

SUTARTIS Nr. APVA-2022-2

UAB „Fogosales tyrimai“, įmonės kodas 305913370 (toliau – Vykdytojas), atstovaujama Tado Jančiausko, veikiančio pagal įmonės įstatus, iš vienos pusės,
ir

Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos Aplinkos projektų valdymo agentūra (toliau – Užsakovas), atstovaujama direktoriaus Ignoto Šalavėjaus, veikiančio pagal įstaigos nuostatus, iš kitos pusės, sudarėme ir pasirašėme šią Sutartį, kuria susitariame:

1. SUTARTIES DALYKAS

Vykdytojas įsipareigoja pagal techninėje specifikacijoje (Sutarties priedas Nr. 1 Techninė specifikacija) pateiktą aprašymą teikti skambučių centro paslaugas (toliau – Paslaugos), o Užsakovas įsipareigoja apmokėti už Paslaugas šioje sutartyje nustatyta tvarka.

2. PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

2.1. Paslaugų teikimo tvarka turi atitikti Techninėje specifikacijoje nurodytą tvarką.

2.2. Užsakovas įsipareigoja suteikti visą reikiamą informaciją, esančią jo dispozicijoje, kuri gali būti svarbi sutarties vykdymui.

2.3. Atsižvelgiant į tai, kokius pagrindžiančius dokumentus Vykdytojas pateikė pasiūlymų vertinimo metu pagal apklausos sąlygų 3.3 p., Vykdytojas turi užtikrinti, kad visą Sutarties galiojimo laikotarpį Paslaugos būtų teikiamos laikantis aplinkos apsaugos vadybos sistemos reikalavimų (pagal standartą LST EN ISO 14001 arba Europos Sąjungos aplinkosaugos vadybos ir audito sistemą (EMAS), ar kitus aplinkos apsaugos vadybos standartus, pagrįstus atitinkamais Europos arba tarptautiniais standartais (kuriuos yra patvirtinusios sertifikavimo įstaigos, atitinkančios Europos Sąjungos teisės aktus arba tarptautinius sertifikavimo standartus), arba Vykdytojo parengtų taikomų aplinkos apsaugos vadybos priemonių aprašymu). Jeigu Vykdytojas pasiūlymų vertinimo metu kaip atitiktį aplinkos apsaugos kriterijų reikalavimams įrodantį dokumentą pateikė nepriklausomų įstaigų išduotą sertifikatą, sertifikatas turi galioti visą Sutarties galiojimo laikotarpį, arba, jo galiojimui pasibaigus anksčiau, Vykdytojas pasirūpina jo galiojimo pratęsimu, arba pateikia Vykdytojo parengtų taikomų aplinkos apsaugos vadybos priemonių aprašymą, atitinkantį visus pirkimo dokumentų 3.2.2 p. reikalavimus. Užsakovas bet kuriuo Sutarties vykdymo laikotarpiu gali pateikti užklausimą, kaip laikomasi aplinkos apsaugos vadybos sistemos reikalavimų. Vykdytojas turi pateikti atsakymą per 10 darbo dienų.

3. ATSISKAITYMŲ TVARKA

3.1. Užsakovas už faktiškai suteiktas paslaugas sumoka Vykdytojui tokiomis kainomis ir įkainiais:

Eil. Nr.	Pirkimo objektas	Mato vienetas	Kiekis	Vieneto įkainis (kaina), Eur be PVM	Preliminari suma, Eur be PVM
1.	Įeinančių/ išeinančių skambučių aptarnavimas ir administravimas darbo dienomis, Techninės specifikacijos 3.1. punkte nurodytu laiku (pirkimo objektas pagal Techninės	Vnt.	69800*	0,90	62820,00

	<i>specifikacijos lentelės 2.1 p. – 2.9 p. eilutes)</i>				
2.	Gaunamų el. laiškų aptarnavimas ir administravimas darbo dienomis, Techninės specifikacijos 3.1. punkte nurodytu laiku (<i>pirkimo objektas pagal Techninės specifikacijos lentelės 3.1 p. – 3.10 p. eilutes</i>)	Vnt.	7160*	0,90	6444,00
3.	Procedūrų ir techninių priemonių paruošimas bei derinimas, darbuotojų apmokymas, IVR diegimas, sprendimo testavimas, kiti nenumatyti techniniai darbai, kurie būtini užtikrinant sklandų paslaugų suteikimą**	Komplektas	1	2000,00	2000,00
Preliminari kaina, Eur be PVM					71264,00
PVM					_***
Preliminari kaina, Eur su PVM					71264,00

* Perkančioji organizacija neįsipareigoja išpirkti viso kiekio ar nupirkti tik tokį kiekį. Preliminarus kiekis apskaičiuotas remiantis numatoma paslaugų teikimo trukme (12 mėn.) bei preliminariais kas mėnesiniais paslaugų kiekiais, nurodytais Techninėje specifikacijoje. Apmokama bus pagal faktinį kiekį, nepriklausomai nuo skambučio trukmės (prognozuojama vidutinė vieno skambučio trukmė apie 3 min.).

** Vykdytojas yra ne PVM mokėtojas.

3.2. Suteikus Paslaugas kas mėnesį pasirašomas paslaugų priėmimo - perdavimo aktas, kurį Užsakovui pateikia Vykdytojas.

3.3. Abiem šalims pasirašius paslaugų priėmimo - perdavimo aktą, Vykdytojas iki kito mėnesio 15 dienos Užsakovui pateikia sąskaitą – faktūrą, kurią Užsakovas apmoka per 30 dienų nuo gavimo dienos. Užsakovas sąskaitas - faktūras priims tik per „E. sąskaita“ sistemą.

3.4. PVM mokestis bus skaičiuojamas ir apmokamas pagal galiojančius Lietuvos Respublikos teisės aktus.

3.5. Vykdytojas, teikdamas paslaugas, turi užtikrinti tinkamas technines ir organizacines saugumo priemones bei užtikrinti tinkamą asmens duomenų tvarkymą, vadovaudamasis Bendruoju duomenų apsaugos reglamentu bei kitais asmens duomenų apsaugą reglamentuojančiais teisės aktais. Šis punktas taikomas, kai konsultacijos metu (skambučio ar elektroninio susirašinėjimo metu) interesantas dėl savo situacijos / klausimo konkretumo atskleidžia konsultantui savo asmens duomenis: vardą, pavardę, gyvenamosios vietos (arba deklaruotos gyvenamosios vietos) adresą, elektroninio pašto adresą ir / arba telefono numerį. Teikėjas įsipareigoja, kad skambučių centro konsultantai skambučių ar elektroninių susirašinėjimų metu jiems atskleistus asmens duomenis naudos tik darbo (konsultacijos) tikslais ir jų neatskleis su konsultacijos klausimu nesusijusiems asmenims.

4. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

4.1. Jeigu Vykdytojas nukrypsta nuo sutarties sąlygų ir dėl to pablogėja Užsakovui teikiamų paslaugų kokybė arba jeigu Vykdytojas padaro darbe kitokių trūkumų, Užsakovas turi teisę reikalauti neatlygintinai ištaisyti nurodytus trūkumus per nurodytą terminą.

4.2. Vykdytojo teikiamose paslaugose nustačius esminių nukrypimų nuo sutarties sąlygų ar Vykdytojui pažeidus kitas šios sutarties nuostatas, Užsakovas turi teisę reikalauti nutraukti sutartį ir reikalauti atlyginti nuostolius.

4.3. Jeigu Užsakovas neapmoka sąskaitos - faktūros daugiau kaip 30 dienų nuo šios sutarties 3.3. punkte nurodyto termino, Vykdytojas pasilieka sau teisę sustabdyti paslaugų teikimą iki Užsakovas visiškai atsiskaitys su Vykdytoju.

4.4. Jei Vykdytojas Techninėje specifikacijoje nustatytais terminais ir sąlygomis nesuteikia numatytų įeinančių skambučių aptarnavimo ir administravimo ir/arba gaunamų el. laiškų aptarnavimo ir administravimo paslaugų, tai jis sumoka Užsakovui baudą, kurios dydis yra lygus 500 Eur už kiekvieną nesuteiktą paslaugų dieną.

4.5. Jei Užsakovas per šios sutarties 3.3 punkte nurodytą terminą neatsiskaito su Vykdytoju, jis, Vykdytojui pareikalavus, privalo sumokėti 0,02 % (dvi šimtosios procento) dydžio delspinigius nuo neapmokėtos sumos už kiekvieną uždelstą dieną. Delspinigiai pradedami skaičiuoti praėjus pirmajai pradelstai dienai po šios sutarties 3.3 punkte nurodyto termino.

4.6. Jei Vykdytojas su Užsakovu suderintais terminais nesuteikia numatytų Procedūrų ir techninių priemonių paruošimo bei derinimo, darbuotojų apmokymo, IVR diegimo, sprendimo testavimo, kitų nenumatytų techninių paslaugų ir vėluoja daugiau kaip 5 dienas, tai jis sumoka Užsakovui baudą, kurios dydis apskaičiuojamas sumažinant konkrečios paslaugos įkainį 30 proc. ir atitinkamą sumą išskaičiuojant iš Užsakovui apmokėjimui pateiktos sąskaitos – faktūros. Baudos išskaičiavimas neatleidžia Vykdytojo nuo prievolės įvykdymo.

4.7. Vykdytojas įsipareigoja padengti visas išlaidas, susijusias su skolų išieškojimu, kurios susidarė dėl Vykdytojo kaltės.

4.8. Vykdytojas įsipareigoja užtikrinti asmens duomenų apsaugą reglamentuojančių teisės aktų laikymąsi.

5. FORCE MAJEURE

5.1. Sutarties šalis atleidžiama nuo atsakomybės už savo įsipareigojimų nevykdymą, jeigu ji įrodo, kad šių įsipareigojimų nebuvo galima įvykdyti dėl nenugalimos jėgos (force majeure), kurios sutarties sudarymo momentu ši šalis negalėjo numatyti ir kurios ji negalėjo išvengti ar nugalėti.

5.2. Nustatant force majeure aplinkybes, taikomos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1996-07-15 nutarimo Nr. 840 nuostatos.

6. SUTARTIES GALIOJIMAS

6.1. Sutartis įsigalioja nuo pasirašymo momento ir galioja iki įsipareigojimų įvykdymo. Numatomas paslaugų teikimo laikotarpis - 12 mėnesių su galimybe pratęsti ne ilgiau kaip 6 mėnesiams (pagal Perkančiosios organizacijos poreikį) arba kol bus išpirktas maksimalus paslaugų kiekis (48 000,00 Eur be PVM).

6.2. Sutartis gali būti nutraukta raštišku abiejų šalių susitarimu arba vienos šalies iniciatyva Sutartyje ar Lietuvos Respublikos teisės aktuose numatytais pagrindais.

6.3. Kiekviena šalis gali vienašališkai nutraukti šią Sutartį prieš tai raštu pranešusi kitai Šaliai ne mažiau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų.

6.4. Kiekviena šalis turi teisę nedelsiant nutraukti Sutartį, jei kita Šalis Sutarties neįvykdo ar vykdo ją netinkamai ir tai yra esminis šios Sutarties pažeidimas bei per 5 darbo dienas nuo rašytinio pranešimo neištaiso jame nurodyto sutarties pažeidimo.

6.5. Sutarties nutraukimas bet kokiais pagrindais neatleidžia šalių nuo prievolių sumokėti visas sumas, kurios tapo mokėtinomis iki Sutarties nutraukimo.

7. TAIKYTINA TEISĖ IR GINČŲ SPRENDIMAS

7.1. Sutarčiai taikoma Lietuvos Respublikos teisė.

7.2. Esant prieštaravimų tarp sutarties sąlygų ir Lietuvos Respublikos teisės aktų nuostatų, taikomos Lietuvos Respublikos norminių teisės aktų nuostatos.

7.3. Visi ginčai, kilę iš sutarties, sprendžiami derybų būdu. Nepavykus ginčų išspręsti derybų būdu, ginčai sprendžiami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

8. SUTARTIES PRIEDAI IR KEITIMAS

8.1. Sutarties sąlygos sutarties galiojimo laikotarpiu negali būti keičiamos, išskyrus tokias sutarties sąlygas, kurias pakeitus nebūtų pažeisti Viešųjų pirkimų įstatymo nustatyti pagrindiniai principai ir tikslai.

8.2. Visi sutarties priedai laikomi neatskiriama jos dalimi:

8.2.1. Techninė specifikacija (Sutarties priedas Nr. 1);

8.2.2. Priėmimo – perdavimo aktas (Sutarties priedas Nr. 2);

9. SUTARTIES EGZEMPLIORIAI

Ši sutartis pasirašoma elektroniniais parašais - sudaromas vienas sutarties egzempliorius.

10. ŠALIŲ PARAŠAI IR JURIDINIAI REKVIZITAI

Vykdytojas:

UAB „Fogosales tyrimai“

Įmonės kodas 305913370

Mainų g. 6, LT-94101 Klaipėda

Tel. +370 654 14820

El. paštas tyrimai@fogosales.com

A/s: LT87 7300 0101 6960 1923

Bankas Swedbank

Direktorius

Tadas Jančauskas

Užsakovas:

Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos

Aplinkos projektų valdymo agentūra

Įstaigos kodas 288779560

Labdarių g. 3, LT-01120 Vilnius

Tel. +370 646 02285

apva@apva.lt

Direktorius

Ignotas Šalavėjus

SKAMBUČIŲ CENTRO PASLAUGŲ TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

I. PASKIRTIS

1.1. Pirkimo objektas – skambučių centro paslaugos (toliau – paslaugos) įgyvendinant APVA (toliau – Perkančioji organizacija) administruojamas priemonės.

1.2. Trumpas paslaugų aprašymas: procedūrų ir techninių priemonių sukūrimas ir įdiegimas (prižiūra, koregavimas ar pan.), skambučių centro paslaugų teikimas ir ataskaitų rengimas.

II. PERKAMŲ PASLAUGŲ KIEKIAI, APIMTYS

2.1. Paslaugos ir preliminarus jų kiekis:

Eil. Nr.	Paslaugos pavadinimas	Mato vnt.	Preliminarus kiekis	Preliminarus laikotarpis mėnesiais
1.	Procedūrų ir techninių priemonių paruošimas bei derinimas, darbuotojų apmokymas, IVR diegimas, sprendimo testavimas, kiti nenumatyti techniniai darbai, kurie būtini užtikrinant sklandų paslaugų suteikimą.	Komplektas	1	-
2.	Skambučių aptarnavimas ir administravimas darbo dienomis, 3.1. punkte nurodytu laiku*			
2.1.	Mažiau taršių automobilių, automobilių nepasiturintiems asmenims priemonės	Skambučių skaičius	5000/ mėn.	12 mėn.
2.2.	Elektromobilių įsigijimo fiziniams asmenims skatinimas			
2.3.	Visuomeninio transporto ir darnaus judumo skatinimas (paspirtukai, dviračiai, dalijimosi paslauga ir pan.)			
2.4.	AEI nepasiturintiems, juridiniams asmenims			
2.5.	Vienbučių/dvibučių modernizavimas		2000 / mėn.	1-2 mėn.
2.6.	Iškastinio kuro katilų keitimas			
2.7.	Malkinių katilų keitimas			
2.8.	Saulės elektrinės (fiziniams, juridiniams asmenims)		2000 / mėn.	1-2 mėn.
2.9.	Suskystintų naftos dujų balionų daugiabučiuose pakeitimas kitais energijos šaltiniais		300 / mėn.	6 mėn.
3.	Gaunamų el. laiškų aptarnavimas ir administravimas darbo dienomis, 3.1. punkte nurodytu laiku*			

3.1.	Mažiau taršių automobilių ir registruojamų elektrinių motorinių priemonių fiziniams asmenims skatinimas	El. laiškų skaičius	500 / mėn.	12 mėn.
3.2.	Elektromobilių įsigijimo fiziniams asmenims skatinimas			
3.3.	Visuomeninio transporto ir darnaus judumo skatinimas (paspirtukai, dviračiai, dalijimosi paslauga ir pan.)			
3.4.	AEI nepasiturintiems, juridiniams asmenims			
3.5.	Vienbučių/dvibučių modernizavimas		200 / mėn.	1-2 mėn.
3.6.	Iškastinio kuro katilų keitimas			
3.7.	Malkinių katilų keitimas			
3.8.	Saulės elektrinės (fiziniams, juridiniams asmenims)		200 / mėn.	1-2 mėn.
3.9.	Suskystintų naftos dujų balionų daugiabučiuose pakeitimas kitais energijos šaltiniais		20 / mėn.	6 mėn.
3.10.	Daugiabučių namų modernizavimas		20 / mėn.	12 mėn.
4.	Įeinančių skambučių peradresavimas ir administravimas darbo dienomis, 3.1. punkte nurodytu laiku*			
4.1.	Daugiabučių namų modernizavimas	Peradresuotų skambučių skaičius	200 / mėn.	12 mėn.

*Apmokėjimas vykdomas už faktinį konsultantų skambučių aptarnavimo ir administravimo, atsakytų laiškų kiekį.

2.2 Galimi papildomi darbai:

2.2.1. procedūrų ir techninių priemonių koregavimas;

2.2.2. IVR sistemos koregavimas;

2.2.3. naujos temos įvedimas;

2.2.4. potėmės temos įvedimas;

2.2.5. darbuotojų apmokymas;

2.2.6. kiti nenumatyti techniniai darbai, kurie būtini užtikrinant sklandų paslaugų suteikimą.

Šie darbai turi būti iš anksto suderinti su Perkančiąja organizacija.

III. REIKALAVIMAI PASLAUGOMS

3.1. Paslaugos turi būti teikiamos darbo dienomis nuo 8.00 val. iki 17.00 val. (išskyrus peradresavimus specialistams: pirmadienį – ketvirtadienį nuo 8.00 val. iki 17.00 val., penktadienį – nuo 8.00 iki 15.45 val.). Paslaugos teikiamos be pietų pertraukos. Nedarbo metu jungiamas balso paštas, kuris informuoja apie Skambučių centro darbo laiką ir apie galimybę ieškoti informacijos APVA tinklalapyje (www.apva.lt).

3.2. Perkančioji organizacija pasilieka teisę koreguoti paslaugų teikimo laiką (jį trumpinti / ilginti), atsižvelgus į aptarnautų skambučių ir el. laiškų statistiką, tam, kad Skambučių centro darbo laikas būtų optimalus ir labiausiai atitinkantis poreikius.

3.3. Siekiant užtikrinti nepertraukiamą ir efektyvų tarpusavio bendradarbiavimą Perkančioji organizacija ir Teikėjas paskiria po savo atstovą.

3.4. Paslaugos teikėjas (toliau – Teikėjas), teikdamas paslaugas, turi užtikrinti tinkamas technines ir organizacines saugumo priemones bei užtikrinti tinkamą asmens duomenų tvarkymą, vadovaudamasis Bendroju duomenų apsaugos reglamentu bei kitais asmens duomenų apsaugą reglamentuojančiais teisės aktais.

IV. PERKAMOMS PASLAUGOMS KELIAMI REIKALAVIMAI

4.1. Paslaugos perkamos siekiant kokybiškai aptarnauti interesus, skambinančius paslaugos numeriu arba rašančius nurodytu el. pašto adresu.

4.2. Skambučių centro sistemos paslaugos:

4.2.1. konsultacijos telefonu;

4.2.2. konsultacijos el. paštu;

4.2.3. intereso sujungimas su Perkančiosios organizacijos specialistu tuo atveju, kai interesus domisi tokiu klausimu, kurio nėra Perkančiosios organizacijos pateiktoje klausimų – atsakymų medžiagoje.

4.3. Teikėjas užtikrina statistinių ataskaitų teikimą - realaus laiko statistikos stebėjimo ir istorinės statistikos kaupimas su duomenimis apie skambinusių skaičių, aptarnautų skambučių skaičių, aptarnavimo laiko trukmę, vidutinę pokalbių trukmę, vidutinį laukimo laiką ir pan.

4.4. Su paslaugos teikimu susijusių duomenų (pokalbių, el. laiškų ir pan.) įrašymas ir saugojimas sutarties laikotarpiu Teikėjo pusėje.

4.5. Intereso aptarnavimo proceso algoritmas **skambučio metu** (žr. 1 pav.):

4.5.1. interesus skambina nurodytu telefono numeriu;

4.5.2. su Perkančiosios organizacijos suderintu pasisveikinimo pranešimu atsiliepiama į skambutį;

4.5.3. interesus, išklauses galimų pasirinkimų meniu (IVR), pasirenka pageidaujama temą (klausimų bloką);

4.5.4. interesus sujungiamas su skambučių centro darbuotoju (toliau – konsultantu);

4.5.5. esant užimtai telefoninio ryšio linijai, skambutis automatiškai nukreipiamas tuo metu laisvam konsultantui. Jei visi konsultantai užimti, interesus prašomas palaukti;

4.5.6 konsultantas identifikuoja užduotą klausimą ir, jeigu klausimas yra iš Perkančiosios organizacijos pateikto sąrašo, atsako į klausimą pagal Perkančiosios organizacijos pateiktą atsakymą;

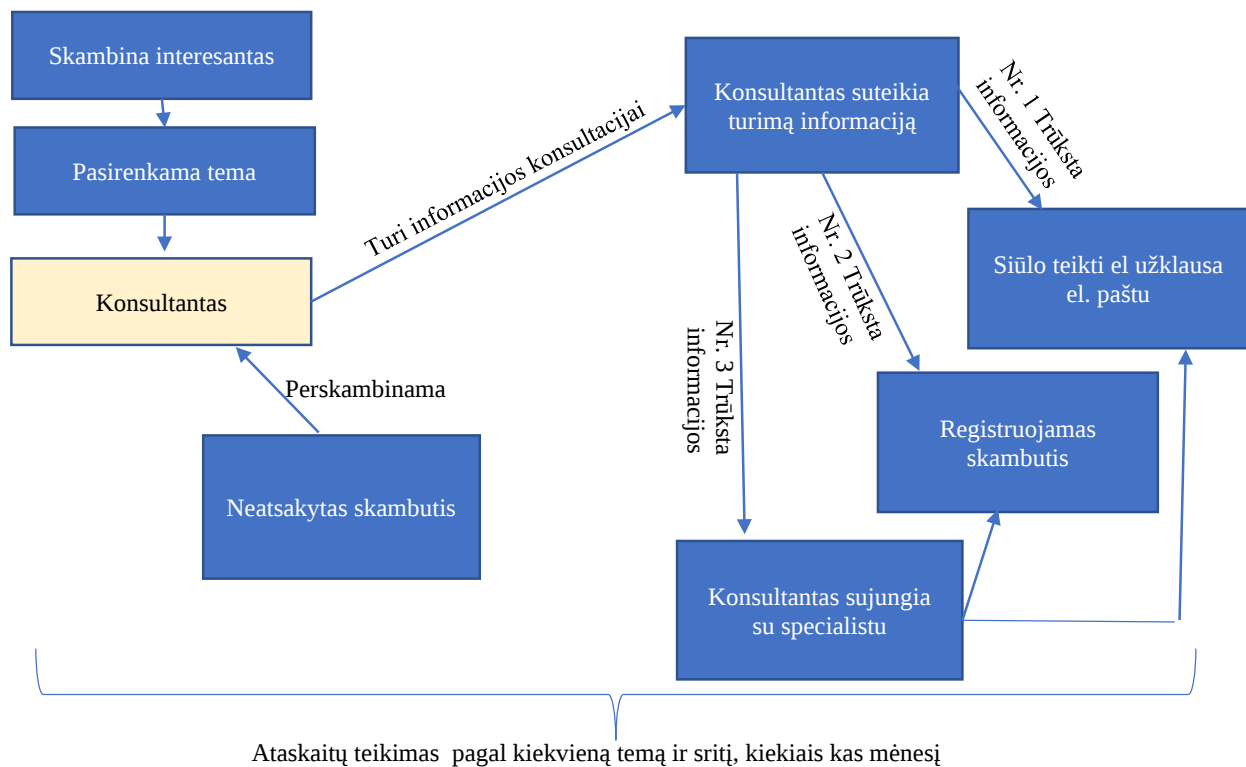
4.5.7. jeigu klausimo nėra paruoštų klausimų/atsakymų sąrašė arba konsultantui nepakanka kompetencijos atsakyti į klausimą telefonu, konsultantas:

4.5.7.1. klientui rekomenduoja nurodytu el. paštu atsiųsti užklausą (neturintiems el. pašto – perskambina);

4.5.7.2. skambučio registravimas. Konsultantas registruoja prašymą susisiekti (nurodant klausimą) ir intereso, kuris prašo susisiekti, kontaktinius duomenis – vardą, telefono numerį, jeigu klausimas susijęs su užpildyta paraiška – ir paraiškos numerį;

4.5.7.3. sujungia interesus su Perkančiosios organizacijos specialistu pagal pateiktus konkrečių temų kontaktinius telefonus. Perkančiosios organizacijos specialistui neatsiliepęs, skambutis grąžinamas konsultantui. Konsultantas registruoja prašymą susisiekti (nurodant klausimą) ir intereso, kuris prašo susisiekti, kontaktinius duomenis – vardą, telefono numerį, jeigu klausimas susijęs su užpildyta paraiška – ir paraiškos numerį;

4.5.8. į skambučius, į kuriuos nebuvo atsakyta, konsultantas perskambina.



1 pav. Skambučių centro algoritmas

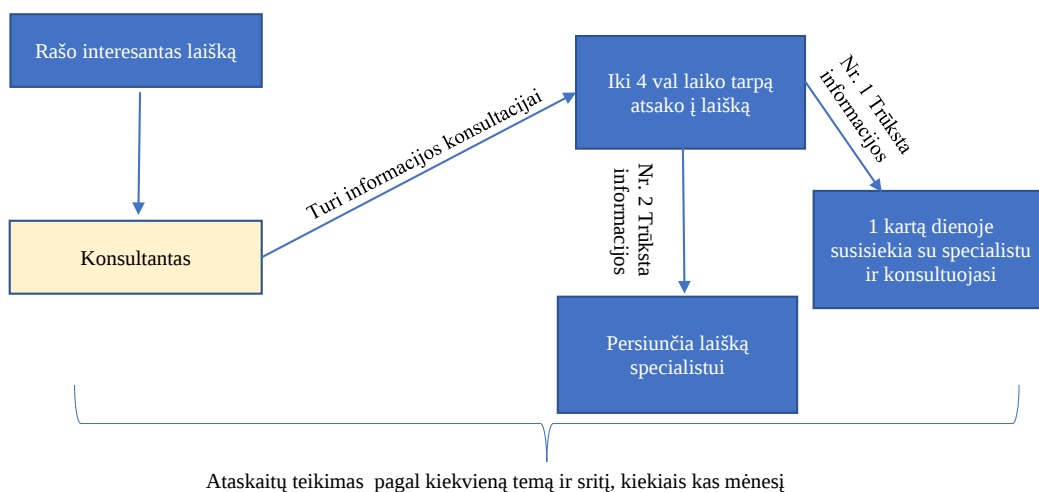
4.6. Organizacinėmis priemonėmis turi būti realizuotas toks interesantų aptarnavimo proceso algoritmas **gaunamo el. laiško metu** (žr.2 pav.):

4.6.1. interesantas rašo nurodytu el. pašto adresu;

4.6.2. konsultantas identifikuoja užduotą klausimą el. paštu ir, jeigu klausimas yra iš Perkančiosios organizacijos pateikto sąrašo, atsako į klausimą pagal Perkančiosios organizacijos pateiktą atsakymą;

4.6.3. jeigu klausimo el. paštu nėra paruoštų klausimų / atsakymų sąrašė arba konsultantui nepakanka kompetencijos atsakyti į klausimą, konsultantas 1 kartą dienoje susisieikia su atsakingo skyriaus paskirtu specialistu ir aptaria gautų laiškų atsakymo galimybes;

4.6.4. visi laiškai, susiję su užpildytomis paraiškomis, pretenzijomis, persiunčiami Perkančiosios organizacijos specialistui pagal pateiktus konkrečių temų kontaktinius el. pašto adresus.



2 pav. Gauto el. laiško atsakymo algoritmas

4.7. Organizacinėmis priemonėmis turi būti realizuotas toks interesantų aptarnavimo proceso algoritmas **peradresuojant skambutį** (žr. 3 pav.):

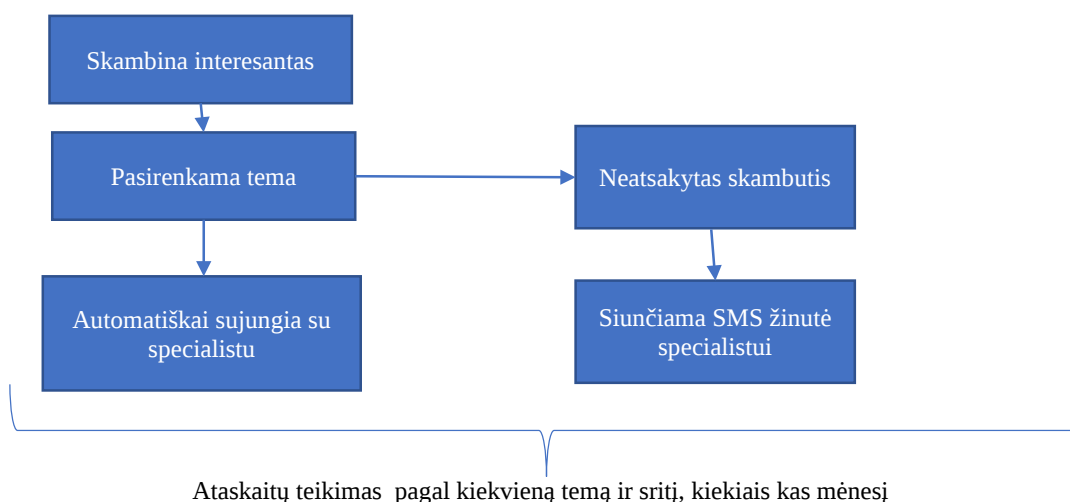
4.7.1. interesantas skambina nurodytu telefono numeriu;

4.7.2. su Perkančiosios organizacijos suderintu pasisveikinimo pranešimu atsiliepiama į skambutį;

4.7.3. interesantas, išklauses galimų pasirinkimų meniu (IVR), pasirenka pageidaujamą temą (klausimų bloką);

4.7.4. interesantas automatiškai sujungiamas su Perkančiosios organizacijos specialistais;

4.7.5. neatsiliepęs į intereso skambutį, apie praleistą skambutį siunčiama trumpoji SMS žinutė atsakingiems skyriaus specialistams.



3 pav. Peradresuojamo skambučio algoritmas

4.8. Visi Skambučio centro paslaugos atlikimo algoritmai pagal numatytas IVP sistemos potemes iš anksto derinami su Perkančiosios organizacijos atsakingu specialistu.

4.9. Teikiant paslaugas, turi būti užtikrinti šie techniniai reikalavimai paslaugoms:

Eil. Nr.	Rodiklis
Techniniai reikalavimai	
4.7.1.	aptarnavimas integruotais įeinančio ryšio kanalais (telefonu) ir el. paštu.
4.7.2.	Skambučių aptarnavimas pirmame (paruoštų ir suderintų klausimų) lygyje FCR (angl. First call resolution) 90 proc.
4.7.3.	kliento sujungimas su Perkančiosios organizacijos specialistu – dviejų žingsnių sujungimas (sujungimas su konsultanto pagalba, t. y. konsultantas priima skambutį, skambina Perkančiosios organizacijos specialistui ir jam sutikus atlieka sujungimą). Jei pokalbis nutrūko sujungimo metu arba specialistas konsultuoja interesantą, tuomet toks skambutis netraktuojamas kaip prarastas skambutis.
4.7.4.	įdiegta IVR sistema su galimybe įrašyti, keisti ir transliuoti pranešimą.
4.7.5.	Perkančiajai organizacijai pareikalavus, pakeitimai IVR sistemoje turi būti atliekami per trumpiausią įmanomą laikotarpį, bet ne ilgiau kaip per 8 darbo valandas.
4.7.6.	įdiegta realaus laiko statistikos stebėjimo ir istorinės statistikos kaupimo sistema su duomenimis apie skambinusiujų skaičių, aptarnautų skambučių skaičių, aptarnavimo laiko trukmę, vidutinę pokalbių trukmę, vidutinį laukimo iki atsiliepimo laiką.
4.7.7.	įdiegta techninė įranga, galinti automatiškai įrašyti ne mažiau 99 % balsinių pokalbių.

4.7.8.	skambinantysis turi būti informuojamas, kad pokalbis bus įrašytas.
4.7.9.	Perkančiajai organizacijai turi būti suteikta galimybė klausytis realiuoju laiku vykstančių pokalbių, išklausyti pasirinktus įrašytus pokalbius Perkančiosios organizacijos patalpose. Įrangos saugiai pokalbių perklausai (jei tokia reikalinga) kaina turi būti įtraukta į pasiūlymo kainą.
4.7.10.	galimybė realiuoju laiku atlikti įrašytų pokalbių paiešką pagal pokalbio datą, laiką, skambinančiojo telefono numerį, pokalbio trukmę, skambutį aptarnavusį konsultantą.
4.7.11.	Teikėjas turi būti įdiegęs technologines rizikų valdymo sistemas (dubliuotas pagrindines skambučių centro sistemas):
4.7.11.1.	dubliuotas interneto linijas;
4.7.11.2.	dubliuotas tarnybinių stočių sistemas;
4.7.11.3.	rezervines skambučių skirstymo sistemas;
4.7.11.4.	rezervinius elektros tiekimo šaltinius (UPS), generatorius.
4.7.12.	Teikėjas turi alternatyvius viešojo fiksuoto telefono ryšio paslaugų teikėjus.
4.7.13.	paslaugos pasiekiamumas – ne mažiau 99,8 %.
4.7.14.	įdiegta funkcionuojanti informacijos talpinimo sistema, skirta naudotis Teikėjo darbuotojams. Tokia sistema taip pat turi suteikti galimybę, Perkančiajai organizacijai pareikalavus, nedelsiant paskelbti / patalpinti naujausią informaciją.
4.7.15.	Perkančiajai organizacijai aktualių duomenų ir ataskaitų saugojimo trukmė ne mažesnė kaip 2 mėnesiai.
Techniniai reikalavimai skambučių piko valdymui	
4.7.16.	galimybė priimtą skambutį peradresuoti tiesiogiai atsakingam Perkančiosios organizacijos specialistui.
4.7.17.	IVR valdymas: tikslinio pranešimo įrašymas ir transliavimas linijoje, IVR pakeitimai pagal Perkančiosios organizacijos poreikį.
4.7.18.	ypatingos svarbos pakeitimai atliekami per 2 valandas.
4.7.19.	procedūrinius paslaugos teikimo ir operacijų valdymo pakeitimus Teikėjas turi realizuoti per 1-2 darbo dienas.

4.10. Numatomas IVR sistemos temos ir potėmės:

1.	Namų modernizavimas	1	Daugiabučių namų modernizavimas
		2	Vienbučių/dvibučių modernizavimas
2.	Kompensacija už transporto priemones	1	Kompensacija už elektromobilius
		2	Kompensacija už paspirtukus, visuomeninį transportą
		3	Mažataršio automobilio kompensacija
3	Saulės elektrinės	1	Saulės elektrinės fiziniams asmenims
		2	Saulės elektrinės juridiniams asmenims
4.	Katilų keitimas	1	Iškastinio kuro katilų keitimas
		2	Malkinių katilų keitimas
5.	Suskystintų naftos dujų balionų keitimas		
0	Pakartoti meniu		

4.11. Detalios ataskaitos teikiamos kas mėnesį atsakingam Perkančiosios organizacijos asmeniui. Ataskaitoje pateikiama:

4.11.1. bendra statistika apie įeinančių skambučių ir laiškų skaičių pagal **kiekvieną potėmę**:

4.11.1.1. bendras įeinančių skambučių skaičius (išdėstyta pagal dienas ir įeinančio skambučio laiką);

4.11.1.2. atliepusių skambučių skaičius (išdėstyta pagal dienas ir įeinančio skambučio laiką);

4.11.1.3. peradresuotų skambusių skaičius pagal potemes (išdėstyta pagal dienas ir įeinančios skambučio laiką);

4.11.1.4. atsakytų el. laiškų skaičius per mėnesį.

V. KITA INFORMACIJA

5.1. Apmokėjimas vykdomas tik už tinkamai suteiktų paslaugų (atsilieptų ir peradresuotų skambučių, atsakytų laiškų) faktinį (remiantis detalių statistinių ataskaitų duomenimis) kiekį pagal Teikėjo pateiktus šių paslaugų įkainius.

5.2. Paslaugų teikimo laikotarpis - 12 mėnesių su galimybe pratęsti 6 mėnesiams arba tol, kol bus išnaudotas projekte patvirtintas biudžetas – 48 000 eurų be PVM.

PRIĖMIMO – PERDAVIMO AKTAS

20__ m. _____ d.

Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos Aplinkos projektų valdymo agentūra, toliau vadinama UŽSAKOVU, ir **UAB „Fogosales tyrimai“**, atstovaujama direktoriaus Tado Jančiausko, toliau vadinamas VYKDYTOJU, sudaro šį aktą:

1. UŽSAKOVAS priėmė iš VYKDYTOJO dalį jo suteiktų Paslaugų pagal 2022 m. sutarties Nr.APVA-2022-2 1 punktą. Kita dalis bus priimama atskiru aktu.
2. UŽSAKOVAS patvirtina, kad perduodama dalis Paslaugų atitinka šalių sutartus reikalavimus ir sutarties sąlygas.
3. Laikotarpį nuo 20__ m. _____ d. iki 20__ m. _____ d. VYKDYTOJAS suteikė pagal sutartį:
 - 3.1. Paslaugas <įrašyti paslaugų pavadinimą>.
4. VYKDYTOJO suteiktų Paslaugų vertė yra _____ Eur (_____).
5. UŽSAKOVAS sumokės VYKDYTOJUI _____ Eur per 30 dienų nuo sąskaitos - faktūros, išrašytos pagal šį priėmimo – perdavimo aktą, gavimo dienos.
6. Sąskaitą - faktūrą UŽSAKOVUI pateikia VYKDYTOJAS.
7. UŽSAKOVAS ir VYKDYTOJAS pareiškia, kad neturi jokių pretenzijų vienas kitam, išskyrus UŽSAKOVU prievolę sumokėti VYKDYTOJUI pagal šį aktą.

VYKDYTOJAS:

UAB „Fogosales tyrimai“
Įmonės kodas 305913370
Mainų g. 6, LT-94101 Klaipėda
Tel. +370 654 14820
El. paštas tyrimai@fogosales.com
A/s: LT87 7300 0101 6960 1923
Bankas Swedbank

Direktorius
Tadas Jančiauskas

UŽSAKOVAS:

**Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos
Aplinkos projektų valdymo agentūra**
Įstaigos kodas 288779560
Labdarių g. 3, LT-01120 Vilnius
Tel. 8 646 02285
apva@apva.lt

DETALŪS METADUOMENYS

Dokumento sudarytojas (-ai)	Aplinkos projektų valdymo agentūra, Labdariu g. 3
Dokumento pavadinimas (antraštė)	Sutartis su UAB „Fogosales tyrimai“ Nr. APVA-2022-2
Dokumento registracijos data ir numeris	2022-02-03 Nr. (29-2-7)-S-50
Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris	2022-02-04 10:14:05 Nr. G-1445
Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo	ADOC-V1.0, GEDOC
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	IGNOTAS ŠALAVĖJUS, Direktorius
Parašo sukūrimo data ir laikas	2022-02-03 15:38:36
Parašo formatas	Parašas, pažymėtas laiko žyma
Laiko žymoje nurodytas laikas	2022-02-03 15:38:51
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	ADIC CA-B
Sertifikato galiojimo laikas	2021-01-05 - 2024-01-05
Parašo paskirtis	Registravimas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Kristina Burbaitė, ADMINISTRATORĖ
Parašo sukūrimo data ir laikas	2022-02-03 15:41:34
Parašo formatas	Trumpalaikis skaitmeninis parašas, kuriame taip pat saugoma sertifikato informacija
Laiko žymoje nurodytas laikas	
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	RCSC IssuingCA
Sertifikato galiojimo laikas	2021-01-07 - 2023-01-07
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Tadas Jančiauskas, Direktorius
Parašo sukūrimo data ir laikas	2022-02-04 09:38:40
Parašo formatas	Trumpalaikis skaitmeninis parašas, kuriame taip pat saugoma sertifikato informacija
Laiko žymoje nurodytas laikas	
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	EID-SK 2016
Sertifikato galiojimo laikas	2021-09-08 - 2026-09-07
Parašo paskirtis	Gauto dokumento registravimas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Kristina Burbaitė, ADMINISTRATORĖ
Parašo sukūrimo data ir laikas	2022-02-04 10:14:05
Parašo formatas	Trumpalaikis skaitmeninis parašas, kuriame taip pat saugoma sertifikato informacija
Laiko žymoje nurodytas laikas	
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	RCSC IssuingCA

Sertifikato galiojimo laikas	2021-01-07 - 2023-01-07
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	0
Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius	0
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	Elektroninė dokumentų valdymo sistema VDVIS, versija v. 3.04.02
El. dokumento įvykius aprašantys metaduomenys	
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	El. dokumentas atitinka specifikacijos keliamus reikalavimus. Visi dokumente esantys elektroniniai parašai galioja. Tikrinimo data: 2022-02-04 14:06:32
Elektroninio dokumento nuorašo atspausdinimo data ir ją atspausdinęs darbuotojas	2022-02-04 atspausdino Juozas Marčinskas
Paieškos nuoroda	