

KLIENTŲ APTARNAVIMO PASLAUGŲ TEIKIMAS
ASLAUGŲ KAINORAŠTIS, ATSISKAITYMO TVARKA

Paslaugų kainoraštis:

Paslauga	Vienetas	Paslaugos įkainis, Eur be PVM
Įsiskolinimų bendrovei valdymas		
Įsiskolinimų administravimas (elektra privatūs)	Skolininkų skaičius	0,64
Įsiskolinimų administravimas (elektra verslas)	Skolininkų skaičius	1,29
Įsiskolinimų administravimas (dujos privatūs)	Skolininkų skaičius	0,53
Įsiskolinimų administravimas (dujos verslas)	Skolininkų skaičius	2,14
Sutarčių administravimas		
Sutarčių administravimas (dujos verslas, paketinės sutartys)	Valanda	28,58
Sutarčių administravimas (dujos privatūs)	Naujų sutarčių sudarymo, sutarčių keitimo, sutarčių nutraukimo kiekis	12,43
Sutarčių administravimas (dujos verslas)	Naujų sutarčių sudarymo, sutarčių keitimo, sutarčių nutraukimo kiekis	68,60
Sutarčių administravimas (elektra privatūs, savininko keitimas)	Naujų sutarčių sudarymo kiekis	12,01
Sutarčių administravimas (elektra verslas, savininko keitimas)	Valanda	28,58
Sutarčių administravimas (elektra, nauji klientai verslas ir privatūs)	Naujų sutarčių sudarymo kiekis	11,38
Sutarčių administravimas (elektra – kreipiniai verslas ir privatūs))	Užklausų skaičius	15,44
Sutarčių sudarymas pagal RC duomenis (elektra privatūs))	Sutarčių kiekis	1,09
Kontaktinių duomenų tvarkymas (dujos verslas ir privatūs))	Atnaujinti kontaktiniai duomenys, vnt.	2,86
Kontaktinių duomenų tvarkymas (elektra verslas ir privatūs))	Atnaujinti kontaktiniai duomenys, vnt.	4,29
Sąskaitų administravimas		
Sąskaitų faktūrų formavimas ir pateikimas klientui (dujos privatūs)	Sąskaitų kiekis	0,01
Sąskaitų faktūrų formavimas ir pateikimas klientui (elektra verslas ir privatūs))	Sąskaitų kiekis	0,01
Įmokų administravimas		
Įmokų administravimas (dujos privatūs)	Įmokų kiekis	0,01
Įmokų administravimas (elektra verslas ir privatūs))	Įmokų kiekis	0,02
Įmokų administravimas (kainų grupių perskaičiavimas dujos)	Perskaičiavimų kiekis	1,80
Suderinimo aktai (elektra verslas)	Suderinimo aktų kiekis, vnt.	4,23
Klientų aptarnavimo skyriai		
Klientų aptarnavimas KAS (elektra verslas ir privatūs)	Unikalių UVIS kreipinių kiekis, vnt.	6,68
Klientų aptarnavimas KAS (dujos privatūs)	Unikalių UVIS kreipinių kiekis, vnt.	5,40
Klientų aptarnavimas KAS (dujos verslas)	Unikalių UVIS kreipinių kiekis, vnt.	8,58
Webchat aptarnavimas (dujos, elektra ir dujos)	Valanda	28,58
Klientų kreipinių skyrius		
Klientų kreipinių (vidinis KC+ el. paštas) sprendimas (elektra verslas ir privatūs)	Užklausų kiekis (UVIS)	7,63
Klientų kreipinių (vidinis KC+ el. paštas) sprendimas (dujos privatūs)	Užklausų kiekis (UVIS)	7,06
Klientų kreipinių (vidinis KC+ el. paštas) sprendimas (dujos verslas)	Užklausų kiekis (UVIS)	8,58
El. pašto dėžių administravimas (elektra ir dujos)	Valanda	28,58
Kitos paslaugos		
Dujinių katilų Pirkimo–Pardavimo Sutarčių sudarymas	Apmokėtų Sutarčių kiekis vnt.	40,00

Raštai skundai		
Raštų nagrinėjimas (dujos)		60,03
Skundų nagrinėjimas (dujos)		80,03
Raštų nagrinėjimas (elektra)		66,89
Skundų nagrinėjimas (elektra)		95,76
Raštų registravimas (elektra ir dujos)		3,57
SKVC		
manogile.lt palaikymas	Valanda	28,58
Kontaktų centras	Valanda	28,58
<i>Įeinantys min.</i>		-
<i>Išeinantys min.</i>		-
<i>IVR min.</i>		-
Projektai ir Konsultacijos		
Projektų konsultacijos		28,58
Konsultacijos ir kt.		28,58
Taupymas	metinis	126.647

- 3.1. Atlyginimas už suteiktas paslaugas skaičiuojama tokia tvarka:
 - 3.1.1. Mėnesinę klientų aptarnavimo paslaugų kainą sudaro (1/12) viena dvyliktoji viršutinės metinės Paslaugų kainos ribos (punktas Nr. 3.3.), pridedant taikytiną PVM.
 - 3.1.2. Pasibaigus kalendoriniam ketvirčiui, Paslaugų teikėjas per 20 darbo dienų perskaičiuoja faktinę suteiktų Paslaugų kainą, atsižvelgdamas į faktiškai patirtų sąnaudų sumą šioms Paslaugoms teikti ir pateikia perskaičiuotų Paslaugų kainų korekciją Klientui paslaugų priėmimo–perdavimo akte;
 - 3.1.3. Klientas šį aktą suderina ir patvirtina per 5 darbo dienas nuo jo pateikimo Klientui dienos;
 - 3.1.4. Klientui raštu, faksu, elektroniniu paštu ar kitu Šalių sutartu elektroniniu būdu patvirtinus priėmimo–perdavimo aktą, Paslaugų teikėjas išrašo koreguojančią PVM sąskaitą faktūrą, kurią Klientas apmoka Sutartyje nustatytais terminais, o jei sąskaita neigiama – skirtumo suma išskaičiuojama iš ateinančio laikotarpio sąskaitos už Paslaugas;
- 3.2. Šalys susitaria, kad 2019 metais yra nustatoma viršutinė Paslaugos teikėjo teikiamų Paslaugų kainų riba 5.616.016Eur (1/12 yra 486.001 Eur 33 ct). Ši Paslaugų kainų riba neapima trečiųjų šalių teikiamų paslaugų kainos (2.294.876 Eur) be įmokų sutrinkimo sąnaudų, papildomo skatinimo pagal lentelėje nurodytus paslaugų įkainius (pvz. Dujinių katilų Pirkimo–Pardavimo Sutarčių sudarymą).
- 3.3. Klientas įsipareigoja apmokėti Paslaugų teikėjo išlaidas už trečiųjų šalių teikiamas Paslaugas: išorės kontaktų centro, korespondencijos siuntimo, įmokų surinkimo, savitarnos portalo palaikymo ir kitas trečiųjų šalių paslaugas, kurios yra neatsiejamoms su Paslaugų apraše numatytų Paslaugų teikimu. Šios išlaidos nėra apmokestinamos pelno marža. Išlaidos trečioms šalims yra planuojamos kartu su Paslaugų poreikiu ir yra patvirtinamos Kliento kiekvieniems kalendoriniams metams ir numatomos Kliento biudžete.
- 3.4. Suteiktų Paslaugų kainai viršijus šio priedo 2 punkte nurodytą ribą, Paslaugų teikėjas įvertina, ar visos Kliento užsakytos Paslaugos buvo numatytos Paslaugų poreikio prognozėje – jei taip, tuomet Paslaugų teikėjas prisiima atsakomybę už viršytą Paslaugų kainos ribą ir pasidengia kaštus iš savo lėšų, jei Kliento užsakė papildomų Paslaugų – šios Paslaugos apmokestinamos papildomai.
4. Jei Sutarties galiojimo laikotarpiu Kliento pakeičia Paslaugų teikimo sąlygas ir toks pokytis lemia Paslaugų teikėjo kaštų padidėjimą, Paslaugų įkainis ir Paslaugų kainos riba, nurodyta šio priedo 2 punkte, gali būti patikslinti rašytiniu Šalių susitarimu.