

VIENINGO KLIENTŲ APTARNAVIMO CENTRO

KLIENTŲ APTARNAVIMO

PASLAUGŲ SUTARTIS Nr. 69

2021 m. gruodžio mėn. 22 d.

Jonava

1. SUTARTIES ŠALYS

UAB „Jonavos vandenys“, (įmonės kodas 256564350), atstovaujama direktoriaus Romo Keliausko, veikiančio pagal UAB „Jonavos vandenys“ įstatus, toliau tekste „Užsakovas“ ir UAB „Jonavos paslaugos“, (įmonės kodas 156916523) atstovaujama direktoriaus Edmundo Muloko, veikiančio pagal UAB „Jonavos paslaugos“ įstatus, toliau tekste „Vykdytojas“, toliau kartu šioje sutartyje vadinami Šalimis, o kiekvienas atskirai – Šalimi, sudarė šią paslaugų teikimo Sutartį, toliau vadinama Sutartimi.

2. SUTARTIES OBJEKTAS

2.1. Šia sutartimi Užsakovas paveda Vykdytojui:

užtikrinti tinkamą Užsakovo klientų aptarnavimą „gyvai“, internetu ir telefonu, teikiant informaciją apie vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugas kartu pardavimo mokestį, priskaičiuotų mokesčių, atsiskaitymo už paslaugas klausimais bei kitais su klientų aptarnavimu susijusiais klausimais, klientų skambučių peradresavimą Užsakovui.

3. SUTARTIES GALIOJIMAS IR VYKDYMO PRADŽIA

3.1. Sutartis įsigalioja nuo sutarties pasirašymo dienos ir galioja iki visiško įsipareigojimų įvykdymo arba iki sutarties nutraukimo sutartyje nustatyta tvarka.

3.2. Paslaugos teikiamos nuo Sutarties pasirašymo ir teikiamos 12 mėnesių.

4. SUTARTIES KAINA IR APMOKĖJIMO SĄLYGOS

4.1. Klientų aptarnavimo paslaugos įkainis 3601,00 (trys tūkstančiai šeši šimtai vienas) euras be PVM per mėnesį. PVM sudaro 756,21 euro (septynis šimtus penkiasdešimt šešis eurus 21 ct) per mėnesį. Bendra sutarties kaina 43 212,00 (keturiasdešimt trys tūkstančiai du šimtai dvylika) eurų be PVM. PVM sudaro 9074,52 euro (devynis tūkstančius septyniasdešimt keturi eurai 52 ct). Į nurodytą kainą įskaičiuotos visos su paslaugų teikimu susijusios išlaidos ir mokesčiai. Sutarties kaina nebus keičiama visą sutarties galiojimo laikotarpį, išskyrus, kainos pakeitimą dėl pasikeitusio PVM tarifo. PVM skaičiuojamas ir apmokamas, vadovaujantis Lietuvos Respublikoje galiojančiais teisės aktais.

4.2. Avansinis mokėjimas nenumatomas.

4.3. Su vykdytoju už tinkamai ir laiku suteiktas paslaugas bus atsiskaitoma per 30 kalendorinių dienų nuo PVM sąskaitos-faktūros gavimo dienos.

4.4. PVM sąskaitos-faktūros turi būti teikiamos naudojantis informacinės sistemos „E. sąskaita“ priemonėmis arba teikiamos el.paštu administracija@jonavosvandenys.lt.

5. ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

5.1. Vykdytojas įsipareigoja:

5.1.1. Sudaryti sutartis:

5.1.1.1. Vandens tiekimo/nuotekų tvarkymo paslaugų pirkimo-pardavimo sutarčių sudarymas su daugiabučių namų gyventojais (vietoje ar nuotoliniu būdu) pagal Užsakovo pateiktas tipines šių sutarčių formas, šių sutarčių pasirašymas Bendrovės vardu;

5.1.1.2. Prašymų dėl sutarčių sudarymo su individualių namų savininkais priėmimas ir pateikimas Užsakovui;

5.1.1.3. Kitų veiksmų atlikimas, susijęs su sutarčių pasirašymu (duomenų tikrinimas, registravimas, vartotojo ir sutarčių duomenų suvedimas ir sutarčių talpinimas į klientų aptarnavimo sistemą Mokesta (toliau – Sistema) ir t.t.);

5.1.2. Vartotojo duomenų tvarkymas (kodas, v. pavardė, gyv. skaičius, tel., el.p. ir kiti duomenys, susiję su tiekiamomis paslaugomis) Sistemoje;

5.1.3. Paslaugų bei kitų duomenų priskyrimas/perkėlimas vartotojui (tarifai, skaitiklių rodmenų deklaravimas ir kt.) Sistemoje;

5.1.4. Sąskaitų spausdinimas ir pateikimas Mokėtojams:

5.1.4.1. Apskaičiuoti daugiabučių namų butų Mokėtojams mokėtinas sumas už Užsakovo suteiktas paslaugas pagal Mokėtojo mokėjimo metu deklaruotus vandens apskaitos prietaisų rodmenis;

5.1.4.2. Daugiabučių namų butų Mokėtojams, neturintiems vandens apskaitos prietaisų, mokesčius už vandens tiekimo/nuotekų tvarkymo paslaugas skaičiuoti pagal Užsakovo patvirtintą tvarką;

5.1.4.3. Apskaičiuoti kompensacijas, įvertinus išlaidas už vandens tiekimo/nuotekų tvarkymo paslaugas;

5.1.4.4. Perskaičiuoti mokesčius už vandens tiekimo/nuotekų tvarkymo paslaugas pagal Užsakovo patvirtintą tvarką ar raštišką pranešimą;

5.1.4.5. Sutikrinus su praėjusiu laikotarpiu priskaičiuotus mokesčius už vandens tiekimo/nuotekų tvarkymo paslaugas, paruošti ir pateikti sąskaitas daugiabučių namų butų Mokėtojams.

5.1.5. Pažymų apie atsiskaitymą už paslaugas rengimas;

5.1.6. Klientų aptarnavimas telefonu sąskaitų pateikimo ir kitais klausimais.

5.1.7. Klientų aptarnavimas „gyvai“. Jei Vykdytojo darbuotojai nekompetentingi išspręsti Užsakovo klausimo, negali atsakyti, tai klausimą operatyviai perduoti Užsakovo organizacijai.

5.1.8. Klientų aptarnavimas per Savitarną, sutarčių ir prašymų administravimas.

5.1.9. Skambučių peradresavimas pagal paslaugos pobūdį.

5.1.10. Teikti ataskaitas Užsakovui iki kito mėnesio, einančio po ataskaitinio laikotarpio, 15 d.:

5.1.10.1. priskaitymų suvestines pagal regionus (Jonava, Rukla);

5.1.10.2. kompensacijų už vandens tiekimo/nuotekų tvarkymo paslaugas skaičiavimų suvestines, kompensacijų skaičiavimus pagal regionus (Jonava, Rukla);

5.1.10.3. savivaldybės butų skolų ataskaitą;

5.1.10.4. pagal galimybes teikti kitas ataskaitas (iki pareikalavimo).

5.1.11. Vykdytojas kasdienei kontrolei ir savalaikiam paslaugų teikimo užtikrinimui privalo paskirti atsakingą asmenį;

5.1.12. Saugoti visą paslaugų teikimo metu gautą dokumentaciją bei informaciją popierinėje (iki perdavimo Užsakovui) ir elektroninėje formose;

5.1.13. Užtikrinti teisės aktų, susijusių su teikiamomis paslaugomis bei asmens duomenų apsauga, kibernetiniu saugumu, reikalavimų laikymąsi;

5.1.14. Užtikrinti Perkančiojo subjekto konfidencialios informacijos saugumą.

5.2. Užsakovas įsipareigoja:

5.2.1. Vykdytojui sudaryti visas sąlygas, reikalingas Paslaugoms teikti, suteikti informaciją bei pateikti reikalingus duomenis, sudaryti kitas, nuo Užsakovo priklausančias sąlygas, tinkamam Paslaugų teikimui bei kitaip bendradarbiauti su Vykdytoju sutarties galiojimo metu;

5.2.2. Atsiskaityti su Vykdytoju už tinkamai suteiktas Paslaugas pagal šios sutarties sąlygas;

5.2.3. Nedelsdamas raštu informuoti Vykdytoją apie bet kurias aplinkybes, kurios trukdo ar gali sutrukdyti Užsakovui vykdyti savo įsipareigojimus.

6. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

6.1. Vykdytojas atsako už suteiktą Paslaugų kokybę.

6.2. Šalių atsakomybė yra nustatoma pagal galiojančius Lietuvos Respublikos teisės aktus ir šią sutartį. Šalys įsipareigoja tinkamai vykdyti savo įsipareigojimus, priimtus šia sutartimi, ir susilaikyti nuo bet kokių veiksmų, kuriais galėtų padaryti žalos viena kitai ar apsunkinti kitos Šalies priimtų įsipareigojimų įvykdymą.

6.3. Jei Užsakovas dėl savo kaltės nesumoka laiku Vykdytojui už suteiktas Paslaugas, Vykdytojas turi teisę pradėti skaičiuoti 0,02 % dydžio delspinigius nuo Sutarties kainos už kiekvieną termino praleidimo dieną.

6.4. Delspinigių sumokėjimas neatleidžia Šalių nuo pareigos vykdyti šioje Sutartyje priimtus įsipareigojimus.

7. NENUGALIMOS JĖGOS IR APLINKYBĖS

7.1. Iškilus nenugalimos jėgos aplinkybėms, Šalys vadovaujasi LR civiliniu kodeksu.

8. SUTARTIES NUTRAUKIMAS

8.1. Užsakovas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, prieš 30 kalendorinių dienų raštu pranešęs apie tai Vykdytojui, jeigu:

8.1.1. Vykdytojas nesuteikia Paslaugų sutartyje nustatytu terminu arba nevykdo kitų įsipareigojimų pagal sutartį arba vykdo juos netinkamai;

8.1.2. Sutartis buvo pakeista pažeidžiant Lietuvos Respublikos pirkimų, atliekamų vandentvarkos, energetikos, transporto ar pašto paslaugų srities perkančiųjų subjektų įstatymo 97 str.;

8.2. Jeigu Vykdytojas vienašališkai nutraukia sutartį be Užsakovo kaltės, Vykdytojas sumoka Užsakovui baudą, lygią 5 proc. Sutarties kainos be PVM ir atlygina nuostolius, kiek jų nepadengia šioje Sutartyje nustatyta bauda ir delspinigiai.

8.3. Jeigu Užsakovas vienašališkai nutraukia sutartį be Vykdytojo kaltės Vykdytojas turi teisę reikalauti iš Užsakovo sumokėti baudą, lygią 5 proc. Sutarties kainos be PVM ir atlyginti nuostolius, kiek jų nepadengia šioje sutartyje nustatyta bauda ir delspinigiai. Vykdytojas turi teisę gauti atlyginimą už suteiktų paslaugų dalį sutartyje nustatytais kainomis.

8.4. Sutartis gali būti nutraukta raštišku abiejų šalių susitarimu ir kitais LR civilinio kodekso nustatytais pagrindais. Taip pat sutartis gali būti nutraukta anksčiau termino, vienai iš šalių prieš mėnesį raštu įspėjus kitą šalį, jeigu šalis nevykdo savo sutartinių įsipareigojimų arba dėl kitų, Lietuvos Respublikos įstatymuose ir kituose teisės aktuose, numatytų priežasčių.

8.5. Abi šalys turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį, jeigu dėl nenugalimos jėgos negali vykdyti savo įsipareigojimų.

9. ASMENS DUOMENŲ APSAUGA IR KONFIDENCIALI INFORMACIJA

9.1. Šalys susitaria laikyti šią sutartį ir visą jos pagrindų viena kitai perduodamą informaciją, tame tarpe ir Mokėtojo duomenis, paslapyje neterminuotai, neatsižvelgiant į tai, ar ta informacija pateikiama žodžiu ar raštu. Šalys susitaria neatskleisti konfidencialios informacijos jokiai trečiai šaliai be išankstinio raštiško ją pateikusios Šalies sutikimo, išskyrus atvejus, kai tokia informacija turi būti atskleista teisės aktų nustatyta tvarka.

9.2. Susitarimas dėl asmens duomenų tvarkymo Nr. 43 prie 2003 m. vasario 26 d. sutarties, pasirašytas 2018-05-25 galioja prie šios sutarties.

9.3. Konfidencialia informacija pagal šią Sutartį laikoma:

9.3.1. bet koku būdu išreikšta informacija (raštu ar elektronine forma), kuri gaunama vykdant šią Sutartimi priimtus įsipareigojimus ir kuri yra susijusi su Šalių atliekamomis funkcijomis;

9.3.2. asmens duomenys, elektroniniai dokumentai (duomenų bazės, duomenų failai ir kt.), Sistemų dokumentai, archyvuota informacija;

10. KITOS SĄLYGOS

10.1. Sutarties šalių teisės ir pareigos yra reguliuojamos pagal šią sutartį, jos pasirašytus priedus ir pakeitimus ir Lietuvos Respublikos teisės aktus. Ginčai sprendžiami derybų būdu, o nepavykus taip išspręsti ginčo, jis bus nagrinėjamas Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka teisme.

10.2. Sutarties sąlygos gali būti keičiamos vadovaujantis Lietuvos Respublikos pirkimų, atliekamų vandentvarkos, energetikos, transporto ar pašto paslaugų srities perkančiųjų subjektų įstatymo 97 str.

10.3. Ši sutartis sudaryta lietuvių kalba – du originalūs egzemplioriai. Originalūs egzemplioriai turi vienodą juridinę galią. Kiekvienai šaliai yra skiriama po vieną, abiejų sutarties šalių pasirašytą, egzempliorių.

10.4. Galiojantis rašytinių dokumentų perdavimo būdas yra siuntimas paštu, elektroniniu paštu sutartyje nurodytais adresais ir numeriais.

10.5. Sutarties priedai:

10.5.1. Susitarimas dėl asmens duomenų tvarkymo Nr. 43, 2018-05-25;

10.5.2. Pasiūlymas dėl klientų aptarnavimo paslaugos pirkimo.

10.5.3. Techninės specifikacija

11. ŠALIŲ REKVIZITAI

UŽSAKOVAS

UAB „Jonavos vandenys“

Kranto g. 9, LT-55249 Jonava

Įmonės kodas 256564350

Tel.: (8 349) 54806

El. paštas: administracija@jonavosvandenys.lt

VYKDYTOJAS

UAB „Jonavos paslaugos“

Klaipėdos g. 17, LT-55169 Jonava

Įmonės kodas 156916523

Tel. (8 349) 529 39

El. paštas: info@jonavospaslaugos.lt

Romas Keliauskas

Direktorius

Parašas

A. Vždaroji

akcinė bendrovė

„Jonavos vandenys“

JONAVA

Edmundas Mulokas

Direktorius

Parašas

A.V.



Kristina Reičkaitė
UAB „Jonavos vandenys“
Vyr.buhalterės pavaduotoja
Vilija Ostrėikienė

UŽDAROJI AKCINĖ BENDROVĖ „JONAVOS VANDENYS”

KLIENTŲ APTARNAVIMO PASLAUGŲ TECHNINĖ UŽDUOTIS

1.	Pirkimo objektas	Klientų aptarnavimo paslaugos.
2.	Perkamų paslaugų paskirtis	Užtikrinti tinkamą Perkančiojo subjekto klientų aptarnavimą „gyvai“, internetu ir telefonu, teikiant informaciją apie vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugas kartu pardavimo mokestį, priskaičiuotų mokesčių, atsiskaitymo už paslaugas klausimais bei kitais su klientų aptarnavimu susijusiais klausimais, klientų skambučių peradresavimą Perkančiajam subjektui.
3.	Teisės aktai ir kiti dokumentai reglamentuojantys paslaugų suteikimą	Paslaugos turi būti teikiamos vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktų, reglamentuojančių tokių paslaugų teikimą, reikalavimais, asmens duomenų apsaugą reglamentuojančiais teisės aktais.
4.	Paslaugų vieta	Paslaugų teikimą Tiekėjas turi atlikti „gyvai“ Tiekėjo patalpose, esančiose Jonavoje, internetu ir telefonu.
5.	Paslaugų apimtys ir reikalavimai	5.1. Paslaugų apimtys: Perkančiosios organizacijos Vartotojų (Klientų) – fizinių asmenų (daugiabučių namų gyventojai, individualių namų savininkų) preliminarus skaičius 13653 vnt. 5.1.1. Sutarčių sudarymas: 5.1.1.1. Vandens tiekimo/nuotekų tvarkymo paslaugų pirkimo-pardavimo sutarčių sudarymas su daugiabučių namų gyventojais (vietoje ar nuotoliniu būdu) pagal Perkančiosios organizacijos pateiktas tipines šių sutarčių formas, šių sutarčių pasirašymas Bendrovės vardu; 5.1.1.2. Prašymų dėl sutarčių sudarymo su individualių namų savininkais priėmimas ir pateikimas Perkančiajam subjektui; 5.1.1.3. Kitų veiksmų atlikimas, susijęs su sutarčių pasirašymu (duomenų tikrinimas, registravimas, vartotojo ir sutarčių duomenų suvedimas ir sutarčių talpinimas į Perkančiosios organizacijos klientų aptarnavimo sistemą Mokesta (toliau – Sistema) ir t.t.); 5.1.2. Vartotojo duomenų tvarkymas (kodas, v. pavardė, gyv. skaičius, tel., el.p. ir kiti duomenys, susiję su tiekiamomis paslaugomis) Sistemoje; 5.1.3. Paslaugų bei kitų duomenų priskyrimas/perkėlimas vartotojui (tarifai, skaitiklių rodmenų deklaravimas ir kt.) Sistemoje; 5.1.4. Sąskaitų spausdinimas ir pateikimas Mokėtojams: 5.1.4.1. Apskaičiuoti daugiabučių namų butų Mokėtojams mokėtinas sumas už Užsakovo suteiktas paslaugas pagal Mokėtojo mokėjimo metu deklaruotus vandens apskaitos prietaisų rodmenis; 5.1.4.2. Daugiabučių namų butų Mokėtojams, neturintiems vandens apskaitos prietaisų, mokesčius už vandens tiekimo/nuotekų tvarkymo paslaugas skaičiuoti pagal Užsakovo patvirtintą tvarką; 5.1.4.3. Apskaičiuoti kompensacijas, įvertinus išlaidas už vandens tiekimo/nuotekų tvarkymo paslaugas; 5.1.4.4. Perskaičiuoti mokesčius už vandens tiekimo/nuotekų tvarkymo paslaugas pagal Užsakovo patvirtintą tvarką ar raštišką pranešimą;

	5.1.4.5. Sutikrinus su praėjusiu laikotarpiu priskaičiuotus mokesčius už vandens tiekimo/nuotekų tvarkymo paslaugas, paruošti ir pateikti sąskaitas daugiabučių namų butų Mokėtojams. 5.1.5. Pažymų apie atsiskaitymą už paslaugas rengimas; 5.1.6. Klientų aptarnavimas telefonu sąskaitų pateikimo ir kitais klausimais. 5.1.7. Klientų aptarnavimas „gyvai“. Jei Tiekėjo darbuotojai nekompetentingi išspręsti Perkančiosios organizacijos klausimo, negali atsakyti, tai klausimą operatyviai perduoti Perkančiajam subjektui. 5.1.8. Klientų aptarnavimas per Savitarną, sutarčių ir prašymų administravimas. 5.1.9. Skambučių peradresavimas pagal paslaugos pobūdį. 5.1.10. Teikti ataskaitas Užsakovui iki kito mėnesio, einančio po ataskaitinio laikotarpio, 15 d.: 5.1.10.1. priskaitymų suvestines pagal regionus (Jonava, Rukla); 5.1.10.2. kompensacijų už vandens tiekimo/nuotekų tvarkymo paslaugas skaičiavimų suvestines, kompensacijų skaičiavimus pagal regionus (Jonava, Rukla); 5.1.10.3. savivaldybės butų skolų ataskaitą; 5.1.10.4. pagal galimybes teikti kitas ataskaitas (iki pareikalavimo). 4.2. Reikalavimai paslaugoms. Tiekėjas privalo: 4.2.1. Tiekėjas kasdienei kontrolei ir savalaikiam paslaugų teikimo užtikrinimui privalo paskirti atsakingą asmenį; 4.2.2. saugoti visą paslaugų teikimo metu gautą dokumentaciją bei informaciją popierinėje (iki perdavimo Perkančiajai organizacijai) ir elektroninėje formose; 4.2.3. užtikrinti teisės aktų, susijusių su teikiamomis paslaugomis bei asmens duomenų apsauga, kibernetiniu saugumu, reikalavimų laikymąsi; 4.2.4. užtikrinti Perkančiojo subjekto konfidencialios informacijos saugumą.
--	---



Įmonės kodas 156916523, PVM kodas LT569165219, Klaipėdos g. 17, LT-55169 Jonava, tel. (8 349) 52939,
Luminor Bank AS, a.s.LT114010043900080445, kodas 40100, AB Swedbank, a.s.LT327300010143720985, kodas 7300
www.jonavospaslaugos.lt, info@jonavospaslaugos.lt

UAB „Jonavos vandenys“
administracija@jonavosvandenys.lt

2021-12- Nr. 5A-

PASIŪLYMAS

DĖL KLIENTŲ APTARNAVIMO PASLAUGOS PIRKIMO

2021-12-13 Nr. _____
Jonava

Tiekėjo pavadinimas	UAB „Jonavos paslaugos“
Tiekėjo įmonės kodas	156916523
Tiekėjo adresas	Klaipėdos g. 17, LT55169 Jonava
Už pasiūlymą atsakingo asmens vardas, pavardė, pareigos* *jeigu pasiūlymą pateikia ne vadovas, pasiūlyme pateikiamas įgaliojimas	Edmundas Mulokas, direktorius
Telefono numeris	8 349 52939
Fakso numeris	8 349 52939
El. pašto adresas	info@jonavospaslaugos.lt

Vadovaudamiesi konkurso ir žemiau nurodytomis sąlygomis bei terminais, be jokių išlygų ar apribojimų, mes siūlome teikti Klientų aptarnavimo paslaugas šiomis kainomis.

Eil. Nr.	Paslaugų pavadinimas	Mato vnt.	Kiekis	Kaina, EUR/1mėn be PVM	Bendra pasiūlymo kaina Eur be PVM (6=4*5)
1	2	3	4	5	6
1.	Klientų aptarnavimo paslauga	Mėn.	12	3601,00	43212,00
PVM, 21%:					9074,52
IŠ VISO SU PVM:					52286,52

Pasiūlymo kaina su PVM yra : 52286,52 Eur (penkiasdešimt du tūkstančiai du šimtai aštuoniasdešimt šeši Eur, 52 ct).

Mūsų pateiktame pasiūlyme konfidencialią informaciją sudaro:

Eil. Nr.	Dokumentų (ar jų dalių) pavadinimai	Nurodytos konfidencialios informacijos pagrindimas <i>(paaiškinimas, kuo remiantis nurodytas dokumentas ar jo dalis yra konfidencialūs)</i>

Pastabos:

1. Tiekėjas, nurodantis konfidencialią informaciją, privalo vadovautis Viešųjų pirkimų įstatymo 20 straipsnio 2 dalimi.

2. Tiekėjas pilnai atsako už tai, kad jo pateiktame pasiūlyme nurodyta konfidenciali (neskelbtina) arba komercinę (gamybinę) paslaptį turinti informacija nepažeidžia Viešųjų pirkimų įstatyme įtvirtintų skaidrumo principų, draudžiančių nepagrįstai riboti teisę susipažinti su nekonfidencialia viešojo pirkimo informacija.

3. Jei dalyvis šios lentelės neužpildo ir (ar) failo (bylos) pavadinime nenurodo „konfidencialu“, perkantysis subjektas laiko, kad jo pateiktame pasiūlyme nėra konfidencialios informacijos.

Kartu su pasiūlymu pateikiami šie dokumentai:

Eil. Nr.	Dokumentų pavadinimai

Pasiūlymas galioja 30 dienų.

Direktorius

Edmundas Mulokas