės nuo 0 – 10 sistemos, kur “-1” atitiktų „0“, o „9“ atitiktų „10“ balų ir t.t.?	Reikalavimo ir metodikos aiškumui įvesti.	Tais atvejais, kai tiekėjas klientų pasitenkinimo (CSAT) rodikliui apskaičiuoti naudoja vertinimo skalę nuo -1 iki 9, tokia skalės sistema bus priimtina. Specialiųjų pirkimo sąlygų priedas „Ekonominio naudingumo vertinimo metodika“ patikslinta, nustatant CSAT rezultato perskaičiavimo į 1–10 vertinimo skalę formulę. Tokių atveju tiekėjas pasiūlyme turės pateikti pagal Specialiųjų pirkimo sąlygų priedo „Ekonominio naudingumo vertinimo metodika“ nustatytą formulę perskaičiuotą CSAT rezultatą, kuris bus vertinamas pagal minėto dokumento 4 lentelėje nustatytus CSAT intervalus.
	Paslaugų teikimo tvarka 4.9.1.3., 4.8.2.3. 4.9 punkto	Papildyti Paslaugų teikimo tvarką NPS perskaičiavimo logika, kai	Paslaugų teikėjas yra įsipareigojęs planuoti	Pasiūlymas nebus tenkinamas, nes kiekvienu atveju būtina įvertinti

	3 lentelė (Net Promoter Score, % apskaičiavimas) bei 9.6 punktas	dienos įeinančių skambučių ar CHAT pokalbių srautas viršija 120 % prognozės. Tokiais atvejais iš NPS vertinimo eliminuojami atsiliepimai, kuriuose pagrindinė nepasitenkinimo priežastis yra ilga laukimo trukmė ar negalėjimas prisiskambinti.	resursus iki 120 % prognozės. Viršijus šią ribą, ilgesnis klientų laukimo laikas atsiranda dėl nuo Paslaugų teikėjo nepriklausančių aplinkybių, todėl NPS rodiklis neturėtų būti loginamas vertinimais, kurių priežasties Paslaugų teikėjas objektyviai negali eliminuoti ar jai daryti įtakos.	aplinkybes: kiek laiko truko skambučių / chat pokalbių gauta virš 120% nuo prognozės; koks faktinis etatų skaičius nuo plano; kokia vidutinė pokalbio trukmė / vidutinis chat pokalbio atsakymo laikas.
	Visa sutartis (pasitikslinimas dėl atsakymo į 12-tą klausimą)	Prašome patikslinti formuluotę „ištransliuoti nurodytą informaciją ir atlikti veiksmą (-us)“. Nors po šia nuostata pateiktas pavyzdys yra aiškus ir logiškas, pati formuluotė yra pernelyg plati ir gali būti interpretuojama nevienareikšmiškai. Siekiant išvengti skirtingų interpretacijų sutarties vykdymo metu, siūlome aiškiau apibrėžti, kokie veiksmai gali būti pavedami tiekėjui, arba nustatyti jų apimtį bei ribas. Tai užtikrintų aiškesnę paslaugų apimtį supratimą ir padėtų išvengti situacijų, kai tiekėjui būtų pavedami iš anksto neapibrėžti ar papildomų resursų reikalaujantys veiksmai.		Galimi veiksmai atpažinus interesantą: 1. ištransliuoti Kliento nurodytą informaciją ir pažymėti atvejį 2. ištransliuoti Kliento nurodytą informaciją, sistemoje užregistruoti ir Klientui perduoti klausimą tolimesniam sprendimui.
	PS priedas. Ekonominio naudingumo vertinimo metodika 3.p (Darbo užmokestis)	Prašome, siekiant užtikrinti vienodą pasiūlymų rengimą ir vertinimą, pirkimo dokumentuose arba atsakymuose į klausimus aiškiai nurodyti konkrečią formulę	Šis prašymas yra pagrįstas viešųjų pirkimų skaidrumo ir vienodo tiekėjų vertinimo principais – jei vertinimo formulėje naudojama	Pažymime, kad Specialiųjų pirkimo sąlygų priedas „Ekonominio naudingumo vertinimo metodika“ buvo patikslinta – joje nustatyta vertinimui naudojama V reikšmė –

		naudojamą rodiklio V reikšmę (atitinkamos ūkio šakos vidutinę mėnesinę algą arba vidutinį valandinį atlygį), kuri bus taikoma vertinant pasiūlymus. Kadangi visų tiekėjų darbo užmokesčio medianos viršijimo rodiklis (R) apskaičiuojamas naudojant tą pačią formulę, konkrečios V reikšmės nenurodymas gali lemti nevienodą jos interpretavimą ir skirtingus skaičiavimo rezultatus. Todėl prašome nurodyti konkrečią bruto darbo užmokesčio (arba valandinio atlygio) reikšmę pagal EVRK 2.1 red. 82.20.00 „Užsakomųjų informacinių paslaugų centrų veikla“, kuri bus laikoma taikytina vertinant pasiūlymus.	fiksuota statistinė reikšmė, perkančioji organizacija turėtų ją aiškiai paskelbti, kad visi dalyviai atliktų skaičiavimus pagal tą patį atskaitos tašką.	Valstybės duomenų agentūros paskelbta ekonominės veiklos rūšies „Administracinė ir aptarnavimo veikla“ viešojo sektoriaus 2025 metų vidutinio mėnesinio bruto darbo užmokesčio reikšmė – 2 150,1 Eur. Naujausias galutinis ir oficialiai paskelbtas 2025 metų rodiklis pasirinktas siekiant užtikrinti objektyvų, visiems tiekėjams vienodą ir patikrinamą vertinimą. Valstybės duomenų agentūra neskelbia oficialaus statistinio rodiklio, kuris tiksliai atitiktų paskutinių 12 mėnesių slankųjį laikotarpį iki galutinių pasiūlymų pateikimo dienos, todėl vertinimui pasirinktas oficialiai paskelbtas 2025 metų statistinis rodiklis. Tokiu būdu visų tiekėjų darbo užmokesčio mediana lyginama su tuo pačiu viešai paskelbtu atskaitos dydžiu, užtikrinant skaidrų, vienodą ir nediskriminacinį vertinimą.
--	--	--	---	--

Pakeitimai dokumentuose pažymėti raudona spalva.

PRIDEDAMA:

2.3. Ekonominio naudingumo vertinimo metodika (aktuali redakcija nuo 2026-07-29);

2.6. Pasiūlymo forma (aktuali redakcija nuo 2026-07-29).

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