

## KONTAKTŲ CENTRO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES SPECIALIOJI DALIS

Reg. data 2021-01-24, Nr. SUT22-P-33

Vilnius

**Uždaroji akcinė bendrovė „VILNIAUS VANDENYS“**, juridinio asmens kodas 120545849, buveinės adresas Spaudos g. 8-1, 01517 Vilnius, Lietuvos Respublika, atstovaujama veikiančio pagal bendrovės įstatus (toliau – „**Paslaugų gavėjas**“), iš vienos pusės, ir

**UAB „Infomedia“**, juridinio asmens kodas 122020088, registruotos buveinės adresas Žalgirio g. 92-214, Vilnius, Lietuvos Respublika, atstovaujama, veikiančios pagal bendrovės įstatus (toliau – „**Paslaugų teikėjas**“), iš kitos pusės,

toliau abi kartu vadinamos „**Šalimis**“, o kiekviena atskirai „**Šalimi**“, sudarė šią sutartį (toliau – „**Sutarties SD**“) ir susitarė:

<b>1. Sutarties objektas</b>	<p>1.1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja Paslaugų gavėjui suteikti <b>Kontaktų centro paslaugas</b> (toliau – Paslaugos), kurios detalizuotos ir atitinka Techninėje specifikacijoje (Sutarties SD priedas Nr. 1) nurodytus reikalavimus.</p> <p>1.2. Preliminarus Paslaugų kiekis nurodytas Sutarties SD priede Nr. 1.</p> <p>1.3. Į Sutarties kainą yra įskaičiuoti visi mokesčiai ir visos Paslaugų teikėjo išlaidos būtinos Sutarties įvykdymui.</p>
<b>2. Sutarties vertė ir mokėjimo tvarka</b>	<p>2.1. <b>Bendra Sutarties vertė:</b> (1) Paslaugų kaina be PVM 800.000,00 EUR; (2) PVM 168.000,00 EUR; (3) Paslaugų kaina su PVM 968.000,00 EUR. <b>Kaina yra maksimali suma už kurią Paslaugų gavėjas pirs Paslaugas.</b></p> <p>2.2. Paslaugų kainos (be PVM) apskaičiavimo būdas: <b>fiksuotas įkainis su peržiūra.</b></p> <p>2.3. Už tinkamai, laiku ir kokybiškai suteiktas Paslaugas Paslaugų gavėjas atsiskaito Paslaugų teikėjui pagal jo pateiktas ir Paslaugų gavėjo priimtas Sąskaitas.</p> <p>2.4. <b>Sąskaitos, Paslaugų teikėjo ir Paslaugų gavėjo tinkamai patvirtinto ir pasirašyto Akto pateikimo Paslaugų gavėjui terminas:</b> pasibaigus Ataskaitiniam laikotarpiui, iki kito Atsiskaitymo laikotarpio 5 dienos.</p> <p>2.5. <b>Sąskaitos apmokėjimo terminas:</b> per 30 Dienų nuo Sąskaitos pateikimo datos.</p> <p>2.6. Paslaugų gavėjas moka Paslaugų teikėjui už faktiškai suteiktas Paslaugas pagal Sutarties SD priede Nr. 2 nurodytus Paslaugų įkainius. Sutarties galiojimo laikotarpiu Paslaugų gavėjas turi teisę koreguoti perkamų Paslaugų apimtį, neviršijant nurodytos Paslaugų kainos. Paslaugų gavėjas neįsipareigoja nupirkti viso preliminarus Paslaugų kiekio ar bet kokios jo dalies, išskyrus atvejus, kai Pirkimo dokumentuose nurodytas minimalus perkamų Paslaugų kiekis.</p>
<b>3. Paslaugų teikimo terminai, užsakymai, vieta</b>	<p>3.1. <b>Paslaugų teikimo pradžia:</b> Nuo Sutarties įsigaliojimo dienos, bet ne vėliau kaip per 30 darbo dienų pradėti konsultuoti Paslaugų gavėjo klientus.</p> <p>3.2. <b>Paslaugų suteikimo terminas:</b> 24 (dvidešimt keturi) mėnesiai nuo Sutarties įsigaliojimo dienos. Paslaugų teikėjas, teikdamas paslaugas, turės užtikrinti nepertraukiamą ir sklandų Paslaugų teikimą 7 (septynias) dienas per savaitę, visą parą.</p> <p>3.3. <b>Paslaugos bus teikiamos:</b> Apribojimai Paslaugų teikimo vietai nėra nustatomi.</p> <p>3.4. Paslaugų teikėjas, teikdamas Paslaugas, turės užtikrinti nepertraukiamą ir sklandų Paslaugų teikimą 7 (septynias) dienas per savaitę, visą parą.</p>

4. Asmenys (atstovai)	4.1. Sutarties vykdymu susijusių klausimų sprendimui Šalys paskiria žemiau nurodytus atsakingus asmenis:	
	<b>Paslaugų gavėjo atstovas, atsakingas už Sutarties vykdymą:</b>  <b>Paslaugų gavėjo atstovas atsakingas už Sutarties ir jos pakeitimų paskelbimą:</b> <i>Paslaugų gavėjo vadovo įsakymu Nr. VTA-120-186 paskirtas Pirkimų skyriaus Viešųjų pirkimų valdymo partneris.</i>	<b>Paslaugų teikėjo atstovas, atsakingas už Sutarties vykdymą:</b>
	4.2. Paslaugų teikimui Paslaugų teikėjas pasitelkia Subteikėją: nepasitelkiami.	
5. Sutarties vykdymo užtikrinimas, draudimas, garantija, trūkumų šalinimo terminas	5.1. <b>Sutarties įvykdymo užtikrinimas:</b> taikomas.	
	5.2. Sutartiniai įsipareigojimai užtikrinami: banko garantija/užstatu. <b>Užtikrinimo dydis 40.000,00 EUR.</b>	
	5.3. Sutarties įvykdymo užtikrinimo galiojimas: nurodyta Sutarties BD 10.4 punkte.	
	5.4. Draudimas: netaikoma.	
	5.5. Garantija: netaikoma.	
6. Atsakomybė	5.6. Paslaugos turi būti suteiktos kokybiškai pagal Sutartyje ir jos prieduose nustatytus reikalavimus. Nustačius, kad Paslaugos yra nekokybiškos, Paslaugų teikėjas privalo ištaisyti Paslaugų trūkumus. Trūkumų šalinimo terminai nurodyta (-i) Techninėje specifikacijoje (Sutarties SD priede Nr. 1.)	
	<p>6.1. Paslaugų teikėjas visais atvejais atsako už Paslaugų teikimo metu jo pasitelktų asmenų padarytus nuostolius ar žalą, nepriklausomai nuo to, ar tokie nuostoliai ar žala būtų padaryta Paslaugų gavėjui, jo darbuotojams ar bet kokiems tretiesiems asmenims ir jų turtui. <b>Pagal šią Sutartį maksimali Paslaugų teikėjo atlygintinų nuostolių suma negali viršyti 100 (šimto) procentų Sutarties vertės.</b></p> <p>6.2. Už kiekvieną žemiau nurodytą aplinkybę, kuri įvyko dėl Paslaugų teikėjo įsipareigojimų nevykdymo ar netinkamo vykdymo, Paslaugų teikėjas Paslaugų gavėjui moka:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jei Paslauga nėra pradedama vykdyti laiku pagal TS 4.3 p., Paslaugų teikėjas moka Paslaugų gavėjui 500,00 EUR (penkių šimtų eurų ir 00 ct) dydžio delspinigius už kiekvieną uždelstą dieną;</li> <li>- Nustačius Paslaugų tiekėjo darbuotojų – konsultantų darbo kokybės trūkumus mažinamas skambučio aptarnavimo mokestis už konkrečių Paslaugų teikėjo ataskaitiniu laikotarpiu žemiau nurodytą paslaugą:</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>6 (šeši) proc. jei nuo 3 iki 5 (nuo trijų iki penkių) iš 50 (penkiasdešimt) kontrolinių situacijų įvertinta neigiamai;</li> <li>7 (septyni) proc. jei nuo 6 iki 7 (nuo šešių iki septynių) iš 50 (penkiasdešimt) kontrolinių situacijų įvertinta neigiamai;</li> <li>8 (aštuoni) proc. jei virš 7 (septynių) iš 50 (penkiasdešimt) kontrolinių situacijų įvertinta neigiamai;</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Skambučių SLA, jeigu laikas iki atsiliepimo bei procentai atsakytų skambučių neatitinka sutartų reikalavimų 80/20: <ul style="list-style-type: none"> <li>79,5 ir mažiau – 8 %</li> <li>78 ir mažiau – 9 %</li> <li>77 ir mažiau – 11 %</li> <li>75 ir mažiau – 14 %</li> <li>70 ir mažiau – 30 %</li> <li>50 ir mažiau – 50 %</li> </ul> </li> <li>Live Chat SLA, jeigu laikas iki Live chat sesijos pradžios bei procentai pradėtų sesijų neatitinka sutartų reikalavimų 80/60:</li> </ul>	

	<p>79,5 ir mažiau – 8 %  78 ir mažiau – 9 %  77 ir mažiau – 11 %  75 ir mažiau – 14 %  70 ir mažiau – 30 %  50 ir mažiau – 50 %</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prarasti pokalbiai - 8 (aštuoni) proc. yra daugiau kaip 5 proc. prarastų skambučių ir / arba prarastų Live chat sesijų per mėnesį.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Už vėlavimą pateikti ataskaitas Techninės specifikacijos nurodytais laikais, Paslaugų teikėjas Paslaugų gavėjui pareikalavus, moka 50 (penkiasdešimt) EUR baudą už kiekvieną vėlavimo dieną;</li> <li>- 80,00 EUR dydžio delspinigius už kiekvieną uždelstą dieną vėluojant pašalinti Paslaugų trūkumus pagal TS 5.6 punkte nurodytą terminą;</li> <li>- Jeigu Paslaugų gavėjas Sutarties vykdymo metu nustatys, kad Paslaugų teikėjas paskyrė mažesnę dedikuotų konsultantų skaičių nei nurodyta Paslaugų teikėjo Pasiūlyme, Paslaugų teikėjas Paslaugų gavėjui turės sumokėti 1000,00 EUR dydžio baudą už kiekvieną tokį atvejį.</li> </ul> <p>6.3. Už kiekvieną žemiau nurodytą aplinkybę, kuri įvyko dėl Paslaugų gavėjo įsipareigojimų nevykdymo ar netinkamo vykdymo, Paslaugų gavėjas Paslaugų teikėjui moka:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0,01 proc. dydžio delspinigius nuo Sutarties vertės už kiekvieną uždelstą dieną, jei Paslaugų gavėjas uždelsia atsiskaityti už tinkamai Paslaugų teikėjo suteiktas ir perduotas kokybiškas Paslaugas per Sutartyje nurodytą terminą.</li> </ul>
<b>7. Sutarties galiojimas, pratęsimas, vykdymas</b>	<p>7.1. Sutartis laikoma sudaryta ir įsigalioja ją pasirašius įgaliotiems Šalių atstovams ir Paslaugų teikėjui pateikus tinkamą Sutarties įvykdymo užtikrinimą įrodantį dokumentą, nurodytą Sutartyje ir galioja <b>25 (dvidešimt penki) mėnesiai, įskaitant apmokėjimo terminą</b>. Paskutinis mėnuo yra skirtas Sąskaitos apmokėjimui, tačiau ne Paslaugų teikimui.</p> <p>7.4. Sutarties SD sudaryta 2 (dviem) vienodą juridinę galią turinčiais egzemplioriais, po 1 (vieną) egzempliorių kiekvienai Šaliai.</p> <p>7.5. Šalių įsipareigojimų vykdymas gali būti atidedamas Nenugalimos jėgos aplinkybių egzistavimo laikotarpiui, bet ne ilgiau, kaip Sutarties BD nurodytam terminui.</p>
<b>8. Specialiosios sąlygos</b>	<p>8.1. Paslaugų gavėjas taip pat turi teisę, esant poreikiui, pirkti ir kitas Techninėje specifikacijoje nenurodytas, tačiau su pirkimo objektu susijusias Paslaugas. Panašaus pobūdžio Paslaugos, nenumatytos Techninėje specifikacijoje, bus perkamos ne didesnėmis nei susitarimo pasirašymo dieną galiojančiomis Paslaugų teikėjo prekybos vietoje, kataloge ar interneto svetainėje nurodytomis šių paslaugų kainomis, arba, jei tokios kainos neskelbiamos, Paslaugų teikėjo pasiūlytomis, konkurencingomis ir rinką atitinkančiomis kainomis. Bendra tokių nenumatytų Paslaugų vertė negali viršyti 10 (dešimt) proc. Sutarties vertės (EUR be PVM).</p> <p>8.2. Paslaugų gavėjas turi teisę Sutarties vykdymo metu patikrinti teikiamų Paslaugų kokybę ir jų atitiktį Pasiūlyme nurodytiems kriterijams. Tuo atveju, jei Sutarties galiojimo metu paaiškėja, jog Paslaugos neatitinka Sutartyje ir (ar) Pasiūlyme nurodytų kriterijų, už kurį (-iuos) Paslaugų gavėjas pasiūlymų vertinimo metu teikė ekonominio naudingumo balus, ir Paslaugų teikėjas nustatytų neatitikimų neištaiso per Paslaugų gavėjo nurodytą terminą, Paslaugų gavėjas įgyja teisę vienašališkai nutraukti Sutartį, nesikreipdamas į teismą, prieš 10 (dešimt) kalendorinių dienų raštu apie tai įspėjęs Paslaugų teikėją, neatlygindamas jokių nuostolių. Paslaugų teikėjas turi teisę nutraukti Sutartį šiame punkte nustatyta tvarka ir terminais ir tuo atveju, jei Paslaugų teikėjas neinformavo Paslaugų gavėjo apie tokių aplinkybių atsiradimą.</p>
<b>9. Priedai</b>	<p>9.1. Kiekvienas Sutarties priedas yra neatskiriama jos dalis. Kiekviena Šalis gauna po vieną kiekvieno Sutarties priedo egzempliorių:</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Techninė specifikacija.</li> <li>2. Paslaugų teikėjo pasiūlymas A ir B dalys <i>(techniniai dokumentai ir EN vertinimo metodikos aprašymai pridedami, bet nepasirašomi, laikoma, kad juos turi abi Šalys)</i>.</li> <li>3. Susitarimas dėl asmens duomenų tvarkymo.</li> </ol>	
<b>10. Šalių rekvizitai ir parašai</b>	<b>Paslaugų gavėjas:</b> <b>Uždaroji akcinė bendrovė „VILNIAUS VANDENYS“</b> Adresas Spaudos g. 8-1, 01517 Vilnius Adresas korespondencijai: Spaudos g. 8-1, 01517 Vilnius Juridinio asmens kodas 120545849 PVM mok. kodas LT205458414 Tel. 19118 El. paštas <a href="mailto:info@vv.lt">info@vv.lt</a> A. s. Nr. LT64 7044 0600 0776 5833 Bankas AB SEB bankas, banko kodas 70440  <hr/> <p><i>(parašas)</i></p>	<b>Paslaugų teikėjas:</b> <b>UAB „Infomedia“</b> Adresas Žalgirio g. 92-214, Vilnius Adresas korespondencijai Žalgirio g. 92-214, Vilnius Juridinio asmens kodas 122020088 PVM mok. kodas LT 220200811  <hr/> <p><i>(parašas)</i></p>