



VIEŠOJO FIKSUOTO RYŠIO, VIENINGO TELEFONO NUMERIO DIEGIMO IR SKAMBUČIŲ CENTRO ADMINISTRAVIMO PASLAUGŲ PIRKIMAS

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. PIRKIMO OBJEKTO APRAŠYMAS

- 1.1. Pirkimo objektas – viešojo fiksuoto ryšio, vieningo telefono numerio diegimo ir skambučių centro administravimo paslaugos (toliau – Paslaugos).
- 1.2. Pirkimo objektą apima:
 - 1.2.1. Viešojo fiksuotojo telefono ryšio paslaugų teikimas IP telefonijos (VoIP) pagrindu, užtikrinant Perkančiojo subjekto skambučių centro diegimo, administravimo ir prijungimo prie viešojo fiksuotojo telefono ryšio tinklo per SIP trunk sąsają paslaugų teikimą;
 - 1.2.2. Vieno viešojo telefono numerio suteikimą su automatiniu balso meniu (IVR) funkcionalumu, leidžiančiu automatizuotai nukreipti įeinančius skambučius pagal skambinančiojo pasirinktus meniu punktus.
 - 1.2.3. Skambučių centro valdymo ir administravimo (SCVS) paslaugas.
- 1.3. Interneto prieiga į šio pirkimo apimtį neįeina. Interneto ryšio paslaugas Perkantysis subjektas įsigys atskiru pirkimu. Tiekėjui interneto ryšys bus prieinamas per Perkančiojo subjekto infrastruktūrą pagal atskirą galiojančią sutartį.
- 1.4. Galinės įrangos (telefono aparatai ir (ar) ausinės) įsigijimo išlaidos tenka Perkančiajam subjektui. Konkreti galinės įrangos rūšis – telefono aparatas arba ausinės – bus parenkama ar keičiama Sutarties galiojimo metu atsižvelgiant į konkretaus naudotojo funkcijas ir poreikius.
- 1.5. Esama situacija, Perkančiojo subjekto turima įranga ir Paslaugos, kurias Perkantysis subjektas planuoja, o Tiekėjas įsipareigoja pakeisti Pirkimo objektą apimančiomis paslaugomis:

Eil. Nr.	Įrangos pavadinimas	Objektų adresai	Fiksuoto ryšio paslaugos pajungimo būdas, kurį planuojama pakeisti	Kiekis
1.	PBX „Alcatel OmniPCX”	Vytauto g. 103, Šiauliai	ISDN 2B+D (BRI)	5 (10 kanalų)
2.	PBX „Alcatel OmniPCX”	Birutės g. 39a, Šiauliai	ISDN 2B+D (BRI)	2 (4 kanalai)
3.	PBX „Alcatel OmniPCX”	Jurgeliškių k. 5, Šiaulių kaimiškoji seniūnija, Šiaulių r.	Paslauga pajungta per Birutės g. 39a PBX	-
4.	Skambučių centras	Vytauto g. 103, Šiauliai	Paslauga pajungta per Vytauto g. 103 PBX	-

- 1.6. Perkančiojo subjekto šiuo metu naudojamos SCVS parametrai:
 - 1.6.1. Skambučių centro kreipinių kiekis per mėnesį viso iki 100 000 vnt.;
 - 1.6.2. SCVS registruotų naudotojų skaičius – 18 vnt.;
 - 1.6.3. Išorinių klientų skambučių centro telefonų numerių kiekis – 1;
 - 1.6.4. SCVS naudotojų buvimo adresai – Vytauto g. 103 ir Birutės g. 39a Šiaulių mieste;
 - 1.6.5. Naudojama kompiuterizuotų darbo vietų įranga – standartiniai Microsoft Windows 11 suderinami kompiuteriai.

2. PREKIŲ / PASLAUGŲ / DARBŲ KIEKIS / APIMTYS

2.1. Tiekėjas turi užtikrinti Perkančiojo subjekto IP telefonijos prijungimą prie viešojo fiksuotojo telefono ryšio tinklo SIP trunk technologijos pagrindu, išlaikant triženklį numerio vidaus skambinimo bendrovės viduje tvarką, šiose Perkančiojo subjekto objektuose:

2.1.1. Vytauto g. 103, Šiauliai – 54 vnt. iš kurių 16 darbuotojų numatomi kaip skambučių centro naudotojai;

2.1.2. Birutės g. 39A, Šiauliai – 35 vnt. iš kurių 2 vnt. skambučių centro naudotojai ir 1 vnt. į skambučių centrą peradresuotas judriojo ryšio abonentas;

2.1.3. Jurgeliškių k. 5, Šiaulių kaimiškoji seniūnija, Šiaulių r. sav. – 12 vnt. (IP telefonų).

2.2. Tiekėjas turi suteikti Perkančiajam subjektui vieną pagrindinį viešąjį telefono numerį su automatine balso meniu (IVR) funkcija.

2.3. IVR sistema turi suteikti galimybę skambinančiajam pasirinkti ne mažiau kaip 5 (penki) skambučių aptarnavimo kryptis, pagal Perkančiojo subjekto pasirinktą loginę seką, kurią Perkantysis subjektas pasilieka teisę pagal poreikį keisti ir plėsti bent dviem papildomomis kryptimis, netaikant papildomų mokesčių:

IVR pasirinkimas	Aptarnavimo sritis	Aptarnaujančių naudotojų skaičius*
1	Klientų aptarnavimas, sutarčių administravimas ir mokėjimų klausimai	14
2	Avarinė tarnyba	2
3	Vandens atvežimo ir nuotekų išvežimo paslaugos	1
4	Prijungimo sąlygų išdavimas	1
5	Kiti klausimai	1

Pastaba: *aptarnaujančių naudotojų skaičius pagal poreikį gali būti keičiamas, netaikant papildomų mokesčių.

3. PREKIŲ PRISTATYMO / PASLAUGŲ / DARBŲ ATLIKIMO VIETA

3.1. Tiekėjas turi užtikrinti Paslaugų teikimą šiose Perkančiojo subjekto objektuose:

3.1.1. Vytauto 103, Šiauliai;

3.1.2. Birutės 39A, Šiauliai;

3.1.3. Jurgeliškių k. 5, Šiaulių kaimiškoji seniūnija, Šiaulių r.

4. GARANTIJOS

4.1. Netaikoma.

5. PREKIŲ PRISTATYMO / PASLAUGŲ / DARBŲ ATLIKIMO TERMINAI

5.1. Per ne ilgesnį kaip 2 (du) kalendorinius mėnesius nuo sutarties įsigaliojimo dienos Tiekėjas turi atlikti Paslaugos diegimo, numerių perkėlimo ir kitus su perėjimu nuo ISDN prie SIP trunk technologijos susijusius darbus. Visą šį laikotarpį, t. y. nuo Sutarties įsigaliojimo dienos, iki IP telefonijos (VoIP) pagrindu visiško įdiegimo, turi būti užtikrintas nepertraukiamas Perkančiojo subjekto viešojo fiksuotojo telefono ryšio ir esamo skambučių valdymo centro veikimas. Paslaugos perkėlimas turi būti organizuojamas taip, kad nebūtų prarastas telefono ryšio paslaugų prieinamumas galutiniams naudotojams, o galimi planiniai paslaugų perjungimo darbai, galintys turėti įtakos paslaugų teikimui, turi būti iš anksto suderinti su Perkančiuoju subjektu ir vykdomi ne darbo metu.

5.2. Tiekėjas privalo sureaguoti į pranešimą apie gedimą ne vėliau kaip per 30 minučių nuo jo gavimo. Reagavimo laikas skaičiuojamas nuo pranešimo apie gedimą gavimo momento iki gedimo registracijos patvirtinimo Perkančiojo subjekto atsakingam asmeniui elektroniniu paštu arba telefonu, nurodant preliminarų gedimo pašalinimo terminą.

5.3. Kritiniai gedimai, dėl kurių visiškai arba iš esmės sutrinka viešojo fiksuoto telefono ryšio paslaugų teikimas (neveikia SIP trunk, pagrindinis numeris, IVR, negalima skambinti ar priimti skambučių, neveikia SCVS ir pan.) turi būti pašalinti ne vėliau kaip per 4 (keturi) valandas nuo jų užregistravimo.

5.4. Nekritiniu gedimu laikomas gedimas, kuris nesukelia visiško viešojo fiksuoto telefono ryšio paslaugų sutrikimo, tačiau riboja atskirų Paslaugų funkcionalumą ar naudojimą (neveikia vienas numeris, neteisingas nukreipimas, neveikia atskira funkcija, fiksuojama konfigūracinė klaida ir pan.). Nekritiniai gedimai turi būti pašalinti ne vėliau kaip per 2 (du) darbo dienas nuo jų užregistravimo.

6. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

6.1. Techniniai reikalavimai viešojo fiksuoto ryšio paslaugoms, teikiamoms IP telefonijos (VoIP) pagrindu:

6.1.1. Paslauga turi užtikrinti ne mažiau kaip 30 vienašalių įeinančių ir išėinančių pokalbių kanalų per SIP trunk jungtį.

6.1.2. Tiekėjas turi užtikrinti vietinio, tarpmiestinio ir tarptautinio ryšio nepertraukiamas 24/7 paslaugas.

6.1.3. Tiekėjas turi užtikrinti ryšio paslaugas tiek su kitais Lietuvoje paslaugas teikiančiais fiksuoto telefono ryšio operatoriais, tiek su visais Lietuvoje veikiančiais judriojo telefono ryšio operatoriais.

6.1.4. Tiekėjas, įrengdamas reikalingą elektroninių ryšių tinklo dalį, diegdamas technines priemones ir (ar) atlikdamas telefono numerių perkėlimą, būtinus Paslaugoms pradėti teikti, privalo užtikrinti nepertraukiamą Perkančiojo subjekto telefonijos paslaugų veikimą darbo dienomis ir darbo valandomis. Darbai, galintys sukelti paslaugų teikimo sutrikimus, turi būti iš anksto suderinti su Perkančiuoju subjektu ir atliekami ne darbo metu.

6.1.5. Tiekėjas turi užtikrinti Perkančiojo subjekto šiuo metu naudojamų viešojo fiksuoto telefono ryšio numerių perkėlimą ir išsaugojimą bei esamo numeracijos plano ir skambučių maršrutizavimo veikimą po Paslaugų migracijos tiek kiek tokio perkėlimo poreikį Perkantysis subjektas identifikuoja šios techninės specifikacijos 13.1 punkto priede. Perkančiojo subjekto prašymu Tiekėjas turi sudaryti galimybę neatlygintinai atsisakyti nereikalingų telefono numerių, suteikti papildomus telefono numerius ir/ar keisti skambinimo tvarką. Telefonų numerių sąrašas bus pateiktas Tiekėjui sutarties pasirašymo metu, kaip neatskiriamas sutarties priedas. Su telefono numerių sąrašu Tiekėjas gali susipažinti šios Techninės specifikacijos 12.1 punkte nustatyta tvarka.

6.1.6. Perkantysis subjektas turi teisę be apribojimų ir neatlygintinai atsisakyti atskirų telefono numerių ar kitų Paslaugų dalių, apie tai raštu informavęs Paslaugų teikėją ne vėliau kaip prieš 10 (dešimt) darbo dienų.

6.1.7. Perkančiajam subjektui užsakant papildomus telefono numerius, IVR naudotojus, SCVS kryptis ar kitas Paslaugų apimtis, šios Paslaugos turi būti įskaitytos į Sutartyje numatytus Paslaugų įkainius. Naujiems Paslaugų vienetams negali būti taikomi didesni nei Sutartyje nurodyti įkainiai.

6.1.8. Tiekėjas turi užtikrinti, kad vykdant išeinančius skambučius būtų perduodamas ir adresatams rodomas Perkančiajam subjektui priskirtas telefono numeris. Taip pat turi būti užtikrintas įeinančių skambučių skambinančiojo numerio identifikavimas.

6.1.9. Tais atvejais, kai Perkančiojo subjekto išeinantis skambutis lieka neatsakytas ir klientas perskambina į rodomą Perkančiajam subjektui priskirtą telefono numerį, kliento skambutis turi būti nukreipiamas į Perkančiojo subjekto vieningojo telefono numerio IVR (interaktyvaus balso atsako) meniu, iš kurio klientas galėtų pasirinkti reikiamą aptarnavimo kryptį.

6.1.10. Tiekėjas turi užtikrinti galimybę Perkančiojo subjekto viduje skambinti naudojant trumpuosius (vidinius) numerius. Ši funkcija turi būti teikiama be papildomo mokesčio ir įtraukta į bendrą paslaugos kainą.

6.1.11. Tiekėjas turi savo sąskaita užtikrinti Paslaugų teikimui reikalingą infrastruktūrą ir jos veikimą iki Perkančiojo subjekto naudojamos telefonijos įrangos, be papildomų Perkančiojo subjekto investicijų.

6.1.12. Tiekėjas turi užtikrinti visą parą veikiančią klientų aptarnavimo ir gedimų registravimo tarnybą, pasiekiamą telefonu vienu kontaktiniu numeriu. Paslaugų teikėjas privalo visą parą registruoti gedimus ir teikti konsultacijas Perkančiojo subjekto atsakingiems darbuotojams klausimais, susijusiais su Paslaugų teikimu.

6.1.13. Paslaugų sutrikimai, atsiradę ne dėl Perkančiojo subjekto kaltės, šalinami Tiekėjo lėšomis, netaikant papildomo mokesčio.

6.1.14. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti ne žemesnę nei G.711 kodeko balso kokybę, bei ryšio infrastruktūrą, užtikrinančią nepertraukiamą avarinės tarnybos numerių ir skambučių centro veikimą. Ryšio paslaugos turi būti teikiamos taip, kad būtų išvengta girdimo aido, reikšmingo paketų praradimo, garso trūkinėjimo ar kitų ryšio kokybę bloginančių sutrikimų.

6.1.15. SIP trunk paslauga turi būti teikiama pagal visuotinai pripažintus IP telefonijos standartus ir užtikrinti Perkančiojo subjekto naudojamų telefono numerių, tiesioginio numerių adresavimo funkcionalumo, IVR ir skambučių centro veikimą.

6.1.16. Tiekėjas turi užtikrinti, kad Paslaugų teikimo infrastruktūra neturėtų vieno kritinio gedimo taško, dėl kurio sutrikus būtų prarastas visas Perkančiojo subjekto telefonijos ryšys.

6.1.17. Tiekėjas turi užtikrinti IP ryšio infrastruktūrą, reikalingą skambučių centro valdymo sistemos sujungimui su IP telefonijos (VoIP) platforma.

6.1.18. Tiekėjas turi užtikrinti pakankamą ryšio pralaidą ir QoS mechanizmus, leidžiančius vienu metu aptarnauti visus užsakytus viena laikus balso kanalus be balso kokybės degradacijos.

6.1.19. Tiekėjas turi užtikrinti galimybę nemokamai skambinti Lietuvos Respublikos skubios pagalbos numeriu 112 ir kitoms pagalbos tarnyboms (priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba, policija, greitoji medicinos pagalba, dujų avarinė tarnyba).

6.1.20. Paslaugos turi būti teikiamos taikant sekundinę pokalbių trukmės apskaitą.

6.1.21. Perkančiajam subjektui turi būti teikiamos elektroninės paslaugų naudojimo ataskaitos/suvestinės, įskaitant pokalbių trukmę, taikant ne didesnę kaip 1 sekundės tikslumą.

6.1.22. Tiekėjas turi suteikti internetinę savitarnos sistemą, kurioje Perkantysis subjektas galėtų peržiūrėti skambučių išskaitas ir naudojimo ataskaitas, valdyti paslaugas (numerių prijungimą / atjungimą, skambučių nukreipimus), administruoti abonentus ir paslaugų nustatymus.

6.1.23. Tiekėjo apskaitos sistema turi užtikrinti tikslų, audituojamą ir skaidrų paslaugų naudojimo fiksavimą, atitinkantį galiojančius Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimus.

6.1.24. Viešojo fiksuoto telefono ryšio paslaugų prieinamumas visą sutarties galiojimo laikotarpį turi būti ne mažesnis kaip 99,9 % per mėnesį.

6.1.25. Tiekėjas neturi taikyti minutinių ar kitų papildomų mokesčių už vietinius ir tarpmiestinius skambučius Lietuvos Respublikoje. Šių skambučių kaina turi būti įskaičiuota į mėnesinį paslaugos mokestį.

6.2. Techniniai reikalavimai vieno viešojo telefono numerio su automatinio balso meniu (IVR) funkcionalumui ir skambučių centro paslaugoms:

6.2.1. Sistema turi užtikrinti skambučių nukreipimą į atitinkamą Perkančiojo subjekto abonentų (naudotojų) grupę arba atsakingą darbuotoją pagal skambinančiojo pasirinktą aptarnavimo sritį.

6.2.2. Tiekėjas turi užtikrinti galimybę Perkančiajam subjektui savarankiškai keisti IVR struktūrą, balso pranešimus ir skambučių nukreipimo logiką, netrikdant paslaugos veikimo. Jeigu dėl techninių priežasčių tam tikrų pakeitimų Perkantysis subjektas savarankiškai atlikti negali, Tiekėjas privalo juos atlikti Perkančiojo subjekto prašymu, netrikdydamas paslaugos veikimo, per 3 (tris) darbo dienas.

6.2.3. Principinė skambučių maršrutizavimo schema pateikta šios techninės specifikacijos 2 priede, laikoma preliminarine. Konkretūs IVR meniu, abonentų grupių sudėtis (siaurinant ar plečiant funkcionalumą bei darbo vietų skaičių), skambučių nukreipimo taisyklės ir darbo laiko scenarijai gali ir kt. gali būti keičiami Perkančiojo subjekto prašymu SCSV diegimo metu, pagal Perkančiojo subjekto poreikį.

6.2.4. SCVS turi užtikrinti įeinančių peradresuotų skambučių iš kitų Perkančiojo subjekto fiksuotojo ir mobiliojo ryšio abonentų numerių į IVR numerį įrašymą.

6.2.5. Tiekėjas turi įdiegti VoIP pagrindu veikiančią Skambučių centro valdymo sistemą (SCVS), užtikrinančią skambučių aptarnavimo ir valdymo procesų efektyvinimą, klientų informacijos konsolidavimą, vidinių operacijų optimizavimą bei operatorių darbo koordinavimą realiu laiku, sudarant sąlygas „vieno langelio“ principu veikiančiam klientų aptarnavimui ir gerinant klientų pasitenkinimą. Paslaugų teikimas skaičiuojamas nuo SCVS tinkamo įdiegimo ir paleidimo gamybinei eksploatacijai momento.

6.2.6. SCVS turi leisti administruoti naudotojus, juos skirstant į riboto ir neriboto funkcionalumo naudotojus, suteikiant naudotojų funkcijoms būtinas teises:

6.2.6.1. Riboto funkcionalumo SCVS naudotojai turi turėti galimybę prisijungti prie sistemos ir atsijungti nuo jos, keisti darbo režimus ir būsenas, matyti individualią skambučių statistiką, matyti aptarnaujamų IVR aptarnavimo kokybės rodiklius, stebėti skambučių eiles bei bendrą srautų ir laukiančių skambučių statistiką, matyti skambučių istoriją bei praleistų skambučių sąrašą su galimybe atlikti atgalinį skambutį klientui.

6.2.6.2. Neriboto funkcionalumo SCVS naudotojas(-jai) turi turėti neribotą prieigą prie visų SCVS funkcijų, įskaitant visas riboto funkcionalumo naudotojų galimybes, taip pat papildomai turi turėti galimybę valdyti darbo ir nedarbo laiko skambučių skirstymo logiką, stebėti visų skambučių statistiką realiuoju laiku bei gauti istorines ataskaitas, perklausti istorijoje saugomus pokalbių įrašus, stebėti visų riboto funkcionalumo darbuotojų skambučių veiklos rodiklius realiuoju laiku bei administruoti SCVS naudotojus ir jų prieigos teises. Turi būti galimybė apriboti neriboto funkcionalumo SCSV naudotojui suteiktas teises kitų Perkančiojo subjekto padalinių atžvilgiu. Pavyzdžiui, neriboto funkcionalumo SCVS naudotojui gali būti suteikta teisė matyti jo vadovaujamo padalinio statistiką ir klausyti jo vadovaujamo padalinio pokalbių įrašų, tačiau nesuteikta teisė matyti kitų padalinių statistikos ar klausyti kitų padalinių pokalbių įrašų.

6.2.6.3. Prisijungimas prie SCVS naudotojo darbinės aplinkos turi būti apsaugotas bent dviejų skirtingų būdų autentifikacija (pvz., slaptažodis ir kodas, gaunamas SMS žinute ar kt.).

6.2.6. Tiekėjas privalo užtikrinti, kad skambučiai į SCVS vieningąjį telefono numerį būtų laikomi įprastais skambučiais į viešojo telefono ryšio tinklo numerį ir būtų apmokestinami tik pagal skambinančiojo ryšio paslaugų teikėjo taikomus tarifus, netaikant jokio papildomo apmokestinimo dėl skambučio į SCVS vieningąjį telefono numerį.

6.2.7. SCVS turi priimti ir aptarnauti visus skambučius, adresuotus į išorinį viešąjį numerį (įprastinis (geografinis) telefono numeris pateikiamas šios Techninės specifikacijos 13.1 priede, tačiau gali būti keičiamas pagal Perkančiojo subjekto poreikį SCVS diegimo metu) taip pat turi būti sudaryta galimybė naudotojui priimti ir inicijuoti skambučius rankiniu būdu. Sistema turi užtikrinti gaunamų skambučių paskirstymą pagal įvairius algoritmus, įskaitant skambučių paskirstymą ratu sistemai prisimenant paskutinę poziciją, atsitiktinį paskirstymą, spustelėti ir skambinti funkcionalumą, atgalinio skambučių kūrimą ir valdymą, peradresavimo funkciją skambučių peradresavimui ar užlaikymui, skambučių paskirstymą ilgiausiai nekalbėjusiam darbuotojui, kai skambinama ilgiausiai nekalbėjusiam darbuotojui, skambučių paskirstymas mažiausiai skambučių aptarnavusiam darbuotojui, kai skambinama mažiausiai skambučių aptarnavusiam naudotojui, skambinimo visiems funkciją, kai skambutis vienu metu signalizuojamas visiems laisviems agentams, bei skambinimą pagal nustatytą prioritetą, pavyzdžiui, pagal

kompetencijas. Turi būti užtikrinta galimybė realiuoju laiku valdyti skambučių eiles keičiant jų prioritetus ir paskirstymo taisykles.

6.2.8. Turi būti užtikrintas IVR funkcionalumas, leidžiantis konfigūruoti automatinius skambučių aptarnavimo scenarijus, įskaitant pasisveikinimo pranešimus, darbo laiko informavimą, savitarnos meniu ir atsisveikinimo pranešimus, kurie turi veikti pagal darbo ir nedarbo laiko scenarijus.

6.2.9. SCVS turi užtikrinti skambučių įrašymą ir jų saugojimą ne trumpiau kaip 15 kalendorinių dienų, po kurio įrašai turi būti automatiškai sunaikinami, taip pat turi būti užtikrinta galimybė perklausti visus įrašytus skambučius.

6.2.10. Turi būti sudaryta galimybė apibrėžti SCVS naudotojų būsenas ir jas keisti realiuoju laiku, įskaitant tokias būsenas kaip pertrauka, pietūs, mokymai ar atostogos.

6.2.11. SCVS turi teikti realaus laiko ir istorines skambučių ataskaitas, apimančias skambinančiojo numerio atvaizdavimą, skambučio datą ir laiką, įeinančio skambučio eilę, skambučio statusą (atsakytas arba neatsakytas), laukimo laiką eilėje iki atsakymo, pokalbio trukmę, jei skambutis buvo atsakytas, skambutį aptarnavusį klientą, aptarnavimo centro darbuotoją, gautų skambučių kiekį, atsilieptų ir praleistų skambučių kiekį, vidutinį klientų laukimo laiką iki aptarnavimo, skambučių procentą, atsilieptą per nustatytą laiką, vidutinę pokalbio trukmę bei bendrą pokalbių trukmę. Taip pat turi būti teikiamos realaus laiko darbuotojų veiklos ataskaitos, apimančios darbuotojų būsenas (prisijungęs, atsijungęs, pertraukoje, aptarnauja skambutį), būsenų trukmę, atsilieptų skambučių kiekį bei išėinančių skambučių kiekį, bei realaus laiko eilių veiklos ataskaitos, apimančios darbuotojų pasiskirstymą pagal būsenas (pertraukoje, aptarnauja skambutį, laisvi), atsilieptų skambučių kiekį, laukiančių skambučių kiekį ir vidutinį laukimo laiką.

6.2.12. Turi būti užtikrintas duomenų apsaugos mechanizmas tarp Perkančiojo subjekto ir tiekėjo sistemų naudojant REST API arba kitus plačiai taikomus ir dokumentuotus API standartus, o duomenys turi būti perduodami JSON formatu. API turi palaikyti skambučių informacijos gavimą, skambučių inicijavimą, realaus laiko monitoringo duomenų stebėseną bei vertinimą ar kokybės informacijos gavimą, jei tokia funkcija taikoma. API dokumentacija turi būti parengta pagal OpenAPI specifikaciją arba lygiavertį standartą su pavyzdiniais užklausa ir atsakymų formatais. API prieiga turi būti užtikrinta naudojant saugius autentifikavimo mechanizmus, tokius kaip OAuth2, API raktai ar lygiaverčiai sprendimai, o duomenų perdavimas turi vykti per HTTPS (TLS 1.2 arba naujesnį), taikant prieigos ribojimą pagal IP adresus ar kitus saugumo mechanizmus.

6.2.13. Tiekėjas turi būti siūlomos taikomosios programinės įrangos gamintojas, oficialus platintojas arba įgaliotas atstovas, turintis teisę diegti, parduoti ir prižiūrėti siūlomą sistemą, arba turintis sutartinius santykius su tokia teise turinčiu subjektu.

6.2.14. Tiekėjas turi turėti ITIL arba lygiavertę pagalbos tarnybos sistemą.

6.2.15. SCVS administravimo prieiga turi būti galima tik per saugų, šifruotą ryšį. Administratorių autentifikavimui turi būti taikoma daugiafaktorė autentifikacija (MFA/2FA).

6.2.16. SCVS naudotojai turi dirbti standartinėse darbo vietose su Microsoft Windows 11 arba naujesne operacine sistema, turinčia prieigą prie interneto.

6.2.17. SCVS turi užtikrinti galimybę visą Sutarties laikotarpį eksportuoti istorinius duomenis be papildomų licencijų ar mokesčių.

6.2.18. IVR balso meniu įgarsinimas, įskaitant profesionalių balsų (aktorių) parinkimą ir naudojimą, tekstų parengimą, suderinimą su Perkančiuoju subjektu diegimo metu po sutarties pasirašymo, lokalizavimą, įrašymą, garso redagavimą, korekcijas ir pakartotinius įrašus, taip pat visus susijusius darbus ir integraciją į SCVS, turi būti laikomi neatskiriama Paslaugų dalimi ir įskaičiuoti į bendrą Tiekėjo pasiūlymo kainą. Papildomas apmokėjimas už šiuos darbus netaikomas. Tekstai derinami ir galutinai tvirtinami diegimo metu, Perkančiajam subjektui pateikus pastabas, o visi koregavimai iki galutinio patvirtinimo atliekami Tiekėjo sąskaita.

6.3. SCVS duomenų saugojimo laikotarpiui ir apsaugai keliami reikalavimai:

6.3.1. SCVS turi atitikti ISO/IEC informacijos saugos standartus arba lygiaverčius reikalavimus, sistema turi būti diegiama Tiekėjo infrastruktūroje arba debesijos aplinkoje, o visi duomenys turi būti saugomi Europos Sąjungos teritorijoje laikantis GDPR ir kitų taikomų teisės aktų.

6.3.2. Pokalbių įrašai turi būti apsaugoti šifravimo priemonėmis viso jų gyvavimo ciklo metu, taikant visuotinai pripažintus informacijos ir kibernetinio saugumo principus. Pokalbių įrašų šifravimui naudojami algoritmai, jų parametrai ir šifravimo raktų valdymo mechanizmai turi atitikti tarptautiniu mastu pripažintus ir šiuo metu saugiais laikomus kriptografinius standartus. Šifravimo raktai turi būti valdomi saugiai, taikant tinkamas technines ir organizacines saugumo priemones bei užtikrinant, kad prieiga prie jų būtų suteikiama tik įgaliotiems asmenims.

6.3.3. SCVS ir jos duomenys turi būti talpinami ir tvarkomi duomenų centre, esančiame Europos Sąjungos arba Europos ekonominės erdvės valstybėje. Duomenų centras turi užtikrinti ne žemesnį kaip Tier III arba jam lygiavertį patikimumo ir prieinamumo lygį.

6.3.4. Tuo atveju jei SCSV sprendimai turėtų funkcinę galimybę saugoti asmens duomenys (pvz., adresų knygos kontaktai, klientų kontaktiniai duomenys, vardas, pavardė, telefono numeris, elektroninio pašto adresas ar kiti asmens duomenys), jie turi būti apsaugoti šifravimo priemonėmis viso jų gyvavimo ciklo metu, taikant visuotinai pripažintus informacijos ir kibernetinio saugumo gerosios praktikos principus. Perkančiajam subjektui turi būti suteikta galimybė savo nuožiūra pasirinkti naudotis šiuo funkcionalumu arba jo atsisakyti. Adresų knygos funkcionalumo nenaudojimas neturi riboti kitų sistemos funkcijų veikimo ar sąlygoti papildomų išlaidų.

6.3.5. Adresų knygos duomenų šifravimui naudojami algoritmai, jų parametrai (pvz., rakto ilgis, veikimo režimas) ir raktų valdymo mechanizmai turi atitikti tarptautiniu mastu pripažintus ir šiuo metu saugiais laikomus kriptografinius standartus bei būti atsparūs žinomiems kriptografiniams išpuoliams. Šifravimo raktai turi būti valdomi saugiai, taikant visuotinai pripažintas informacijos ir kibernetinio saugumo praktikas, užtikrinant jų konfidencialumą, vientisumą ir prieinamumą tik įgaliojtiems asmenims. Tiekėjas turi užtikrinti, kad prieiga prie šifravimo raktų būtų griežtai kontroliuojama ir administruojama pagal mažiausių privilegijų principą bei taikant atitinkamas organizacines ir technines saugumo priemones.

6.4. Reikalavimai SCSV palaikymui ir eksploatavimui:

6.4.1. SCSV paslaugos mėnesinis palaikymas turi apimti incidentų sprendimą, sistemos administravimą, avarinį atstatymą, paslaugos lygio užtikrinimą bei ataskaitų teikimą. Sutrikimų šalinimo prioritetai nustatomi pagal skubumo ir poveikio požymius. Neveikiant visai SCSV ar grupei naudotojų – gedimas laikomas kritiniu. SCSV sutrikimų šalinimas turi būti užtikrinamas 24/7 šioje techninėje specifikacijoje nustatytais terminais.

6.4.2. Pranešimai dėl SCSV darbo sutrikimų, problemų ar reikalingų konfigūracijos pakeitimų turi būti registruojami Tiekėjo IT pagalbos sistemoje. Tiekėjas sistemos klaidų ir (ar) trikdžių šalinimo valdymą vykdo Tiekėjo IT pagalbos sistemoje, užtikrindamas kreipinių, incidentų ir konsultacijų poreikio valdymą.

6.4.3. Esant Perkančiojo subjekto poreikiui ir atsižvelgiant į klaidos ar sutrikimo sudėtingumą, palaikymo Paslaugos gali būti teikiamos tiek nuotoliniu būdu, tiek Perkančiojo subjekto patalpose.

6.4.4. Tiekėjas privalo užtikrinti visų per sutarties galiojimo laikotarpį sukauptų SCSV istorinių duomenų išsaugojimą ir jų perdavimą Perkančiajam subjektui pasibaigus sutarčiai. Perduodami duomenys turi apimti ne mažiau kaip skambučių žurnalus, pokalbių įrašus, eilių ir SCSV naudotojų veiklos statistiką, ataskaitas, sistemos konfigūracinius duomenis bei kitą Techninės specifikacijos 6.2.11 punkte nurodytą informaciją. Duomenys turi būti pateikti standartiniais, plačiai naudojamais ir mašininio būdu nuskaitomais formatais, tinkamais importuoti į kitą skambučių centro valdymo sistemą.

6.4.5. Pasibaigus sutarčiai Tiekėjas privalo užtikrinti bendradarbiavimą su nauju paslaugų teikėju dėl istorinių duomenų migravimo ir paslaugų perėmimo.

6.5. Paslaugų migracijai iš ISDN į VoIP keliami reikalavimai:

6.5.1. Nuo sutarties įsigaliojimo dienos iki visiško perėjimo prie VoIP sprendimo, Tiekėjas privalo užtikrinti nepertraukiamą viešojo fiksuotojo telefono ryšio paslaugų teikimą ISDN technologijos pagrindu.

6.5.2. Tiekėjas privalo šioje Techninėje specifikacijoje nurodytais terminais įdiegti VoIP sprendimą, atlikti numerių perkėlimą (jeigu taikoma), sukonfigūruoti SIP trunk sąsają ir pradėti paslaugų teikimą pagal visus techninės specifikacijos reikalavimus.

6.5.3. Pereinamuoju laikotarpiu ISDN paslaugų kokybė negali būti prastesnė nei iki sutarties sudarymo, o paslaugų teikimas turi būti nepertraukiamas.

6.5.4. Visos su migracija į VoIP susijusios išlaidos, įskaitant įrangą, programinę įrangą, licencijas, konfigūravimą, numerių perkėlimą, testavimą ir paleidimą eksploatuoti, turi būti įtrauktos į Tiekėjo pasiūlymo kainą. Perkantysis subjektas dėl migracijos neturi patirti papildomų išlaidų.

6.5.5. Pereinamuoju laikotarpiu taikomi Tiekėjo pasiūlyme nurodyti ISDN paslaugų įkainiai. Nuo VoIP paslaugų pradžios taikomi VoIP paslaugų įkainiai.

6.6. Paslaugų kainodara ir atsiskaitymo principai:

6.6.1. Visa su Paslaugų teikimu susijusi įrangą, įskaitant SCSV diegimui, veikimui ir administravimui reikalingą įrangą, apimant programinę įrangą, licencijas, techninį palaikymą, integracijas, atnaujinimus, administravimą ir kitus Paslaugų komponentus, nepriklausomai nuo to, ar jų poreikis paaiškėja diegimo metu, turi būti įskaičiuota į Tiekėjo pasiūlymo kainą. Perkantysis subjektas dėl to neturi patirti jokių papildomų sąnaudų per visą sutarties galiojimo laikotarpį.

6.6.2. VoIP paslaugos turi būti teikiamos už fiksuotą mėnesinį mokestį, nurodytą Tiekėjo pasiūlyme, be papildomų mokesčių už skambučių kiekį, pokalbių trukmę ar bet koki šioje techninėje specifikacijoje numatyta funkcionalumą ar Paslaugų apimtį.

6.6.3. SCSV paslaugos turi būti teikiamos už Tiekėjo pasiūlyme nurodytą fiksuotą mėnesinį mokestį, į kurį turi būti įtrauktos visos sistemos naudojimui ir administravimui reikalingos paslaugos bei funkcijos.

6.6.4. Į Tiekėjo pasiūlyme nurodytą fiksuotą mėnesinę paslaugų kainą turi būti įtraukti visi skambučių srautai, reikalingi tinkamam SCSV veikimui, įskaitant įeinančius ir išeinančius skambučius į (iš) SCSV. Tiekėjas neturi

teisės papildomai apmokestinti įeinančių skambučių į SCSV iš fiksuotojo ir judriojo ryšio tinklų išeinančių skambučių iš SCSV į Lietuvos Respublikos fiksuotojo ir judriojo ryšio tinklus, skambučių nukreipimo, eilės valdymo, konsultantų aptarnavimo ar kitų SCSV skambučių funkcijų. Bet kokie papildomi mokesčiai už minėtus skambučių srautus ar paslaugas, kurie nėra aiškiai nurodyti Tiekėjo pasiūlyme, sutarties vykdymo metu negali būti taikomi.

6.6.5. Tiekėjas sutarties vykdymo metu neturi teisės taikyti jokių papildomų mokesčių, įkainių ar mokėjimų už paslaugas, funkcijas ar veiksmus, kurie nėra aiškiai nurodyti Tiekėjo pasiūlyme ir (ar) sutartyje.

7. KARTU SU PASIŪLYMU PATEIKIAMAI DOKUMENTAI

7.1. Nereikalaujama.

8. SUTARTIES VYKDYMO METU PATEIKIAMAI DOKUMENTAI

8.1. Tiekėjas privalo kas mėnesį teikti Perkančiajam subjektui išsamias Paslaugų naudojimo ataskaitas, sąskaitas faktūras su detaliu paslaugų išskaidymu, taip pat Perkančiajam subjektui paprašius – paslaugų prieinamumo ir kokybės ataskaitas.

9. APLINKOSAUGINIAI REIKALAVIMAI

9.1. Pirkimo objektui taikomi aplinkos apsaugos reikalavimai, nurodyti Aplinkos apsaugos kriterijų taikymo, vykdamas žaliuosius pirkimus, tvarkos aprašo (toliau – Aprašas), patvirtinto Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2011 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. D1-508 „Dėl Aplinkos apsaugos kriterijų taikymo, vykdamas žaliuosius pirkimus, tvarkos aprašo patvirtinimo“, 4.4.3 papunktyje kai perkama nematerialaus pobūdžio paslauga, nesusijusi su materialaus objekto sukūrimu, ir paslaugų teikimo metu nenumatomas reikšmingas neigiamas poveikis aplinkai, nesukuriamas taršos šaltinis ir negeneruojamos atliekos.

10. NACIONALINIO SAUGUMO REIKALAVIMAI

10.1. Pirkimo metu bus tikrinama, ar tiekėjo siūlomas pirkimo objektas nekelia grėsmės nacionaliniam saugumui, vadovaujantis PĮ 50 str. 9 d., t. y. Perkantysis subjektas, laikys, kad prekės ar paslaugos kelia grėsmę nacionaliniam saugumui, kai:

10.1.1. prekių gamintojas ar jį kontroliuojantis asmuo yra registruoti (jeigu gamintojas ar jį kontroliuojantis asmuo yra fizinis asmuo – nuolat gyvenantis ar turintis pilietybę) Viešųjų pirkimų įstatymo 92 straipsnio 14 dalyje numatyta sąraše nurodytose valstybėse ar teritorijose;

10.1.2. paslaugų teikimas būtų vykdomas iš Viešųjų pirkimų įstatymo 92 straipsnio 14 dalyje numatyta sąraše nurodytų valstybių ar teritorijų.

11. KITI REIKALAVIMAI

11.1. Tiekėjui prieš pateikiant pasiūlymą rekomenduojama apžiūrėti pirkimo objektą. Šia galimybe nepasinaudojus, laikoma, kad Tiekėjui yra aiškos planuojamo pirkimo objekto apimtys, jam pakanka duomenų pasiūlymui pateikti, Tiekėjas yra įvertinęs galimas nenumatytas aplinkybes ir dėl to atsirastą papildomų medžiagų ar darbų poreikį, kuris galimai nėra aptartas šioje Techninėje specifikacijoje, bet jis būtinas tinkamam Sutarties įvykdymui.

11.2. Tiekėjas atlikdamas Paslaugos diegimo darbus turi, kai tokie darbai būtini Perkančiojo subjekto teritorijoje:

11.2.1. Paskirti paslaugų teikimo vietoje atsakingą asmenį, kuris organizuotų visus Paslaugos diegimo, derinimo darbus;

11.2.2. Laikytis priešgaisrinės ir darbų saugos reikalavimų;

11.2.3. Saugoti Perkančiojo subjekto teritorijoje esantį turtą, atlyginti dėl tyčinių veiksmų ar dėl neatsargumo jam padarytą žalą;

11.2.4. Užtikrinti, kad Tiekėjo darbuotojai vaikščiotų tik Paslaugos diegimo vietoje.

11.3. Tiekėjui taikomi kibernetinio saugumo reikalavimai:

11.3.1. Tiekėjas privalo atitikti visus Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymo (toliau – KSI) ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. rugpjūčio 13 d. nutarimo Nr. 818 „Dėl Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymo įgyvendinimo“ (toliau – Nutarimas) reikalavimus ir juos vykdyti teikdamas Paslaugas visą sutarties galiojimo laikotarpį.

11.3.2. Tiekėjas privalo užtikrinti, kad jo personalas turėtų reikalingus įgūdžius, mokymus, sertifikatus ir kvalifikaciją kibernetinio saugumo srityje, tiek kiek tai susiję su teikiamomis paslaugomis.

11.3.3. Tiekėjas privalo užtikrinti nuolatinę kibernetinių grėsmių stebėseną, reaguoti į saugumo incidentus bei, esant poreikiui, bendradarbiauti su nacionalinėmis kibernetinio saugumo institucijomis.

11.3.4. Tiekėjas ne vėliau kaip per 1 (vieną) mėnesį nuo sutarties įsigaliojimo dienos turi pateikti paskutinio vykdyto informacinių sistemų audito ir rizikos vertinimo ataskaitų datas. Jei vykdyto informacinių sistemų audito metu buvo nustatyta kritinių trūkumų, Tiekėjas kartu su pasiūlymu turi nurodyti jų pašalinimo datas. Auditas ir rizikų vertinimas turi būti atlikti kaip to reikalauja KSĮ ir Nutarimas. Audito ir rizikos vertinimo ataskaitos turi būti ne senesnės nei vienerių metų. Apie Sutarties galiojimo laikotarpiu, pakartotinai atliktus informacinių sistemų auditus ir rizikų vertinimus, Tiekėjas turi informuoti Perkantįjį subjektą per 1 (vienas) mėnesį nuo jo atlikimo.

11.3.5. Perkantysis subjektas arba Perkančiojo subjekto įgalioti paslaugų teikėjai turi teisę atlikti Tiekėjo atitikties KSĮ ir Nutarimui auditą (įskaitant neplaninį), o Tiekėjas privalo sudaryti sąlygas tokio audito atlikimui visą Sutarties galiojimo laikotarpį arba įvykus dideliame incidentui.

11.3.6. Tiekėjas privalo užtikrinti spragų, keliančių riziką Perkančiojo subjekto tinklams ir informacinėms sistemoms, valdymą.

11.3.7. Tiekėjas privalo užtikrinti, kad SCVS ir telefonijos infrastruktūra būtų apsaugota nuo neteisėtos prieigos, duomenų perėmimo, pakeitimo, sutrikdymo ir kitų kibernetinių grėsmių.

11.3.8. SCVS administravimo ir Tiekėjo nuotolinės prieigos prie SCVS funkcijos, telefonijos sistema, SIP trunk ryšys, su šiomis sistemomis susijusiai tinklo ir serverių infrastruktūra bei kitoms Tiekėjo valdomos ar teikiamai paslaugai užtikrinti naudojamoms informacinių technologijų priemonės, tiek, kiek jos yra susijusios su teikiamomis Paslaugomis turi būti apsaugotos daugiafaktorės autentifikacijos (MFA/2FA) priemonėmis. Nuotolinė prieiga turi būti vykdoma tik per šifruotą ryšį ir suteikiama tik autorizuotiems naudotojams, taikant prieigos teisių ribojimą pagal naudotojo funkcijas. Turi būti registruojami prisijungimai ir administravimo veiksmai, užtikrinant galimybę nustatyti naudotoją, prisijungimo laiką ir atliktus veiksmus. Pastarasis reikalavimas turi būti įvertintas Tiekėjo pasiūlyme, todėl Perkantysis subjektas dėl to neturi patirti papildomų išlaidų.

11.3.9. Tiekėjas privalo laikytis konfidencialumo ir duomenų neatskleidimo įsipareigojimų.

12. KONFIDENCIALI INFORMACIJA

12.1. Visi duomenys ir informacija, susijusi su telefono numerių planavimu ir naudojimu, IP adresais, SIP / VoIP konfigūracija, APN, VPN ir kitais tinklo parametrais, skambučių maršrutizavimo logika, IVR scenarijais, skambučių centro (SCVS) konfigūracija, įskaitant sistemų nustatymus, prieigos teisėmis ir autentifikavimo duomenimis, skambučių įrašais, taip pat bet kokia kita informacija, kurios atskleidimas gali turėti įtakos ryšio paslaugų saugumui ar veikimui, bei asmens duomenys, tvarkomi teikiant paslaugas, laikomi konfidencialia informacija ir turi būti saugomi bei naudojami laikantis taikomų teisės aktų reikalavimų.

12.2. Perkantysis subjektas konfidencialia informacija taip pat laiko šios Techninės specifikacijos 13 punkte pateikiamus priedus.

12.3. Tiekėjas, pageidaujantis vietoje susipažinti su Perkančiojo subjekto objektu ar nurodyta konfidencialia informacija turi vadovautis Konkurso SPS 2 dalyje nustatyta tvarka.

13. PRIEDAI PRIE TECHNINĖS SPECIFIKACIJOS

13.1. Fiksuoto ryšio abonentų telefono numerių sąrašas.

13.2. Principinė skambučių maršrutizavimo schema.
