



LIETUVOS ORO UOSTAI

VNO KUN PLQ

PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIS SPECIALIOSIOS

SĄLYGOS (SS)

Sutarties sudarymo data 2022-10-21 ir Nr. 6PS-22-228

1. SUTARTIES ŠALYS

KLIENTAS

Valstybės įmonė Lietuvos oro uostai, pagal Lietuvos Respublikos įstatymus teisėtai įregistruota ir veikianti valstybės įmonė, juridinio asmens kodas 120864074, PVM mokėtojo kodas LT208640716, registruotos buveinės adresas Rodūnios kel. 10A, Vilnius, Lietuvos Respublika, duomenys apie kurią kaupiami ir saugomi VĮ Registrų centras, atstovaujama Saugos ir saugumo departamento direktoriaus Vido Kšano, pavaduojančio l. e. p. generalinį direktorių ir veikiančio pagal 2022 m. liepos 25 d. Susisiekimo ministro įsakymą Nr. 3P-52 (toliau - Klientas), ir

PASLAUGŲ TEIKĖJAS

UAB „Infomedia“, pagal Lietuvos Respublikos įstatymus teisėtai įregistruota ir veikianti uždaroji akcinė bendrovė, juridinio asmens kodas 122020088, registruotos buveinės adresas Žalgirio g. 92-214, Vilnius, Lietuvos Respublika, duomenys apie kurią kaupiami ir saugomi VĮ Registrų centras, atstovaujama generalinės direktorės Kristinos Majorovienės, veikiančios pagal bendrovės įstatus (toliau - Paslaugų teikėjas),

Klientas ir Paslaugų teikėjas kiekvienas atskirai toliau vadinami „Šalimi“, o bendrai vadinami „Šalimis“.

2. SUTARTIES OBJEKTAS, KAINA, TERMINAI

2.1.	Pirkimo pavadinimas	Kontaktų centro paslaugos
2.2.	Sutarties objektas	Šia Sutartimi Paslaugų teikėjas įsipareigoja per Sutartyje nurodytą Paslaugų teikimo terminą suteikti Techninėje specifikacijoje nurodytas Paslaugas kaip numatyta Sutartyje ir pašalinti Paslaugų trūkumus (jei tokių būtų), o Klientas įsipareigoja Sutartyje numatyta tvarka priimti tinkamai suteiktas Paslaugas bei sumokėti Paslaugų teikėjui Sutartyje numatytą kainą. Detalus Paslaugų aprašymas pateiktas Techninėje specifikacijoje (Priedas Nr. 2).
2.3.	Paslaugų apimtis	Detalus Paslaugų apimtys aprašymas pateiktas Techninėje specifikacijoje. Sutarties galiojimo laikotarpiu Klientas turi teisę koreguoti perkamų Paslaugų kiekius, neviršijant Sutartyje nurodytos

		maksimalios Sutarties kainos, išskyrus, jeigu Sutartyje ir Teisės aktuose numatyta tvarka yra pasirašomi Sutarties pakeitimai, susiję su pagal Sutartį teikiamų Paslaugų apimtimi ir Sutarties kaina. Klientas neįsipareigoja nupirkti viso Sutartyje nurodyto Paslaugų preliminarus kiekio ar bet kokios jo dalies (tiek kiekybine, tiek rūšine išraiška).
2.4.	Paslaugų teikimo vieta	Nurodyta Techninėje specifikacijoje
2.5.	Paslaugų suteikimo/ užsakymo įvykdymo terminai	Nurodyta Techninėje specifikacijoje
2.6.	Pateikiami dokumentai, įvykdžius užsakymą (suteikus Paslaugas)	Dokumentai, nurodyti Techninėje specifikacijoje.
2.7.	Paslaugų teikimo terminas	Paslaugos teikiamos 12 (dvylika) mėnesių nuo Sutarties įsigaliojimo dienos. Jeigu likus mėnesiui iki šio termino pabaigos nėra viena iš Šalių raštu nepareiškia noro nutraukti Sutartį, Paslaugų teikimo terminas automatiškai pratęsiamas 12 (dvylika) mėnesių, nesudarant atskiro rašytinio Šalių susitarimo (ne daugiau kaip du kartus). Bendras Paslaugų tiekimo terminas negali būti ilgesnis kaip 36 (trisdešimt šeši) mėnesiai.
2.8.	Sutarties galiojimo terminas	Sutartis galioja 13 (trylika) mėnesių nuo jos įsigaliojimo dienos. Šalims aukščiau nurodyta tvarka nepareiškus noro nutraukti Sutartį, Sutarties galiojimo terminas automatiškai pratęsiamas 12 (dvylika) mėnesių, nesudarant atskiro rašytinio Šalių susitarimo (ne daugiau kaip du kartus). Bendras Sutarties galiojimo terminas negali būti ilgesnis kaip 37 (trisdešimt septyni) mėnesiai.
2.9.	Taikoma kainodara ¹ :	fiksuoto įkainio
2.10.	Paslaugų kainos perskaičiavimas	2.10.1. Sutarties kainos perskaičiavimas dėl kainų lygio kitimo (toliau - Kainų perskaičiavimas) atliekamas rašytiniu suinteresuotos Šalies prašymu, praėjus ne mažiau kaip 12 (dvylika) kalendorinių mėnesių nuo galutinių pasiūlymų pateikimo termino (2022-09-30) pabaigos, jeigu Paslaugos ne dėl Paslaugų teikėjo ir jo subteikėjų kaltės vis dar nėra suteiktos; 2.10.2. taikant Lietuvos statistikos departamento tinklapyje² rodiklių duomenų bazės statistikos srityje „Ūkis ir finansai (makroekonomika)“, dalyje „Kainų indeksai, pokyčiai ir kainos“, skiltyje „Ūkio subjektams suteiktų paslaugų kainų pokyčiai“ paskelbtus Ūkio subjektams suteiktų paslaugų kainų pokyčius Lietuvos rinkoje pagal atitinkamą ekonominės veiklos rūšies rodiklį: 82.2 Užsakomųjų informacinių paslaugų centrų veikla; 2.10.3. perskaičiuojant Sutartyje nurodytus Paslaugų įkainius; 2.10.4. taikant perskaičiavimo koeficientą, lygų Sutarties SS 2.10.2 papunktyje nurodyto rodiklio paskutinio paskelbto ketvirčio informacija, palyginti su prieš 12 (dvylika) mėnesių skelbta informacija; 2.10.5. Kainų perskaičiavimas pagal šią Sutartį atliekamas ne dažniau 1 (vieną) kartą per 12 (dvylika) mėnesių;

¹ Vadovaujantis Viešųjų pirkimų tarnybos direktoriaus 2017 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. 1S-95 patvirtinta Kainodaros taisyklių nustatymo metodika.

² <https://osp.stat.gov.lt/>

		2.10.6. Kainų perskaičiavimas pagal šią Sutartį atliekamas tik tuo atveju, jeigu Sutarties SS 2.10.2 papunktyje nurodyto rodiklio pokytis (padidėjimas ar sumažėjimas), palyginti su prieš 12 (dvylika) mėnesių skelbta informacija, yra ne mažiau kaip 5 (penki) procentai; 2.10.7. Kainų perskaičiavimas pagal šią Sutartį atliekamas tik tų Paslaugų, kurios pagal Sutartį užsakomos po Kainų perskaičiavimo, atžvilgiu; 2.10.8. Kainų perskaičiavimas įforminamas Sutarties pakeitimu, pasirašomu tarp Kliento ir Paslaugų teikėjo, kuriame numatomas perskaičiuotų kainų įsigaliojimo momentas; 2.10.9. Kaina dėl perskaičiavimo nėra didinama tų Paslaugų atžvilgiu, kurias Paslaugų teikėjas vėluoja suteikti Sutartyje numatytais terminais.
2.11.	Pradinė Sutarties vertė be PVM	57.900,00 Eur
2.12.	PVM	12.159,00 Eur
2.13.	Pradinė Sutarties vertė su PVM	70.059,00 Eur
2.14.	Taikoma nuolaida	Netaikoma
2.15.	Tiesioginis atsiskaitymas su subteikėjais	Numatytas Subteikėjui raštu pateikus prašymą Klientui, Pl nustatyta tvarka sudaromas trišalis susitarimas pagal Kliento parengtą formą, kuriame numatoma Paslaugų teikėjo teisė prieštarauti nepagrįstiems mokėjimams.
2.16.	Sutarties įvykdymo užtikrinimas	Sutarties vykdymas užtikrinamas Sutartyje numatytomis netesybomis. Papildomas Sutarties įvykdymo užtikrinimas netaikomas

3. SUTARTIES PASIRAŠYMAS IR ĮSIGALIOJIMAS

3.1. Sutartis įsigalioja Sutarties pasirašymo dieną. Sutarties pasirašymo diena yra laikoma diena, kurią Sutartį pasirašė abi Sutarties Šalys. Tuo atveju, jeigu Sutarties Šalys Sutartį pasirašė skirtingomis dienomis, Sutarties pasirašymo diena yra laikoma ta diena, kurią Sutartį pasirašė paskutinė iš Šalių. Jeigu Sutarties pasirašymo datą nurodė tik viena iš Šalių, laikoma, kad abi Šalys pasirašė tą pačią dieną.

4. PASLAUGŲ PERDAVIMO-PRIĖMIMO TVARKA

- 4.1. Paslaugų teikėjas, įvykdamas Sutartyje numatytus įsipareigojimus, susijusius su tinkamos kokybės ir Sutarties reikalavimus atitinkančių Paslaugų teikimu, pateikia Klientui PVM sąskaitą faktūrą, Sutarties BS 6 skyriuje nustatyta tvarka.
- 4.2. Klientas gavęs tinkamai pateiktą sąskaitą per 5 darbo dienas ją patvirtina arba atmeta, nurodydamas PVM sąskaitos faktūros atmetimo priežastis. Klientas, patvirtindamas PVM sąskaitą-faktūrą, kartu patvirtina, kad Paslaugų teikėjas perdavė, o Klientas priėmė Paslaugas. Perduodamos Paslaugos suteiktos kokybiškai, visiškai atitinka Sutartyje šioms Paslaugoms keliamus reikalavimus ir atskiras Paslaugų perdavimo-priėmimo aktas nesurašomas.

5. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

- 5.1. Nuostatos, numatančios Šalių atsakomybę (įskaitant netesybas), yra numatytos Sutarties BS ir yra taikytinos Šalių santykiams pagal šią Sutartį, jei Techninėje specifikacijoje ir šiose Sutarties SS nenumatyta kitaip.

6. PASLAUGŲ TEIKĖJO TEISĖ PASITELKTI TREČIUOSIUS ASMENIS (SUBTEIKIMAS)

- 6.1. Sutarties sudarymo dieną nėra žinoma apie Tiekėjo pasitelkiamus subteikėjus.

7. KITOS NUOSTATOS

7.1. Paslaugų teikimo trūkumais laikoma, įskaitant, bet neapsiribojant: neatitikimai Techninės specifikacijos reikalavimams ir teisės aktams, reglamentuojantiems Paslaugų kokybę ir (ar) tiekimą.

8. KONTAKTAI

8.1. Šalys skiria savo atstovus Sutarties vykdymo kontrolės ir ryšių palaikymo tikslais. Nurodytasis Kliento atsakingas asmuo, be kita ko, turi teisę žodžiu ir raštu duoti Paslaugų teikėjo atsakingam asmeniui privalomus su Sutarties vykdymu susijusius nurodymus, pasirašyti Paslaugų perdavimo-priėmimo aktą, gautas PVM sąskaitas faktūras ir kitus su Sutarties vykdymu susijusius dokumentus (išskyrus susitarimus dėl Sutarties pratęsimo, pakeitimo ir pan.). Visi su Sutarties vykdymu susiję pranešimai gali būti siunčiami šių atstovų kontaktiniais duomenimis nurodytais Sutarties priede Nr.1.

9. SUTARTIES PRIEDAI

9.1. Kontaktiniai duomenys (konfidenciali informacija), 1 lapas.

9.2. Techninė specifikacija ir jos priedai, 4 lapai.

9.3. Galutinis laimėjusio Tiekėjo pasiūlymas ir jo priedai, 5 lapai.

9.4. Susitarimas dėl asmens duomenų tvarkymo.

Šie priedai laikomi konfidencialia informacija: 1, 4 priedas.

KLIENTAS

Valstybės įmonės Lietuvos oro uostai

PVM mokėtojo kodas LT208640716

Tel. +370 5 2739326

El. p. info@ltou.lt

Atsiskaitomoji sąskaita:

Luminor bank AS Lietuvos skyrius

LT33 4010 0425 0007 0513

Banko kodas 40100

Saugos ir saugumo departamento direktorius
Vidas Kšanas

Pareigos, vardas, pavardė

Pasirašymo data

A.V.

PASLAUGŲ TEIKĖJAS

UAB „Infomedia“

PVM mokėtojo kodas LT220200811

Tel. +370 5 2780009

El.p. kristina.majoroviene@infomedia.lt

Atsiskaitomoji sąskaita:

AB SEB bankas

LT14 7044 0600 0117 8105

Banko kodas 70440

Generalinė direktorė
Kristina Majorovienė

Pareigos, vardas, pavardė

Pasirašymo data

A.V.

KONTAKTINIAI ADRESAI PRANEŠIMAMS SIŪSTI IR ASMENYS, ATSAKINGI UŽ SUTARTIES VYKDYMĄ

Šalys skiria savo atstovus Sutarties vykdymo kontrolės ir ryšių palaikymo tikslais. Nurodytasis Kliento atsakingas asmuo, be kita ko, turi teisę žodžiu ir raštu duoti Paslaugų teikėjo atsakingam asmeniui privalomus su Sutarties vykdymu susijusius nurodymus, pasirašyti Paslaugų perdavimo-priėmimo aktą, gautas PVM sąskaitas faktūras ir kitus su Sutarties vykdymu susijusius dokumentus (išskyrus susitarimus dėl Sutarties pratęsimo, pakeitimo ir pan.). Visi su Sutarties vykdymu susiję pranešimai gali būti siunčiami šių atstovų kontaktiniais duomenimis:

PRANEŠIMAI	KONTAKTINIAI ASMENYS (ATSAKINGI UŽ SUTARTIES VYKDYMĄ)
Klientui:	Kliento atstovai:
Adresas - Rodūnios kelias str. 10A, LT-02189 Vilnius, elektroninis paštas - info@ltou.lt	Pardavimo vadovė
Paslaugų teikėjui:	Paslaugų teikėjo atstovai:
Adresas - Žalgirio g. 92-214, Vilnius, elektroninis paštas - _____	_____

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

- 1.1. Užsakovas**- Valstybės įmonė Lietuvos oro uostai (LOU)
- 1.2. Tiekėjas** - ūkio subjektas - fizinis asmuo, privatusis juridinis asmuo, viešasis juridinis asmuo, kitos organizacijos ir jų padaliniai ar tokių asmenų grupė, su kuriuo Pirkėjas sudaro Sutartį.
- 1.3. Sutartis** - Sutartis, sudaroma tarp Tiekėjo ir Užsakovo dėl Pirkimo objekto.
- 1.4. Paslaugos** - Kontaktų centro teikiamos paslaugos.
- 1.5. Klientas** - interesantas, kuris naudosis Tiekėjo paslaugomis.
- 1.6. Kontaktų centras**- šioje specifikacijoje aprašomas klientų aptarnavimo centras.
- 1.7. IVR** - automatinis balso pranešimo funkcionalumas (ang. Interactive Voice Response). Suteikia galimybę valdyti kliento įeinančius skambučius: atsiliepia į skambutį, paskirsto skambučius pagal pasirinkimą, rikiuoja į eilę, jeigu įmonės darbuotojų telefonai užimti, priima balso pranešimą arba atsiunčia skambinusiojo kliento numerį elektroniniu paštu, jeigu į skambutį nebuvo atsiliepta.
- 1.8. SMS** - trumpoji tekstinė žinutė.
- 1.9. Elektroninio pašto paslauga** -paslauga skirta siųsti elektroninius laiškus Klientui su jį dominančia informacija.
- 1.10. SOFTRA CLOUD** - techninės ir programinės įrangos sistema, skirta UAB „SOFTRA“ įdiegtų ANPR („automatic number plate recognition“) sistemų realaus laiko vaizdo ir įvykių stebėjimui bei peržiūrai, pravažiavimų valdymui, įvykių žurnalo peržiūrai trumpalaikiams ir ilgalaikiams klientams. Taip pat kitų įvykių žurnalo peržiūrai, mokėjimo tarifų, naudotojų administravimui, apmokestinimo tarifų bei sisteminiams nustatymams.

2. PIRKIMO OBJEKTAS

Pirkimo objektas: Kontaktų centro teikiamos paslaugos, Kauno ir Palangos oro uostų transporto priemonių parkavimo paslaugų klientams.

3. PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS (neįsipareigojant nupirkti visos apimtys ir kiekio ar bet kokios dalies)

Grupės	Eil. Nr.	Aprašymas	Mato vnt.	Preliminarus prognozuojamas kiekis per mėn.	Mėn. kiekis	Iš viso (5X6)
1	2	3	4	5	6	7
Pirkimo objektas	1	Įdiegimo darbai: LOU telefono numerių (Kauno, Palangos) bei elektroninių pašto adresų nukreipimas į Kontaktų centrą.	vnt.	1	1	1
	2	IVR meniu aptarnavimas (LT, ANG. bei RUS. kalbomis) pagal Užsakovo poreikį. Balsinių pranešimų įrašymas.	vnt.	1	1	1
	3	Pirkimo objekto administravimas	mėn.	1	36	36
	4	Papildomi IT darbai	val.	1	10	10
Skambučiai	5	Kauno ir Palangos oro uostų skambučių aptarnavimas	min.	2500	36	90000
	6	Išeinančio skambučio aptarnavimas (atskambinimas)	min.	150	36	5400

	7	Sujungimo telefonu paslauga	vnt.	100	36	3 600
Kiti aptarnavimo būdai	8	Kauno ir Palangos oro uostų elektroninių užklausų atsakymų teikimas.	vnt.	200	36	7200
	9	SMS (LOU pavadinimu)	vnt.	150	36	5 400

3. SUTARTINIŲ ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO VIETA

Kontaktų centro paslaugos klientams bus teikiamos Tiekėjo buveinėje.

4. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

4.1. Pirkimo objekto aprašymas

4.1.1. Kontaktų centro teikiamoms paslaugoms keliami techniniai reikalavimai:

4.1.1.1. Tiekėjas turi turėti galimybę teikti ir techniškai apskaityti bendravimą su klientais šiais būdais: įeinančiais skambučiais, išeinančiais skambučiais, sujungimo paslauga, siųsti trumpuosius SMS pranešimus, atsakyti į klausimus el. Paštu;

4.1.1.2. Tiekėjas turi būti įdiegęs statistikos kaupimo sistemą, su duomenimis apie skambinusiųjų skaičių, aptarnautų skambučių skaičių, aptarnavimo laiko trukmę, vidutinę pokalbių trukmę, vidutinį laukimo, iki atsiliepimo, laiką.

4.1.1.3. Tiekėjas turi turėti galimybę nukreipti užklausimą Užsakovo nurodytu kontaktiniu numeriu tik tuo atveju, kai jo nepavyksta išspręsti nuotoliniu būdu esant sistemos SOFTRA CLOUD techniniams gedimams arba fiziniams įrangos gedimams vietoje, kurių neišmanoma išspręsti nuotoliniu būdu. Priklausomai nuo situacijos, informacija gali kisti, todėl Tiekėjas turi turėti galimybę Užsakovui pageidaujant, pakeisti informaciją.

4.1.1.4. Bet kokie Užsakovo inicijuoti informacijos teikimo pakeitimai, susiję su šios perkamos paslaugos pakeitimas, Tiekėjo turi būti įdiegti per 1 darbo dieną. Ypatingos svarbos pakeitimai, susiję su ekstremaliomis situacijomis, turi būti įdiegti ne ilgiau nei per 30 minučių.

4.1.1.6. Tiekėjas privalo turėti įdiegtą techninę įrangą automatiškai įrašyti visus balsinius pokalbius. Balso įrašai turi būti saugomi ne trumpiau nei 3 mėnesius.

4.1.1.7. Tiekėjas turi turėti galimybę įrašyti balsinį pranešimą, apie ketinimą įrašyti pokalbius, pranešti prieš pokalbį su Klientu.

4.1.1.8. Tiekėjas turi turėti įdiegtas technologines rizikų valdymo sistemas. Turi turėti dubliuotas interneto linijas.

4.1.1.9. Tiekėjas turi turėti įdiegtas technologines rizikų valdymo sistemas. Turi turėti dubliuotas serverių sistemas.

4.1.1.10. Tiekėjas turi turėti įdiegtas technologines rizikų valdymo sistemas. Turi turėti rezervines skambučių skirstymo sistemas.

4.1.1.11. Tiekėjas turi turėti įdiegtas technologines rizikų valdymo sistemas. Turi turėti rezervinius elektros tiekimo šaltinius (UPS).

4.1.1.12. Pas Tiekėją turi būti įdiegtą galimybę padaryti skambučių sujungimą su Užsakovo nurodytais telefono numeriais, siekiant geresnės kliento patirties.

4.1.1.13. Pas Tiekėją turi būti padaryta techninė galimybė Klientui nesulaukus sujungimo, užsakyti perskambinimo Klientui paslaugą. Informacija apie perskambinimo galimybes įsijungia ne vėliau kaip po 2 min laukimo linijoje. Klientui perskambinama turi būti per 30 min laikotarpį nuo užsakymo.

4.1.1.14. Tiekėjas turi suteikti galimybę Užsakovui atlikti įrašytų skambučių klausymąsi nepriklausomai nuo esamos vietos, pvz.: Užsakovo patalpose, kuri būtina Užsakovo klientų aptarnavimo kokybės tikrinimui.

4.1.1.15. Tiekėjas turi turėti pakankamą darbuotojų skaičių, kad užtikrintų Techninės specifikacijos 4.1.2.4 punkto reikalavimų atitikimą.

4.1.1.16. Tiekėjas turės aktyvuoti Užsakovo nurodytą Kontaktų centro numerį nuo konkrečios Užsakovo rašytiniame pranešime nurodytos dienos.

4.1.1.17. Paskambinus į Kontaktų centrą privalo būti iškart įjungiamas IVR pranešimas su norimais pasirinkimais.

4.1.1.18. Turi būti galimybė po kontakto su Klientu įjungti grįžtamojo ryšio, t.y. kontakto vertinimo funkciją IVR arba SMS ar kitu būdu. Užsakovui turi būti periodiškai, t.y. kiekvieno mėnesio paskutinę darbo dieną, teikiamos ataskaitos apie gautus rezultatus.

4.1.1.19. Tiekėjas turi turėti technines galimybes į bendrą kontaktų paskirstymo ir apskaitos sistemą įjungti ir apskaityti Užsakovo turimas stoteles (terminale esančius tiesioginio kontakto aparatus), taip pat turimus laidinius bei mobiliuosius telefonus, kuriais istoriškai buvo teikiamos informacijos paslaugos ir kuriuos dalis klientų vis dar atsimena bei naudoja.

4.1.1.20. Tiekėjas turi turėti duomenų bazę, sistemiškai informacijai apie Užsakovui teikiamas paslaugas kaupti, dalintis su sutartį vykdančiais darbuotojais.

4.1.1.21. Sudaryti Užsakovui techninę galimybę matyti iš Klientų gaunamus ir atsakomus el. laiškus ir klientams pateikiamus atsakymus.

4.1.2. Kontaktų centro teikiamoms paslaugoms keliami funkciniai ir kokybiniai reikalavimai:

4.1.2.1. Kontaktų centras dirba ir paslaugas teikia 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę ištisus metus.

4.1.2.2. Klientui teisinga informacija pateikiama viena iš trijų kalbų - lietuvių, anglų, rusų, priklausomai nuo to, kuria kalba kreipiamasi. Teisinga informacija bus laikoma ta informacija, kuri yra oficialiai išplatinta VĮ Lietuvos oro uostų.

4.1.2.3. Kontaktų centro darbuotojai laiko žinių patikrinimo testus, kurių išlaikymo procentas >90%. Žinių patikrinimo testai yra organizuojami Užsakovo pagal poreikį.

Skambučių, el. laiškų, internetinių pokalbių kokybės vertinimas pagal susiderintus kriterijus >85%.

4.1.2.4. Paslaugos telefonu teikimo rodikliai: 80/20 (80 % atvejų atsiliepimas į skambutį per 15 s nuo kliento pasirinkimo t.y. po IVR pranešimo). Neaptarnautų (nukritusių) skambučių kiekis - ne daugiau kaip 5 proc. (skaičiuojami nuo tų, kurie išklaušę IVR pranešimą ir pasirinkę meniu, nesulaukę atsakymo). Rodikliai turi būti matuojami bei pateikiami Užsakovui ne rečiau nei kas mėnesį. Taip pat turi būti galimybė fiksuoti kiekvieno skambučio laukimo laiką ir pateikti ataskaitą apie procentinę sudėtį (kiek atsakyta esant laukimo laikui iki 1 min, iki 2 min. ir ilgesni). Tikslas:

Eil. nr.	Skambučių procentinis kiekis	Laukimo laikas
1.	85%	Iki 15 sek.
2.	10%	Iki 1 min.
3.	4%	Iki 2 min.
4.	1%	Ne daugiau kaip 2 min.

4.1.2.5. Aptarnavimo elektroniniais laiškais rodiklis: Į raštu gautas Klientų užklausa privaloma atsakyti ne vėliau nei per vieną parą (24 val. bėgyje) nuo užklauso gavimo į elektroninio pašto dėžutę. Sutarties galiojimo eigoje, esant Klientų poreikiams, šis rodiklis gali būti keičiamas (pvz.: atsakyti per 12 val. į 95 proc. klientų elektroninių užklauso, per 24 val. į 100 proc).

4.1.2.6. Aptarnaujant Klientus, būtina vadovautis VĮ Lietuvos oro uostų patvirtinto Klientų aptarnavimo standartu, kuris bus pateikiamas Tiekėjui, su kuriuo bus sudaryta sutartis. Atsakant į Klientų klausimus raštiškai, jei įmanoma, nurodyti šaltinį (oro uosto puslapio nuoroda), kur jie patys kitą kartą galėtų rasti tokio pobūdžio dominančią informaciją arba kur galėtų plačiau pasiskaityti apie juos dominantį atsakymą.

4.1.2.7. Kontaktų centre turi būti teikiamos problemų ir skundų registravimo paslaugos, tais atvejais, kai operatorius negali galutinai išspręsti Kliento paklausimo. Tokiu atveju Tiekėjas turi turėti galimybę nukreipti užklausimą Užsakovo nurodytais kontaktais.

4.1.2.8. Nauji Tiekėjo darbuotojai pradėti dirbti gali tik praėję įvadininius apmokymus ir susipažinę su oro uosto veikla bei struktūra.

4.1.3. Kiti keliami reikalavimai:

4.1.3.1. Tiekėjas iki kito mėnesio 5 d. turi pateikti Užsakovui teisingą klientų kontaktų aptarnavimo mėnesinę bendrą statistiką pagal sutartą formatą (pvz.: įeinantys - išeinantys skambučiai, aptarnauti - prarasti skambučiai, bendra skambučių trukmė minutėmis, vidutinė aptarnavimo trukmė (min.), vidutinis laukimo laikas (s), pamestų skambučių proc, aptarnautų skambučių procentas per 15 s, SMS pranešimas,

elektroninė užklausa, jos gavimo -atsakymo laikai) bei 1 (vieną) sąskaitą faktūrą atsiskaitymui už suteiktas paslaugas.

4.1.3.2. Tiekėjas turi turėti galimybę, pagal Užsakovo pareikalavimą, pateikti dienos ar savaitės Klientų kontaktų aptarnavimo bendrą statistiką pagal sutartą formatą.

4.1.4. Sutartinių įsipareigojimų vykdymo tvarka ir terminai:

4.1.4.1. Sutarties vykdymas pradedamas iškart po sutarties pasirašymo;

4.1.4.2. Sutarties galiojimo terminas: 12 (dvylika) mėnesių su galimybe tomis pačiomis sąlygomis sutartį pratęsti dar du kartus po 12 (dvylika) mėnesių. Likus iki Sutarties termino pabaigos 1 (vienam) mėnesiui nei vienai iš Šalių raštu nepareiškus noro nutraukti šią Sutartį, ji patęsiama dar 12 (dvylikai) mėnesių. Pratęsimas taikomas 2 (du) kartus. Bendras sutarties galiojimo terminas turi būti ne ilgesnis nei 36 (trisdešimt šeši) mėnesiai.

4.1.4.3. Tiekėjas turi turėti galimybę, pagal Užsakovo pareikalavimą, pateikti dienos ar savaitės Klientų kontaktų aptarnavimo bendrą statistiką pagal sutartą formatą.

5. TIEKĖJO ĮSIPAREIGOJIMAI

Tiekėjas privalo pateikti bent 2 telefono numerius ir 1 elektroninio pašto adresą, kuriais būtų vykdoma nepertraukiama komunikacija bet kuriuo paros metu.

**PASIŪLYMAS
KONTAKTŲ CENTRO PASLAUGŲ PIRKIMUI
2022 09 30**

(Data)

Vilnius

(Vieta)

1. INFORMACIJA APIE TIEKĖJĄ

Tiekėjo pavadinimas /Jeigu dalyvauja Jungtinei veiklai susivienijusių Tiekėjų grupė, surašomi visų partnerių pavadinimai/	UAB „Infomedia“
Jungtinei veiklai susivienijusių Tiekėjų grupės atsakingas partneris (pildoma, jei pasiūlymą teikia Jungtinei veiklai susivienijusių Tiekėjų grupė)	
Tiekėjo juridinio asmens kodas /Jeigu dalyvauja Jungtinei veiklai susivienijusių Tiekėjų grupė, surašomi visų partnerių kodai/(tuo atveju, jei pasiūlymą pateikia fizinis asmuo - verslo pažymėjimo Nr. ar pan.)	122020088
Tiekėjo adresas /Jeigu dalyvauja Jungtinei veiklai susivienijusių Tiekėjų grupė, surašomi visų partnerių adresai/	Žalgirio g. 92-214, Vilnius
Tiekėjo PVM mokėtojo kodas / Jeigu dalyvauja Jungtinei veiklai susivienijusių Tiekėjų grupė, surašomi visų partnerių PVM mokėtojo kodai /	LT 220200811
Už pasiūlymą atsakingo asmens pareigos, vardas, pavardė	
Telefono numeris	+370
El. pašto adresas	
Kokiu būdu galės būti pasirašoma sutartis?	☐ Fizinio parašu ☒ Elektroniniu parašu

2. SUTIKIMAS SU PIRKIMO SĄLYGOMIS

Pateikdami šį pasiūlymą, patvirtiname, jog:

2.1. sutinkame su Pirkimo sąlygose (kaip jos apibrėžtos Bendrosiose pirkimo sąlygose) nustatytais tolesnėmis Pirkimo procedūromis, ir būsimos Sutarties sąlygomis;

2.2. atidžiai perskaitėme visus Pirkimo sąlygų, taip pat ir Techninės specifikacijos, reikalavimus, mūsų Pasiūlymas juos visiškai atitinka ir įsipareigojame jų laikytis vykdydami Sutartį. Taip pat įsipareigojame laikytis ir kitų Lietuvos Respublikoje galiojančių ir Pirkimo objektui bei Sutarčiai taikomų teisės aktų reikalavimų.

3. INFORMACIJA APIE PLANUOJAMUS PASITELKTI SUBTIEKĖJUS

3.1. Sutarties vykdymui bus pasitelkiami šie Subtiekėjai:

Eil. Nr.	Subtiekėjo / Subteikėjo / Subrangovo pavadinimas ¹	Sutarties objekto dalies, perduodamos vykdyti Subtiekėjui / Subteikėjui / Subrangovui, aprašymas ²	Perduodamos vykdyti pirkimo objekto dalies procentas nuo pasiūlymo kainos su PVM

Pirkėjui paprašius, pateiksime Subtiekėjų deklaracijų, užpildytų pagal Pasiūlymo formos Priede Nr. 1 pateiktą formą, skaitmenines kopijas, patvirtinančiais jų sutikimą būti Tiekėjo Subtiekėjais Pirkėjo atliekamame Pirkime.

4. INFORMACIJA DĖL ATITIKIMO NACIONALINIO SAUGUMO REIKALAVIMAMS

¹ Nurodomas konkretus Subtiekėjo pavadinimas, jei žinomas Paraiškų pateikimo metu. Jei ketinama pasitelkti, tačiau konkretus pavadinimas nėra žinomas, nurodoma „nežinomas“.

² Toks perdavimas nekeičia pagrindinio Tiekėjo atsakomybės dėl numatomos sudaryti Sutarties įvykdymo.

4.1. Informacija apie siūlomas Paslaugas:

Eil. Nr.	Paslaugos pavadinimas	Šalis, iš kurios bus teikiama paslauga
1.		
2.		

Tiekėjas, teikdamas pasiūlymą patvirtina, kad siūlomos ir pirkimo metu tiekiamos prekės (įskaitant sudedamąsias dalis), jų gamintojai ar teikiamos paslaugos visiškai atitinka Pirkimo metu keliamus nacionalinio saugumo reikalavimus. Sutarties vykdymo metu Tiekėjas pagal Pirkėjo pareikalavimą privalo pateikti visus atitiktį nurodytiems reikalavimams patvirtinančius dokumentus ir kitus reikalaujamus duomenis.

5. PASIŪLYMO KAINA

4.1. Pasiūlymo kaina nurodoma eurais.

4.2. Pasiūlymo kaina EUR su PVM turi apimti visas išlaidas, visus mokesčius ir apmokestinimus, mokėtinus pagal galiojančius Lietuvos Respublikos įstatymus.

4.3. Pasiūlymo kaina nurodoma užpildant pateiktą lentelę:

Grupės	Eil. Nr.	Aprašymas	Mato vnt.	Preliminarus kiekis per mėn.	Mėn. kiekis	Iš viso (5X6)	1 vnt. kaina, EUR be PVM	Kaina EUR be PVM ³ (3X4)
1	2	3	4	5	6	7=5*6	8	9=7*8
Pirkimo objektas	1	Įdiegimo darbai: LOU telefono numerių (Kauno, Palangos) bei elektroninių pašto adresų nukreipimas į Kontaktų centrą.	vnt.	1	1	1	300,00	300,00
	2	IVR meniu aptarnavimas (LT, ANG. bei RUS. kalbomis) pagal Užsakovo poreikį. Balsinių pranešimų įrašymas.	vnt.	1	1	1	100,00	100,00
	3	Pirkimo objekto administravimas	mėn.	1	36	36	230,00	8280,00
	4	Papildomi IT darbai	val.	1	10	10	25,00	250,00
Skambučiai	5	Kauno ir Palangos oro uostų skambučių aptarnavimas	min.	2500	36	90000	0,40	36000,00
	6	Išeinančio skambučio aptarnavimas (atskambinimas)	min.	150	36	5400	0,40	2160,00
	7	Sujungimo telefonu paslauga	vnt.	100	36	3 600	0,00	0,00
Kiti aptarnavimo būdai	8	Kauno ir Palangos oro uostų elektroninių užklausų atsakymų teikimas.	vnt.	200	36	7200	1,00	7200,00
	9	SMS (LOU pavadinimu)	vnt.	150	36	5 400	0,03	162,00
Bendra pasiūlymo kaina, EUR be PVM								54452,00
PVM (21 %) (Nurodyti)								11434,92
Bendra pasiūlymo kaina, EUR su PVM								65886,92

³ Kaina EUR be PVM apskaičiuojama padauginant į kainą EUR be PVM iš nurodyto kiekio.

- Nurodytas preliminarus Pirkimo objekto kiekis. Pirkėjas Paslaugas pirsks pagal nurodytus įkainius už ne didesnę kaip 57.900,00 Eur be PVM vertę Sutarties galiojimo laikotarpiu. Pirkėjas neįsipareigoja nupirkti viso nurodyto kiekio.
- Preliminarus kiekis nėra Pirkėjo įsipareigojimas Laimėjusiam Dalyviui sumokėti nurodytą sumą sutarties galiojimo laikotarpiu, o Bendra pasiūlymo kaina, EUR be PVM bus naudojama tik pasiūlymų vertinimui. Laimėjusiam Dalyviui bus sumokama tik už faktišką kiekį.
- Kainos pasiūlyme nurodomos suapvalintos, paliekant du skaitmenis po kablelio.

5. PASIŪLYMO GALIOJIMO TERMINAS

Pasiūlymas galioja ne trumpiau kaip 90 kalendorinių dienų nuo galutinių pasiūlymų pateikimo termino dienos.

6. KONFIDENCIALI INFORMACIJA

Atkreipiame tiekėjų dėmesį, kad **Lentelėje Nr. 1 nurodyta Pasiūlymuose pateikiama informacija bus viešinama** vadovaujantis viešuosius pirkimus reglamentuojančių teisės aktų nuostatomis bei Viešųjų pirkimų tarnybos bei teismų formuojama praktika.

Lentelė Nr. 1

Eil. Nr.	Užpildytos formos ir kita pateikiama informacija	Viešinimo pagrindas
1.	Pasiūlymo forma (be priedų, bei Tiekėjo (juridinio asmens) informacija, nurodyta šios pasiūlymo formos 1 dalyje, kuri bet kokių atveju negali būti laikoma konfidencialia informacija)	Viešinama vadovaujantis Pl ⁴ 32 straipsnio 2 dalimi.
2.	Tiekėjo rekvizitai ir kita informacija	Viešinama vadovaujantis Pl 32 straipsnio 2 dalimi, išskyrus informaciją, kurios atskleidimas negalimas pagal Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymą.
3.	Prekių / Paslaugų / Darbų kaina ir/ar įkainiai	Viešinama vadovaujantis Pl 32 straipsnio 2 dalimi, VPT ir teismų formuojama praktika, išskyrus įkainių sudedamąsias dalis.

Lentelėje Nr. 2 pateikiama informacija apie Pasiūlyme nurodytos informacijos konfidencialumą.

Siekiant užtikrinti, kad laimėjusių dalyvių pasiūlymuose esančios informacijos paskelbimas neprieštarautų teisės aktams arba teisėtiems tiekėjų interesams, arba netrukdytų laisvai konkuruoti tarpusavyje, **prašome nurodyti, kokia pasiūlymo dalis yra konfidenciali.**

Tuo atveju, jei lentelė Nr. 2 ar jos dalis nėra užpildoma, laikoma, kad visa Pasiūlymo informacija arba atitinkama jo dalis nėra konfidenciali.

Lentelė Nr. 2

Eil. Nr.	Užpildytos formos ir kita pateikiama informacija ⁵	Ar dokumentas konfidencialus? (Taip / Ne / Neteikiama)	Kokiu pagrindu atitinkamas dokumentas yra konfidencialus? (pvz. įtrauktas į tiekėjo įmonės komercinių gamybinių paslapčių sąrašą ar kt.)
1.	Pasiūlymo formoje nurodyta informacija apie pasirašantį asmenį	Ne	
2.	Jungtinės veiklos sutartis (jei Pasiūlymą pateikia jungtinei veiklai susivienijusių Tiekėjų grupė)	Neteikiama	
3.	Rašytinis įgaliojimas arba kitas dokumentas, suteikiantis teisę pasirašyti Pasiūlymą (jei taikoma)	Neteikiama	

⁴ Lietuvos Respublikos pirkimų, atliekamų vandentvarkos, energetikos, transporto ar pašto paslaugų srities perkančiųjų subjektų, įstatymas (toliau - Pl)

⁵ Atskiri dokumentai ar šiuose dokumentuose pateikiama informacija gali būti nurodoma atskirose eilutėse, atsižvelgiant į informacijos konfidencialumą.

4.	Dokumentai, įrodantys Prekių / Paslaugų / Darbų atitikimą reikalavimams	Neteikiama	
5.	Prekių atitikties Techninės specifikacijos reikalavimams lentelė	Taip	Visą pateiktą informaciją UAB „Infomedia“ prašo laikyti konfidencialia, nes pateiktų dokumentų turinys sudaro komercinę/gamybinę UAB „Infomedia“ paslaptį, t.y. per ilgus metus UAB „Infomedia“ sukaupia patirtis yra UAB „Infomedia“ „know-how“ (komercinės/gamybinės paslaptys, veikimo schemos (principai), turimos programinės/techninės įrangos duomenys (parametrai, pajėgumai ir kt.), ir t.t. ir pan., kurių UAB „Infomedia“ nenori atskleisti dėl tos priežasties, kad sužinoję šią informaciją kiti pasiūlymus teikę tiekėjai galėtų nesąžiningai bandyti konkuruoti su UAB „Infomedia“ kituose perkančiosios organizacijos

7. PRIEDAI

- 7.1. Priedas Nr.1. Deklaracija dėl sutikimo būti subrangovu/subtiekėju/subteikėju.
7.2. Priedas Nr. 2. Tiekėjo deklaracija dėl atitikties nacionalinio saugumo reikalavimams.

(Tiekėjo arba jo įgalioto asmens
pareigų pavadinimas*)

(Parašas)

(Vardas ir pavardė*)

**DEKLARACIJA
DĖL SUTIKIMO BŪTI SUBTEIKĖJU**

2022-__-__

Patvirtintu, kad _____ (subteikėjo pavadinimas) sutinka būti _____ (Tiekėjo pavadinimas) _____ - (pirkimo pavadinimas) pirkime.

(Subteikėjo arba jo įgalioto asmens pareigos, vardas, pavardė, parašas)⁶

⁶ Jei deklaraciją pasirašo subteikėjo įmonės vadovo įgaliotas asmuo, prie Pasiūlymo turi būti pridėtas rašytinis įgaliojimas arba kitas dokumentas, suteikiantis parašo teisę.

PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIS

SUTARTIES BENDROSIOS SĄLYGOS (BS)

1. SĄVOKOS

1.1.	Pirkimas	Kliento atliekamas Pl reglamentuojamas pirkimas, kurio tikslas - sudaryti Paslaugų teikimo Sutartį.
1.2.	Paslaugų teikėjas	Asmuo ar asmenų grupė, nurodytas (-a) šios Sutarties SS, tiekiantis (-i) Sutartyje nurodytas Paslaugas Klientui.
1.3.	Klientas	Sutarties SS nurodytas juridinis asmuo ar jo filialas, perkantis Sutarties SS nurodytas Paslaugas iš Paslaugų teikėjo.
1.4.	Šalis	Klientas arba Paslaugų Teikėjas, kiekvienas atskirai. Šalys - Klientas ir Paslaugų teikėjas abu kartu.
1.5.	Trečioji šalis	Bet kuris kitas fizinis arba juridinis asmuo, kuris nėra šios Sutarties Šalis.
1.6.	Subteikėjas	Paslaugų teikėjo pasiūlyme nurodytas ar, laikantis Pl reikalavimų, sudarius Sutartį ar jos vykdymo metu pasitelktas (neatsižvelgiant į tai, kokie teisiniai ryšiai sieja šį asmenį su Paslaugų teikėju) juridinis arba fizinis asmuo, kuris pagal galiojantį tarpusavio sandorį su Paslaugų teikėju pasitelkiamas atlikti Sutartyje nurodytų Paslaugų teikimą ar tam tikras konkrečias su Paslaugų teikimu susijusias funkcijas.
1.7.	Paslaugos	Sutarties SS nurodytos Paslaugų teikėjo parduodamos ir Kliento perkamos Paslaugos.
1.8.	Paslaugų perdavimo priėmimo aktas	Dokumentas, įforminantis Paslaugų perdavimą priėmimą.
1.9.	Sutarties kaina	Už Paslaugas pagal Sutartį mokėtina suma, įskaitant mokesčius.
1.10.	Pradinė sutarties vertė	Sutarties vertė, apskaičiuota Metodikoje nustatyta tvarka ir nurodyta Sutarties SS.
1.11.	Paslaugų įkainiai	Sutarties SS nurodyti įkainiai (jei nurodyti), pagal kuriuos Klientas moka už perkamas Paslaugas, įskaitant visas išlaidas ir mokesčius.
1.12.	Išlaidos	Visos pagrįstai patirtos Paslaugų teikėjo tiesioginės ir netiesioginės išlaidos, susijusios su Sutartyje numatytomis Paslaugomis ir jų teikimu. Į išlaidas negali būti įskaičiuojamos negautos pajamos.
1.13.	Sutartis	Ši Sutartis, susidedanti iš Sutarties BS 2.1 punkte išvardintų dokumentų.
1.14.	Sutarties BS	Sutarties bendrosios sąlygos, kurios yra sudėtinė ir neatskiriama Sutarties dalis, nustatanti standartines Sutarties nuostatas bei standartines Kliento ir Paslaugų teikėjo teises, pareigas bei atsakomybę.
1.15.	Sutarties SS	Sutarties specialiosios sąlygos, kuriose detalizuojamas Sutarties objektas, Paslaugų apimtis, Paslaugų įkainiai (jei taikomi), Paslaugų teikimo terminai ir tvarka, įsipareigojimų įvykdymo užtikrinimas ir kitos su Pirkimo objektu susijusios Šalių sutartos sąlygos, taip pat nurodomi Sutarties BS pakeitimai ar papildymai.
1.16.	Susitarimas	Šalių pasirašytas susitarimas dėl asmens duomenų tvarkymo, kuriame yra reglamentuotos Šalių teisės ir pareigos, susijusios su asmens duomenų tvarkymu bei jų apsauga.
1.17.	Techninė specifikacija	Dokumentas, kuriame nustatyti Paslaugoms taikomi reikalavimai bei kiti Paslaugoms apibūdinti reikalingi duomenys, įskaitant visus pagal Sutartį daromus šio dokumento papildymus ir pataisymus.
1.18.	Pirkimo dokumentai	Kliento pateikiami arba nurodomi dokumentai, kuriuose aprašomi ar nustatomi Pirkimo ar jo procedūros elementai, kaip tai apibrėžta Pl.

- 1.19. **Pasiūlymas** Vykdamy Pirkimo procedūras Paslaugų teikėjo pateiktų dokumentų visuma Paslaugoms pagal šią Sutartį teikti.
- 1.20. **Teisės aktai** Lietuvos Respublikos teisės aktai ir tarptautinės sutartys, Europos Sąjungos teisės aktai ar bet kokios trečiosios šalies dokumentai, kurie, nepriklausomai nuo jų teisinės galios ir (arba) jurisdikcijos, saisto bet kurią Šalį ir (arba) turi įtakos šios Sutarties vykdymui bei Kliento vidaus teisės aktai, su kuriais Paslaugų teikėjas buvo supažindintas ir (ar) kurie yra viešai paskelbti Kliento internetinėje svetainėje.
- 1.21. **Diena** Jei šioje Sutartyje nenustatyta kitaip, ši sąvoka reiškia kalendorinę dieną.
- 1.22. **Darbo diena** Jei šioje Sutartyje nenustatyta kitaip, ši sąvoka reiškia darbo dieną Lietuvos Respublikoje.
- 1.23. **Metai** Jei šioje Sutartyje nenustatyta kitaip, ši sąvoka reiškia 365 dienų laikotarpį.
- 1.24. **PĮ** Lietuvos Respublikos pirkimų, atliekamų vandentvarkos, energetikos, transporto ar pašto srityje veikiančių perkančiųjų subjektų, įstatymas (aktuali redakcija).
- 1.25. **Metodika** Viešųjų pirkimų tarnybos direktoriaus patvirtinta Kainodaros taisyklių nustatymo metodika.
- 1.26. **Intelektinės nuosavybės teisės** Visos Teisės aktais saugomos autorių turtinės teisės į kūrinius, įskaitant teises į kompiuterių programas, *sui generis* teisės į duomenų bazines, gretutinės turtinės teisės į gretinių teisių objektus, teisės į pareikštus registruoti ar registruotus prekių ženklus, teisės į išradimus, teisės į pareikštą registruoti ar registruotą dizainą, taip pat teisės į domenų vardus, interneto programėlių, socialinių tinklų paskyras, teisės į duomenis, teisės į konfidencialią informaciją.

2. SUTARTIES SUDĖTIS

- 2.1. Ši Sutartis yra vientisas ir nedalomas dokumentas, kurį sudaro toliau išvardinti dokumentai. Sutarties aiškinimo ir taikymo tikslais nustatoma tokia Sutarties dokumentų pirmenybės tvarka:
 - 2.1.1. Techninė specifikacija (su jos išaiškinimais ir su priedais, jei jie pridedami);
 - 2.1.2. Sutarties SS (su priedais, jeigu jie pridedami, išskyrus Techninę specifikaciją ir Paslaugų teikėjo galutinį Pasiūlymą);
 - 2.1.3. Susitarimas (jei taikoma);
 - 2.1.4. Paslaugų teikėjo galutinis Pasiūlymas;
 - 2.1.5. Sutarties BS;
 - 2.1.6. kiti Pirkimo dokumentai.
- 2.2. Jei Sutartyje yra neaiškumų, neatitikimų ar prieštaravimų, taisyklės, nustatytos aukštesnės galios Sutarties dokumente, visada yra laikomos pakeičiančiomis žemesnės galios Sutarties dokumente nustatytas analogiškas taisykles nuo Sutarties pasirašymo dienos.
- 2.3. Jei Sutartyje nenustatyta kitaip, Sutarties tekstas turi būti suprantamas taikant šias pagrindines aiškinimo taisykles:
 - 2.3.1. Žodžiai, žymintys konkrečią asmens lytį, reiškia bet kurią lytį;
 - 2.3.2. Žodžiai, žymintys vienaskaitą, reiškia ir daugiskaitą, žodžiai, žymintys daugiskaitą, reiškia ir vienaskaitą;
 - 2.3.3. Žodžiai „susitarti“, „susitarė“, „susitarimas“ visada reiškia, kad atitinkamas susitarimas Šalių turi būti įformintas raštu;
 - 2.3.4. „raštu“ reiškia visas šioje Sutartyje nustatytas taisykles, taip pat - bet kurios Šalies sudarytus popierinius ir (arba) elektroninius dokumentus bei bet kokius Sutartyje nurodytomis komunikacijos priemonėmis kitai Šaliai pateiktus pranešimus.
- 2.4. Visos šioje Sutartyje vartojamos sąvokos ir terminai turi bendrinę reikšmę arba artimiausią Sutarties pobūdžiui specialiąją reikšmę, jei Sutartyje nėra nustatyta jų paaiškinta kitokia jų reikšmė. Kitos šioje Sutartyje vartojamos, tačiau Sutarties BS 1 skyriuje neapibrėžtos sąvokos, atitinka sąvokas, nurodytas PL ir Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatyme.
- 2.5. Tiek šios Sutarties BS, tiek Sutarties SS yra sudarytos, vadovaujantis PL, Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo ir kitų Teisės aktų nuostatomis. Esant situacijai, kai Sutarties BS ir (ar) Sutarties SS neatitinka PL išdėstytų reikalavimų, taikomos PL normos.

3.1. Kiekviena iš Šalių patvirtina ir garantuoja kitai Šaliai, kad:

- 3.1.1. Šalis yra tinkamai įsteigta ir teisėtai veikia pagal buveinės valstybės teisės aktų reikalavimus;
- 3.1.2. Šalis atliko visus teisinius veiksmus, būtinus, kad Sutartis būtų tinkamai sudaryta, galiotų ir būtų vykdoma;
- 3.1.3. sudarydama Sutartį, Šalis neviršija savo kompetencijos ir nepažeidžia ją saistančių norminių ir individualių Teisės aktų, teismo ar arbitražo sprendimų, steigimo dokumentų, įsipareigojimų ar susitarimų;
- 3.1.4. Šalies atstovai, pasirašę šią Sutartį, yra Šalies tinkamai įgalioti ją pasirašyti;
- 3.1.5. Sutarties pasirašymo dieną Šalims šios Sutarties sąlygos yra aiškos ir vykdytinos.
- 3.2. Paslaugų teikėjas patvirtina ir garantuoja, kad:
 - 3.2.1. nedalyvauja Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatyme ar panašaus pobūdžio kitos valstybės teisės akte nurodytuose draudžiamuose susitarimuose ir susitarimuose, pažeidžiančiuose PL nurodytus principus;
 - 3.2.2. Paslaugų teikėjas (ir bet kurie asmenys, veikiantys jo vardu) turi visus pagal Teisės aktus reikalingus leidimus, licencijas, darbuotojus, lėšas, žinias, organizacines ir technines priemones ir (ar) kitokius pajėgumus, Teisės aktų reikalaujamus ir (ar) reikalingus ar galinčius būti reikalingais teisėtam ir tinkamam šios Sutarties sudarymui bei įvykdymui, ir lygiavertė jo ir (arba) jo personalo kvalifikacija bus užtikrinama visą Sutarties galiojimo laikotarpį;
 - 3.2.3. yra susipažinęs arba įsipareigoja susipažinti su visais Kliento vidaus teisės aktais, pateikta informacija ir dokumentais, reikšmingais tinkamam Paslaugų teikėjo įsipareigojimų pagal Sutartį vykdymui, ir įsipareigoja tinkamai juos vykdyti. Paslaugų teikėjas taip pat patvirtina, kad pateikti dokumentai ir informacija yra pakankami tam, kad Paslaugų teikėjas galėtų užtikrinti tinkamą visų Sutartimi prisiimamų įsipareigojimų vykdymą ir jų kokybę. Paslaugų teikėjas patvirtina, kad jis išnagrinėjo jam iš anksto pateiktus dokumentus, juos suprato bei patikrino, taip pat įsitikino, kad juose nėra klaidų ar kitų trūkumų, kurie trukdytų tinkamai ir laiku įvykdyti Paslaugų teikėjo įsipareigojimus. Paslaugų teikėjas turi pareigą kreiptis į Klientą dėl papildomų dokumentų pateikimo, jeigu mano, kad jam pateikti dokumentai yra nepakankami tinkamai vykdyti Sutartį;
 - 3.2.4. išanalizavo, suprato ir įvertino realias Paslaugų apimtis ir jų teikimo aplinkybes, numatė ir

3. ŠALIŲ PATVIRTINIMAI IR GARANTIJOS



- įvertino visus Paslaugų teikėjo įsipareigojimus, būtinus Sutarčiai vykdyti, bei tuo remiantis pateikė Pasiūlymo kainą, t. y. į Pasiūlymo kainą įskaičiavo visas išlaidas, būtinas Paslaugų pagal šią Sutartį teikimui, bei prisiima riziką dėl to, kad ne dėl nuo Kliento priklausančių aplinkybių padidės su Sutarties vykdymu susijusios Paslaugų teikėjo išlaidos ir (arba) Paslaugų teikėjui Sutarties vykdymas taps sudėtingesnis. Jei Sutarties vykdymo metu paaiškėja, kad, norint tinkamai įgyvendinti Sutartį, reikalingos papildomos Paslaugų teikėjo laiko ir darbo sąnaudos, nenumatytos Sutartyje, Paslaugų teikėjas papildomo apmokėjimo už Paslaugas nereikalaus ir tai nebus priežastis keisti Sutarties sąlygas;
- 3.2.5. Paslaugų teikėjas, jo vadovai, darbuotojai, atstovai, kiti Paslaugų teikėjo pasitelkti, kontroliuojami ar Paslaugų teikėjo vardu veikiantys asmenys tiesiogiai ar per tarpininkus nėra siūlę, žadėję, davę, leidę duoti Klientui, jo vadovams, atskiriems jo darbuotojams, jo atstovams, pasitelktiems, kontroliuojamiems ar Kliento vardu veikiantiems ar pasitelktiems asmenims ar bet kokiems kitiems tretiesiems asmenims jokios netinkamos turtinės ar kitokios naudos (ir nėra davę suprasti, kad tai padarys ar gali padaryti ateityje), nėra prašę ar skatinę Kliento, jo vadovų, jo darbuotojų, jo atstovų, pasitelktų, kontroliuojamų ar Kliento vardu veikiančių asmenų atlikti korupcinio pobūdžio teisės pažeidimų, kaip jie yra apibrėžiami Teisės aktuose, ar nėra atlikę kitų korupcinio pobūdžio veiksmų, susijusių su Pirkime dalyvavusių paslaugų teikėjų vertinimu, informacijos teikimu paslaugų teikėjams, Paslaugų teikėjo privilegijavimu, Sutarties sudarymu, santykiais tarp Pirkimo dalyvių ar kitų trečiųjų asmenų bei kitomis Pirkimo procedūromis;
- 3.2.6. Paslaugų teikėjas yra susipažinęs su Kliento patvirtintu Valstybės įmonės Lietuvos oro uostai korupcijos prevencijos politikos aprašu, Vidinių informacijos apie pažeidimus teikimo kanalų įdiegimo ir jų funkcionavimo užtikrinimo tvarkos aprašu, Valstybės įmonės Lietuvos oro uostų duomenų tvarkytojams taikytinomis taisyklėmis, kitais lokaliais teisės aktais, kurie yra pavišinti Užsakovo tinklalapyje¹, LR susisiekimo ministerijos ir jos reguliavimo srities įmonių, įstaigų ir bendrovių veiklos partnerių elgesio kodeksu, pavišintu Susisiekimo ministerijos tinklalapyje², LR viešųjų ir privačių interesų derinimo įstatymu, LR korupcijos prevencijos įstatymu ir kitais Teisės aktais ir jam yra žinoma, kad Klientas netoleruoja jokių Kliento (jo vadovų, darbuotojų, atstovų, jo pasitelktų, kontroliuojamų ar Kliento vardu veikiančių asmenų) ar Paslaugų teikėjo (jo vadovų, darbuotojų, atstovų, Paslaugų teikėjo pasitelktų, kontroliuojamų ar Paslaugų teikėjo vardu veikiančių asmenų) atliekamų korupcinio pobūdžio teisės pažeidimų ar kitų korupcinio pobūdžio veiksmų;
- 3.2.7. Visus fizinius asmenis (atstovus, darbuotojus, Subteikėjus ar jų darbuotojus), kuriuos Paslaugų teikėjas pasitelkia Sutarčiai vykdyti, tinkamai informuos apie tai, kad jų asmens duomenys (vardai, pavardės, kontaktiniai duomenys, pareigos ir kiti duomenys, susiję su Sutarties vykdymu) gali būti perduoti Klientui ir gali būti Kliento tvarkomi Sutarties tarp Paslaugų teikėjo ir Kliento vykdymo tikslais, Kliento teisėtų interesų ir teisinių prievolių vykdymo pagrindu, ne ilgiau kaip senaties laikotarpį ir gali būti prieinami Kliento darbuotojams ir kitiems teikėjams, valstybės institucijoms. Paslaugų teikėjo pasitelkti fiziniai asmenys turi būti informuojami iki jų pasitelkimo arba iki jų duomenų perdavimo Klientui momento ir, Klientui pareikalavus, Paslaugų teikėjas įsipareigoja pateikti duomenų subjektų informavimo įrodymus. Paslaugų teikėjas taip pat privalo tinkamai reaguoti į Kliento pranešimus apie Kliento darbuotojų ir kitų atstovų asmens duomenų, perduodamų Paslaugų teikėjui Sutarties vykdymo tikslais, ištaisymą, ištrynimą arba tvarkymo apribojimą.
- 3.3. Klientas patvirtina, kad:
- 3.3.1. įvykdė šiai Sutarčiai sudaryti būtinas viešųjų pirkimų procedūras;
- 3.3.2. priims pagal šios Sutarties nuostatas laiku suteiktas kokybiškas Paslaugas ir už tokias Paslaugas atsiskaitys Sutartyje nustatyta tvarka ir terminais.
- 3.4. Jei paaiškėja, kad kuris nors šioje Sutartyje nurodytas Šalių patvirtinimas ir (ar) garantija yra melagingi ir (ar) klaidingi, tai Šalis privalo atlyginti kitai Šaliai dėl tokio melagingo ir (ar) klaidingo patvirtinimo ir (ar) garantijos patirtus nuostolius.

4. SUTARTIES OBJEKTAS IR KIEKIS

- 4.1. Šios Sutarties objektas yra Paslaugos, nurodytos Sutarties SS ir aprašytos Techninėje specifikacijoje.

5. PASLAUGŲ KAINA

¹ <https://www.ltou.lt/lt/apie-lietuvos-oro-uostus/korupcijos-prevencija>

² <https://sumin.lrv.lt/lt/korupcijos-prevencija/svarbiausi-atsparumo-korupcijai-dokumentai-ir-korupcijos-prevencijos-programos>

- 5.1. Sutarties kaina ir taikoma kainodara pateikiami Sutarties SS.
- 5.2. Paslaugų teikėjas į Paslaugų kainą yra įskaičiavęs visas su Sutarties vykdymu susijusias išlaidas, visus mokesčius, įskaitant PVM, bet neapsiribojant:
 - 5.2.1. išlaidas, susijusias su Sutartyje numatytų 6.1.4. įsipareigojimų vykdymu;
 - 5.2.2. apsirūpinimo įrankiais, reikalingais Paslaugų teikimui;
 - 5.2.3. visas su dokumentų, numatytų Techninėje 6.2. specifikacijoje, rengimu, derinimu ir pateikimu susijusias išlaidas;
 - 5.2.4. Paslaugų trūkumų šalinimo išlaidas, numatomas Sutartyje nurodytam laikotarpiui;
 - 5.2.5. įsisteigimo Lietuvos Respublikoje išlaidas (jei tai reikalinga Sutarties vykdymui užtikrinti), arba su laisvo paslaugų judėjimo teisės įgyvendinimu susijusias išlaidas (teisės pripažinimo dokumentų, patvirtinimų gavimo iš kompetentingų Lietuvos Respublikos institucijų ir (arba) profesinių bendrijų išlaidas ir kita);
 - 5.2.6. kitas šios Sutarties sudarymo ir vykdymo išlaidas, įskaitant išlaidas, susijusias su priverstiniu Sutarties vykdymu;
 - 5.2.7. visas kitas tiesiogines ir netiesiogines išlaidas, susijusias su Paslaugų teikimu, taip pat bet kokių darbų, reikalingų Paslaugoms suteikti, kuriuos Paslaugų teikėjas, būdamas savo srities specialistu, turėjo ir galėjo numatyti, jei būtų buvęs pakankamai rūpestingas ir tinkamai atsižvelgęs į aplinkybę, kad Klientas siekia, jog Paslaugų teikėjas Paslaugas teiktų, kartu atlikdamas ir susijusius darbus, kainą.

6. ATSISKAITYMO UŽ PASLAUGAS TVARKA

- 6.1. Paslaugų teikėjui už faktiškai bei laiku suteiktas kokybiškas Paslaugas bus apmokama tik pagal Paslaugų teikėjo elektroniniu būdu pateiktą PVM sąskaitą faktūrą:
 - 6.1.1. Elektroninės PVM sąskaitos faktūros, atitinkančios Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standartą, kurio nuoroda paskelbta 2017 m. spalio 16 d. Komisijos įgyvendinimo sprendime (ES) 2017/1870 dėl nuorodos į Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standartą ir sintaksių sąrašo paskelbimo pagal Europos Parlamento ir tarybos direktyvą 2014/55/ES (OL 2017 L 266, p. 19) (toliau - Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standartas), teikiamos Paslaugų teikėjo 6.5. pasirinktomis priemonėmis;
 - 6.1.2. Europos elektroninių sąskaitų faktūrų 6.5.1. standarto neatitinkančios elektroninės PVM sąskaitos faktūros gali būti teikiamos tik naudojantis informacinės sistemos „E. 6.5.2. sąskaita“ priemonėmis;
 - 6.1.3. Klientas elektronines PVM sąskaitas faktūras priima ir apdoroja naudodamasi informacinės

sistemos „E. sąskaita“ priemonėmis, išskyrus Pl nustatytus atvejus. Elektroninė PVM sąskaita faktūra suprantama kaip PVM sąskaita faktūra, išrašyta, perduota ir gauta tokiu elektroniniu formatu, kuris sudaro galimybę ją apdoroti automatinio ir elektroniniu būdu;

Paslaugų teikėjas PVM sąskaitoje faktūroje privalo nurodyti paslaugas, kurioms taikomos nuolaidos ir atitinkamai nurodyti nuolaidos dydį.

Paslaugų teikėjas sąskaitą privalo pateikti ne vėliau per 3 (tris) darbo dienas nuo Paslaugų (ar jų dalies, jeigu Sutartyje numatoma, kad Paslaugos bus teikiamos etapais) perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos arba nuo Paslaugų suteikimo dienos, jeigu perdavimo - priėmimo aktas nepasirašomas. Jeigu Paslaugų teikėjas išrašo bendrą sąskaitą už per visą mėnesį suteiktas Paslaugas, tokia sąskaita Klientui turi būti pateikiama ne vėliau kaip iki kito mėnesio 5 (penktos) kalendorinės dienos (jeigu Paslaugų teikėjas nesilaiko šio sąskaitų pateikimo termino, Klientas turi teisę vienašališkai pratęsti atsiskaitymo terminą 30 (trisdešimt) dienų) nuo tinkamo PVM sąskaitos faktūros Klientui pateikimo dienos. Paslaugų teikėjui nepateikus PVM sąskaitos faktūros šiame skyriuje nurodytu būdu, Klientas turi teisę nevykdyti mokėjimo. Paslaugų teikėjas įsipareigoja apmokėti visas išlaidas, susijusias su sąskaitų faktūrų pateikimu Klientui. Klientas neatsako už galimus mokėjimo trikdžius ar vėlavimus, susijusius su „E.sąskaita“ ar kitos sistemos, per kurią teikiamos sąskaitos faktūros trikdžiais, nepriklausančiais nuo Kliento.

6.3. Atsiskaitymo terminas - 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo tinkamai išrašytos ir Kliento patvirtintos PVM sąskaitos faktūros už tinkamai suteiktas Paslaugas pateikimo Klientui dienos. Visi atsiskaitymai atliekami mokėjimo pavedimu eurais.

6.4. Jeigu Sutarties galiojimo metu pasikeitus Teisės aktams pasikeistų pridėtinės vertės mokesčio dydis, Paslaugų kaina be PVM dėl to nebus keičiama, t. y. Klientas mokės Paslaugų teikėjui kainą, kuri bus lygi sumai, gautai prie Sutartyje nurodytos kainos be PVM pridėjus PVM, apskaičiuotą pagal naujai patvirtintą mokesčio tarifą, nebent priimti Teisės aktai numatytų kitaip.

6.5. Šalys susitaria taikyti tokią Kliento mokėjimų, atliekamų pagal šią Sutartį, įskaitymo tvarką:

6.5.1. Pirmąja eile yra įskaitomi Paslaugų teikėjo reikalavimai, susiję su netesybų arba nuostolių pagal šią Sutartį atlyginimu;

6.5.2. Antrąja eile yra įskaitomi Paslaugų teikėjo reikalavimai, susiję su mokėjimo prievolių už

- pagal šią Sutartį suteiktas Paslaugas įvykdymu;
- 6.5.3. Trečiaja eile yra įskaitomos kitos Kliento Paslaugų teikėjui mokėtinos sumos (jei tokių yra).
- 6.6. Nesant apmokėjimo sulaikymo pagrindų, laiku nesumokėjus Paslaugų teikėjui už tinkamai suteiktas Paslaugas, Paslaugų teikėjui pareikalavus, Klientas moka 0,02% (dviejų šimtųjų procento) dydžio delspinigius už kiekvieną uždelstą dieną nuo laiku neapmokėtos Paslaugų vertės.
- 6.7. Šalys aiškiai susitaria, kad Klientas turi teisę sulaikyti apmokėjimą Paslaugų teikėjui, jei Paslaugų teikėjas laiku nevykdo savo įsipareigojimų pagal šią Sutartį.
- 6.8. Klientas turi teisę Paslaugų teikėjo padarytų nuostolių, dėl Paslaugų teikėjo kaltės Kliento patirtų išlaidų, Paslaugų teikėjo atžvilgiu taikytų netesybų bei kitų Kliento piniginių reikalavimų į Paslaugų teikėją dydžiu, sumažinti pagal Sutartį Paslaugų teikėjui mokėtinas sumas, vienašališkai atliekant įskaitymą, t. y. Paslaugų teikėjo Klientui mokėtinas sumas įskaitant į Paslaugų teikėjui mokėtinas sumas už suteiktas Paslaugas.

7. ŠALIŲ TEISĖS IR PAREIGOS

- 7.1. Vykdydamos šią Sutartį Šalys įsipareigoja veikti tinkamai ir sąžiningai viena kitos atžvilgiu. Vykdydamos šią Sutartį Šalys privalo bendradarbiauti ir kooperuotis.
- 7.2. Paslaugų teikėjas įsipareigoja:
- 7.2.1. teikti Paslaugas šioje Sutartyje ir jos prieduose nurodyta apimtimi, sąlygomis ir tvarka. Visais atvejais visos Paslaugos turi būti atliktos laiku, kokybiškai ir kompleksiškai;
- 7.2.2. Paslaugas teikti savo rizika bei sąskaita, rūpestingai bei efektyviai, pagal geriausius visuotinai pripažįstamus profesinius standartus ir gerą praktiką, panaudojant visus reikiamus įgūdžius, žinias, vadovautis vykdomai Paslaugų teikėjo veiklai taikomais reikalavimais;
- 7.2.3. per 3 (tris) darbo dienas, jei atskirame Kliento pranešime ar Techninėje specifikacijoje nenurodyta kitaip, savo sąskaita pašalinti visus Paslaugų suteikimo trūkumus. Paslaugų teikėjas turi pareigą įrodyti, kad trūkumai atsirado ne dėl jo kaltės;
- 7.2.4. nedelsiant informuoti Klientą apie bet kurias aplinkybes, kurios trukdo ar gali sutrukdyti Paslaugų teikėjui vykdyti Paslaugų teikimą šioje Sutartyje nurodyta apimtimi, sąlygomis ir tvarka;
- 7.2.5. užtikrinti Sutarties vykdymui reikalingo darbuotojų skaičiaus buvimą ir tokių darbuotojų atitiktį Teisės aktų reikalavimams, kai Paslaugos ar jų dalis turi būti teikiamos Kliento valdomos teritorijos riboto patekimo zonoje; turėti reikiamas lėšas, žinias, organizacines ir technines priemones, ir (ar) kitokius pajėgumus, Teisės aktų reikalaujamus ir (ar) reikalingus ar galinčius būti reikalingais teisėtam ir tinkamam šios Sutarties sudarymui bei įvykdymui;
- 7.2.6. užtikrinti, kad Paslaugos būtų teikiamos naudojant atitinkamų Paslaugų teikimui būtiną ir kokybišką darbo įrangą, o taip pat užtikrinti pakankamą darbo įrangos kiekį. Paslaugų teikimui naudojama darbo įranga turi būti saugi, tinkamai sertifikuota ir atitikti taikomus standartus;
- 7.2.7. savo sąskaita užtikrinti saugų darbą, priešgaisrinę ir aplinkos apsaugą bei darbo higieną bei kitų Teisės aktų nustatytų reikalavimų, taikomų teikiant Paslaugas, laikymąsi (jei taikoma);
- 7.2.8. atsižvelgti į Sutarties vykdymo metu Kliento pateiktas pastabas, papildomą informaciją, jei tokios pastabos ar informacija bus teikiama, taip pat vykdyti visus Kliento nurodymus, susijusius su Paslaugų teikimu, neprieštaraujančius Teisės aktams ir (ar) šiai Sutarčiai;
- 7.2.9. savo sąskaita atlyginti nuostolius ir apsaugoti Klientą nuo bet kokių pretenzijų, kompensacijų, susijusių su: (a) bet kurio asmens sužalojimu, negalavimu, liga ar mirtimi, kylančius arba atsiradusius dėl Paslaugų teikėjo veiksmų vykdančią Sutartį, taip pat šalinant Sutarties vykdymo trūkumus ir (b) bet kurios nuosavybės nuostoliais, praradimais, susijusiais arba atsiradusiais dėl Paslaugų teikėjo arba jo personalo veiksmų, aplaidumo, tyčinio veiksmo ar Sutarties pažeidimo. Paslaugų teikėjas privalo apsaugoti Kliento turtą nuo nuostolių, apgadinimo ar sunaikinimo, atsiradusių dėl Paslaugų teikėjo veiksmų ar neveikimo, o jei tokių nuostolių atsirastų - juos atlyginti.
- 7.2.10. laikytis Teisės aktų ir užtikrinti, kad Paslaugų teikėjo darbuotojai bei atstovai jų laikytųsi. Paslaugų teikėjas garantuoja Klientui ir (ar) tretiesiems asmenims nuostolių atlyginimą, jei Paslaugų teikėjas ar jo darbuotojai/atstovai nesilaikytų Teisės aktų reikalavimų ir dėl to Klientui ir (ar) tretiesiems asmenims būtų pateikti kokie nors reikalavimai ar pradėti procesiniai veiksmai;
- 7.2.11. užtikrinti, kad Paslaugų teikėjas, jo vadovai, darbuotojai, atstovai, kiti Paslaugų teikėjo pasitelkti, kontroliuojami ar Paslaugų teikėjo vardu veikiantys asmenys tiesiogiai ar per tarpininkus nesiūlys, nežadės, neduos, neleis duoti Klientui, jo vadovams, atskiriems jo darbuotojams, jo atstovams, pasitelktiems, kontroliuojamiems ar Kliento vardu veikiantiems asmenims ar bet kokiems kitiems tretiesiems asmenims, susijusiems su šios Sutarties vykdymu, jokios netinkamos turtinės ar kitokios naudos (ir neduos suprasti, kad tai padarys ar gali padaryti ateityje), neprašys ir

- neskatins Kliento, jo vadovų, darbuotojų, atstovų, jo pasitelktų, kontroliuojamų ar Kliento vardu veikiančių asmenų atlikti, taip pat nedalyvaus atliekant kitus korupcinio pobūdžio teisės pažeidimus (net jeigu jie buvo inicijuoti Kliento, jo vadovo, darbuotojo, atstovo, jo vardu veikiančio, kontroliuojamo ar pasitelkto asmens), kaip jie yra apibrėžiami Teisės aktuose, ar kitus korupcinio pobūdžio veiksmus, susijusius su šios Sutarties vykdymu. Paslaugų teikėjas įsipareigoja laikytis LR Korupcijos prevencijos įstatymo ir kitų Teisės aktų, imtis reikalingų priemonių užkirsti kelią Paslaugų teikėjui, jo vadovams, darbuotojams, atstovams, pasitelktiems, kontroliuojamiems ar bet kokiems kitiems tretiesiems asmenims, veikiantiems Paslaugų teikėjo vardu, atlikti korupcinio pobūdžio teisės pažeidimus ar kitus korupcinio pobūdžio veiksmus, susijusius su šios Sutarties vykdymu. Paslaugų teikėjas taip pat įsipareigoja pranešti Klientui apie Kliento, jo vadovų, darbuotojų, jo pasitelktų, kontroliuojamų ar jo vardu veikiančių ar asmenų elgesį, turintį korupcinio pobūdžio teisės pažeidimo požymių (jeigu Paslaugų teikėjui kyla abejonių dėl Kliento darbuotojo, kuris yra paskirtas Kliento atstovu šios Sutarties vykdymui, elgesio teisėtumo, Paslaugų teikėjas privalo informuoti atitinkamo Kliento filialo vadovą arba Kliento generalinį direktorių). Paslaugų teikėjas įsipareigoja pateikti Kliento nurodytus dokumentus, reikalingus įvertinti, ar buvo tinkamai laikomasi šiame punkte numatytų įsipareigojimų ir Sutarties BS 3.2.5. - 3.2.6 punktuose numatytų patvirtinimų ir garantijų, per Kliento nurodytą terminą, kuris negali būti trumpesnis nei 5 (penkios) kalendorinės dienos;
- 7.2.12. tais atvejais, kai Paslaugos teikiamos oro uosto teritorijoje ar jo prieigose Paslaugų teikėjas privalo kontroliuoti ir prižiūrėti savo darbuotojus ir užtikrinti, jog nebūtų neblaivių ar apsvaigusių nuo narkotinių, psichotropinių ir toksinių medžiagų darbuotojų. Nustačius, jog darbuotojas yra neblaivus ar apsvaigęs, nedelsiant jį nušalinti nuo darbo.
- 7.2.13. tinkamai vykdyti kitus įsipareigojimus ir pareigas, numatytus šioje Sutartyje ir Teisės aktuose.
- 7.3. Paslaugų teikėjas patvirtina, kad turi visas licencijas, leidimus, civilinės atsakomybės draudimus ir įgaliojimus teikti Paslaugų teikėjo siūlomas Paslaugas. Paslaugų teikėjas, Klientui pareikalavus, per Kliento nustatytą terminą privalo pateikti Klientui įrodymus, jog jis turi visus pagal Teisės aktų reikalavimus būtinus Paslaugų tiekimui Lietuvos Respublikoje leidimus, atestatus, licencijas, civilinės atsakomybės draudimus ir (arba) kitus Teisės aktų nustatytus reikalavimus atitinkančius dokumentus.
- 7.4. Paslaugų teikėjas turi teisę:
- 7.4.1. gauti apmokėjimą už tinkamai, laiku ir kokybiškai suteiktas Paslaugas;
- 7.4.2. prašyti, kad Klientas pateiktų su tinkamu Sutarties vykdymu susijusią informaciją ar dokumentus, kurių pateikimo būtinybė atsirado Sutarties vykdymo metu.
- 7.5. Klientas įsipareigoja:
- 7.5.1. Paslaugų teikėjui sudaryti sąlygas, suteikti informaciją ar dokumentus, reikalingus tinkamam Paslaugų teikimui;
- 7.5.2. sudaryti sąlygas Paslaugų teikėjo darbuotojams, atitinkantiems nustatytus reikalavimus, pateikti į Kliento valdomos teritorijos riboto pateikimo zoną, kai tai yra reikalinga Paslaugoms teikti;
- 7.5.3. informuoti Paslaugų teikėją apie bet kokius pastebėtus Paslaugų suteikimo trūkumus ir pateikti kitas pastabas dėl Paslaugų kokybės ir (ar) Paslaugų atlikimo terminų bei kitų klausimų, susijusių su šios Sutarties nevykdymu ir (ar) netinkamu vykdymu, taip pat apie Paslaugų teikėjo darbuotojų Paslaugų teikimo metu padarytą žalą;
- 7.5.4. laiku atsiskaityti su Paslaugų teikėju už tinkamai suteiktas Paslaugas pagal Sutarties sąlygas.
- 7.6. Klientas turi teisę:
- 7.6.1. atsakyti priimti nekokybiškai ar ne laiku suteiktas Paslaugas ar jų dalį;
- 7.6.2. reikalauti, kad Paslaugų teikėjas nedelsiant ir neatlygintinai ištaisytų netinkamai, nekokybiškai suteiktų Paslaugų trūkumus;
- 7.6.3. reikalauti sustabdyti Paslaugų teikimą, jei Paslaugos teikiamos nesilaikant šios Sutarties sąlygų, Teisės aktų reikalavimų, kelia pavojų žmonių gyvybei, sveikatai, Kliento ir (ar) trečiųjų asmenų turtui ar aplinkai, taip pat esant grėsmei tokiai situacijai kilti ir (ar) nustačius avarijos grėsmę;
- 7.6.4. tais atvejais, kai Paslaugos teikiamos oro uosto teritorijoje ar jo prieigose, tikrinti darbuotojų blaivumą ar apsvaigimą nuo narkotinių, psichotropinių ir toksinių medžiagų. Nustačius, jog Paslaugų teikėjo darbuotojas yra neblaivus ar apsvaigęs, reikalauti, kad toks darbuotojas būtų nedelsiant nušalintas nuo darbo;
- 7.6.5. pareikalauti, kad Paslaugų teikėjas pakeistų Paslaugų teikėjo ar jo pasitelktų asmenų personalą, kuris nekompetentingai ar aplaidžiai vykdo pareigas, nesilaiko Sutarties sąlygų arba savo elgesiu kelia grėsmę saugai darbe, sveikatai arba aplinkos apsaugai;
- 7.6.6. kreiptis į trečiuosius asmenis dėl skolų išieškojimo ir reikalauti, jog Paslaugų teikėjas padengtų visus skolos išieškojimo kaštus.
- 7.7. Kiti Kliento ir Paslaugų teikėjo įsipareigojimai, teisės ir pareigos, apibrėžiami Teisės aktuose, Techninėje specifikacijoje ir Sutarties SS.

8. PASLAUGŲ TEIKĖJO TEISĖ PASITELKTI TREČIUOSIUS ASMENIS (SUBTEIKIMAS)

- 8.1. Subteikimas nesukuria sutartinių santykių tarp Kliento ir Subteikėjo. Subteikimo atveju Paslaugų teikėjas yra atsakingas už savo Subteikėjų ar bet kokių kitų pasitelktų ir (ar) kontroliuojamų asmenų veiksmus ar neveikimą, šios Sutarties tinkamą įvykdymą (įskaitant Subteikėjams perduodamos vykdyti Sutarties dalies kokybę ir padarytą žalą).
- 8.2. Sudarius Sutartį, tačiau ne vėliau negu Sutartis pradedama vykdyti, Paslaugų teikėjas privalo pranešti Sutarties įsigaliojimo metu jam žinomų subteikėjų pavadinimus, jų atstovus, kontaktinius duomenis. Paslaugų teikėjas privalo informuoti apie minėtos informacijos pasikeitimus visu Sutarties vykdymo metu, taip pat - apie naujus subteikėjus, kuriuos jis ketina pasitelkti vėliau Sutarties vykdymo metu. Klientas turi teisę reikalauti Paslaugų teikėjo pateikti subteikėjo dokumentus, pagrindžiančius atitikimą Pirkimo dokumentuose subteikėjams nustatytus reikalavimus ir reikalauti atsisakyti subteikėjo paslaugų ir (ar) jį pakeisti, nustačius neatitikimus.
- 8.3. Jeigu Paslaugų teikėjas ketina pasitelkti subteikėjus, kurie pagal Pirkimo dokumentus nebūtų tikrinami dėl atitikimo kvalifikaciniais reikalavimams ir pašalinimo pagrindų buvimo, toks subteikėjų pasitelkimas turi būti raštu patvirtintas Kliento, tačiau tai nebus laikoma Sutarties keitimu ir nebus sudaromas atskiras susitarimas dėl Sutarties keitimo.
- 8.4. Tarp Kliento, Paslaugų teikėjo ir subteikėjo sudarytos trišalės sutarties pagrindu už suteiktas Paslaugas gali būti atsiskaitoma tiesiogiai su atitinkamas Paslaugas suteikusių subteikėju, nebent Sutarties SS numatyta kitaip.

9. SPECIALISTAI IR JŲ KEITIMO TVARKA

- 9.1. Sutarčiai vykdyti Paslaugų teikėjas pasitelkia specialistus nurodytus Paslaugų Teikėjo pasiūlyme (jeigu taikoma).
- 9.2. Esant būtinybei keisti specialistą dėl nuo Paslaugų teikėjo valios nepriklausančių aplinkybių (pvz. specialisto ligos, mirties atveju ar esant kitoms svarbioms aplinkybėms), Paslaugų teikėjas privalo apie tai informuoti Klientą ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo šių aplinkybių paaiškėjimo dienos ir ne vėliau kaip per 10 (dešimt) dienų nuo šių aplinkybių paaiškėjimo dienos, pasiūlyti Klientui svarstyti naujo specialisto kandidatūrą, kurio kvalifikacija atitinka Pirkimo sąlygose nustatytus kvalifikacijos reikalavimus bei pateikti Klientui specialisto kvalifikaciją patvirtinančius dokumentus.
- 9.3. Specialistų keitimo tvarkos pažeidimas laikomas esminiu Sutarties pažeidimu, dėl kurio Klientas įgyja teisę vienašališkai nutraukti Sutartį su Paslaugų teikėju.

Šalys, suderinusios naujo specialisto kandidatūrą, specialisto keitimas patvirtinamas Kliento raštu ir tai nebus laikoma sutarties keitimu ir nebus sudaromas atskiras susitarimas dėl Sutarties keitimo. Klientas neatlygina specialistų keitimo kaštų.

10. INTELEKTINĖS NUOSAVYBĖS TEISĖS

- 10.1. Visi Paslaugų rezultatai, Paslaugų teikėjo sukurti vykdant Sutartį ir visos teisės į juos, įskaitant Intelektinės nuosavybės teises, išskyrus asmenines neturtines teises į intelektinės veiklos rezultatus, priklauso Klientui ir neatšaukiamai pereina išimtinai Klientui nuo Paslaugų rezultato sukūrimo (įskaitant bet kokius tarpinius rezultatus) momento be jokių apribojimų visose pasaulio teritorijose, kuriuos Klientas savo nuožiūra gali visais žinomais ar egzistuojančiais būdais naudoti (arba nenaudoti) pats, leisti naudoti ar perleisti bet kuriems tretiesiems asmenims.
- 10.2. Kai Intelektinės nuosavybės teises sudaro asmeninės neturtinės (pvz., autoriaus, atlikėjo, išradėjo, dizainerio) teisės, Paslaugų teikėjas garantuoja Klientui, kad šių teisių turėtojai netrukdydys Klientui naudotis bet kokiomis įgytomis Intelektinės nuosavybės teisėmis, įskaitant bet kokių būdu modifikuoti Paslaugų rezultatus, naudoti juos nenurodant teisių turėtojo vardo ar nurodant jį Klientui priimtiniu būdu.
- 10.3. Paslaugų kaina apima visą atlyginimą už Kliento įgyjamą Intelektinės nuosavybės teises ir Paslaugų teikėjas patvirtina, kad šis atlyginimas sąžiningai ir visiškai kompensuoja už Kliento įgytas Intelektinės nuosavybės teises. Intelektinės nuosavybės teisės Klientui pereina visam Teisės aktuose nustatytam teisių ar apsaugos galiojimo laikotarpiui.
- 10.4. Bet kokie su Sutartimi susiję dokumentai, išskyrus pačią Sutartį, ir duomenys yra Kliento nuosavybė ir, Paslaugų teikėjui baigus vykdyti savo įsipareigojimus, Kliento reikalavimu turi būti grąžinti (kartu su visomis jų kopijomis) Klientui.
- 10.5. Paslaugų teikėjas garantuoja nuostolių atlyginimą Klientui (įskaitant bylinėjimosi išlaidas) dėl bet kokių reikalavimų, kylančių dėl Intelektinės nuosavybės teisių pažeidimo (įskaitant gynybą pažeidimo atveju), išskyrus atvejus, kai toks pažeidimas padaromas dėl Kliento kaltės. Paslaugų teikėjas taip pat nedelsdamas praneša Klientui apie tai, kad jam yra pareikštas ieškinys ar bet koks kitas reikalavimas dėl bet kokios su Sutartimi susijusios Intelektinės nuosavybės teisės pažeidimo.
- 10.6. Jeigu Sutarties vykdymo metu Intelektinės nuosavybės teisių objektams sukurti Paslaugų teikėjas naudoja kitiems asmenims

- priklausančius Intelektinės nuosavybės objektus, Paslaugų teikėjas yra visiškai atsakingas tiek Klientui, tiek ir tretiesiems asmenims už jų kūrinį bei kitos medžiagos, skirtos Sutarties vykdymo metu numatytiems Intelektinės nuosavybės teisių objektams gaminti (sukurti), naudojimo bei perdavimo Klientui teisėtumą. Paslaugų teikėjas prisiima atsakomybę už pretenzijas ar ieškinius, kylančius iš santykių su teisių turėtojais bei kitais trečiaisiais asmenimis dėl Intelektinės nuosavybės teisių pažeidimo, susijusio su Sutarties vykdymo metu Klientui perduodamais Intelektinės nuosavybės teisių objektais ir įsipareigoja atlyginti Klientui jo dėl to patirtus nuostolius.
- 10.7. Kai Paslaugų rezultato dalį sudaro Paslaugų teikėjui ar tretiesiems asmenims priklausančiomis Intelektinės nuosavybės teisėmis saugomi objektai, kurie buvo sukurti dėl intelektinės veiklos, kurios neapima ši Sutartis, arba kai Paslaugų rezultatais Klientas gali tinkamai naudotis tik kartu naudodamasis tokiais objektais, Paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad šie tretieji asmenys arba jis pats ne vėliau kaip Paslaugų rezultatų perdavimo metu, suteiktų Klientui visas Intelektinės nuosavybės teises (išduotų visas licencijas), kurios yra būtinos tinkamai Klientui naudotis Paslaugų rezultatais, nebent Sutarties SS ar Techninėje specifikacijoje numatyta kitaip. Jeigu kas kita nenumatyta Sutartyje, į Paslaugų kainą yra įskaičiuotos visos išlaidos ir atlyginimai (įskaitant mokesčius), kurie turi būti sumokėti už tokių teisių suteikimą. Paslaugų teikėjas privalo nurodyti Klientui, kokios Intelektinės nuosavybės teisės yra suteikiamos (licencijos išduodamos) Klientui pagal šį Sutarties punktą ir perduoti Klientui visus dokumentus ar duomenis, patvirtinančius tokių licencijų suteikimą ne vėliau kaip Paslaugų rezultatų perdavimo metu.
- 10.8. Šios Sutarties tekstas, išskyrus Paslaugų teikėjo vienašališkai sudarytus dokumentus ir duomenis, identifikuojančius Paslaugų teikėją, yra Kliento autorinis kūrinys. Šios Sutarties sudarymo ir vykdymo procedūros yra Kliento geroji praktika. Paslaugų teikėjui suteikiama tik neišimtinė, terminuota teisė naudotis Sutarties tekstu tik šios Sutarties vykdymo tikslais. Bet koks kitoks šios Sutarties teksto ir (arba) patirties, įgytos Klientui taikant Sutarties sudarymo ir vykdymo procedūras naudojimas Paslaugų teikėjo veikloje galimas tik gavus tam išankstinį rašytinį Kliento sutikimą.
- 11.2. Sutarties pakeitimai taip pat gali apimti:
- 11.2.1. bet kurios Paslaugų dalies teikimo vietos keitimą;
 - 11.2.2. Paslaugų keitimą į analogiškas, ne prastesnes nei Paslaugų teikėjo pasiūlyme nurodytos ir Techninės specifikacijos reikalavimus atitinkančias Paslaugas;
 - 11.2.3. fiksuotos kainos atveju - bet kurios atskiros Paslaugų sudedamosios dalies atsisakymą arba Paslaugų kiekio sumažinimą/padidinimą ne daugiau kaip 50 (penkiasdešimt) procentų;
 - 11.2.4. Paslaugų kokybės, parametrų ar kitų bet kurios atskiros Paslaugų dalies savybių pakeitimus, nekeičiant bendros Sutarties vertės;
 - 11.2.5. Paslaugų teikėjo pakeitimą Paslaugų teikėjo verslo perleidimo atveju ar Paslaugų teikėjo bankroto atveju, jeigu dėl to nebus pažeisti Kliento interesai.
- 11.3. Pakeitimų pagrindai:
- 11.3.1. praleidimai, netikslumai, kiti neatitikimai Techninėje specifikacijoje, kurių Šalys negalėjo pagrįstai numatyti;
 - 11.3.2. negalėjimas suteikti Sutartyje nurodytų Paslaugų dėl nuo Paslaugų teikėjo nepriklausančių aplinkybių;
 - 11.3.3. nuo Sutarties Šalių nepriklausančios aplinkybės, kurios atsirado arba tapo žinomos po Sutarties sudarymo, kurių Sutarties Šalys negalėjo protingai numatyti, negalėjo kontroliuoti ir nebuvo prisiėmusios tų aplinkybių atsiradimo rizikos.
- 11.4. Sutarties sąlygų keitimą gali inicijuoti kiekviena Šalis, pateikdama kitai Šaliai atitinkamą prašymą, kuriame nurodo aplinkybes, sąlygojančias būtinybę atlikti pakeitimus bei prašymą pagrindžiančius dokumentus.
- 11.5. Galimi Sutarties pakeitimai sudaromi rašytiniu abiejų Šalių susitarimu. Kiekvienas toks susitarimas nuo jo sudarymo dienos tampa neatskiriama Sutarties dalimi.
- 11.6. Sutartis Sutarties galiojimo laikotarpiu papildomai gali būti keičiama PL ar Sutarties SS nustatytais sąlygomis šioje Sutartyje nustatyta tvarka.
- 11.7. Rašytiniu Šalių susitarimu Paslaugų teikimo terminas gali būti pratęstas dėl:
- 11.7.1. aplinkybių, kurios nepriklauso nuo Paslaugų teikėjo ir nepriskiriamos Teikėjo rizikai;
 - 11.7.2. pakeitimų, atliekamų vadovaujantis Sutarties ir (ar) PL nuostatomis;
 - 11.7.3. bet kokio vėlavimo, kliūčių ar trukdymų, sukeltų arba priskiriamų Klientui, Kliento personalui ar Kliento pasitelktiems asmenims;
 - 11.7.4. papildomų Kliento pateikiamų nurodymų ar informacijos, kurie turi įtakos Paslaugų teikėjo Paslaugų teikimo terminams.

11. SUTARTIES SĄLYGŲ KEITIMAS

- 11.1. Sutarties kaina ir (ar) įkainiai gali būti keičiami Sutarties SS numatytais atvejais ir tvarka.

- 11.8. Šalis įsipareigoja nedelsiant raštu informuoti kitą Šalį apie Sutarties BS 11.7 punkte nurodytų aplinkybių atsiradimą. Sutarties BS 11.7 punkte numatytais atvejais Paslaugų teikimo terminai gali būti pratęsimi ne ilgiau nei tęsiasi Sutarties BS 11.7 punkte nurodytos aplinkybės, bet ne ilgesniam kaip 6 mėnesių laikotarpiui, nebent Sutarties SS numatyta kitaip.
- 11.9. Jei Klientas perka papildomas Paslaugas, kurios buvo numatytos Sutartyje, jų įkainiai yra nustatomi vadovaujantis Paslaugų teikėjo pasiūlymu bei kitomis Sutarties nuostatomis.
- 11.10. Paslaugų teikėjas turi teisę pakeisti savo pasiūlyme nurodytas Paslaugas į analogiškas ne prastesnių nei Paslaugų teikėjo pasiūlyme nurodytų ir Techninės specifikacijos reikalavimus atitinkančias bei ne blogesnių parametrų Paslaugas, jei laikomasi visų šių sąlygų:
- a) Paslaugos atitinka Techninėje specifikacijoje nurodytus reikalavimus arba juos viršija;
 - b) nesikeičia Paslaugų kaina;
 - c) pakeitimą raštu patvirtina Klientas.
- 11.11. Sutarties BS 11.10 punkte nurodytu atveju visi Kliento patvirtinti pakeitimai bus laikomi atitinkamais Paslaugų pakeitimais, o atskiri/papildomi Sutarties pakeitimai dėl minėtų Paslaugų keitimų nebus pasirašomi. Tais atvejais, kai pasirašomas Paslaugų perdavimo priėmimo aktas, jame turi būti atspindėti šiame punkte numatyti ir atlikti Paslaugų pakeitimai.
- 11.12. Klientas, raštu nuroydamas priežastį, gali bet kada vienašališkai nurodyti Paslaugų teikėjui sustabdyti visų Paslaugų arba jų dalies teikimą. Jeigu toks sustabdymas yra ne dėl Paslaugų teikėjo kaltės, Paslaugų teikimo terminas turi būti pratęsimas tiek, kiek trunka Paslaugų teikimo sustabdymas (t. y. pratęsimas laikotarpiui, kuris, išnykus aplinkybėms, dėl kurių Paslaugų (jų dalies) teikimas buvo sustabdytas, pagal Sutartį buvo likęs Paslaugų (jų dalies) teikimui iki kol jo vykdymas buvo sustabdytas). Toks Kliento nurodymas sustabdyti Paslaugų teikimą nėra laikomas Sutarties keitimu.
- 11.13. Paslaugų kiekiui, numatyti Pirkimo dokumentuose, Kliento vienašališku sprendimu gali būti įsigyjami mažesne apimtimi neribotai ar būti neįsigyjami visai, jei Paslaugos ar jų dalis tapo nereikalingi Klientui ir (ar) siekiant racionaliai naudoti Sutarties vykdymui skirtas lėšas. Klientas neįsipareigoja nupirkti visų Pirkimo dokumentuose nurodytų Paslaugų. Pirkimo dokumentuose numatytų Paslaugų (jų dalies) atsisakymas nėra laikomas Sutarties pakeitimu. Jeigu Sutartyje buvo numatyti konkretūs Paslaugų suteikimo terminai, Klientas raštu įspėja Paslaugų teikėją apie

atitinkamų Paslaugų atsisakymą prieš 5 (penkias) kalendorines dienas iki Sutartyje numatyto Paslaugų teikimo pradžios.

12. SUTARTIES PAŽEIDIMAS IR NUTRAUKIMAS

- 12.1. Jei Šalis nevykdo ar netinkamai vykdo savo įsipareigojimus pagal Sutartį, ji pažeidžia Sutartį. Vienai Šaliai pažeidus Sutartį, kita Šalis turi teisę naudotis bet kokiais teisėtais savo teisių gynimo būdais, įskaitant, bet neapsiribojant:
- 12.1.1. reikalauti kitos Šalies tinkamai vykdyti sutartinius įsipareigojimus;
 - 12.1.2. reikalauti atlyginti nuostolius;
 - 12.1.3. pasinaudoti Sutarties įvykdymo užtikrinimu, jei toks reikalavimas buvo Pirkimo dokumentuose;
 - 12.1.4. reikalauti sumokėti Sutartyje nustatytas netesybas ir atlyginti nuostolius;
 - 12.1.5. nutraukti Sutartį Sutartyje ir Teisės aktuose numatytais pagrindais.
- 12.2. Klientas turi teisę vienašališkai, nesikreipdamas į teismą ir dėl to netaikant jokios atsakomybės Klientui, prieš 5 (penkias) kalendorines dienas raštu apie tai įspėjus Paslaugų teikėją, nutraukti Sutartį, jeigu:
- 12.2.1. Paslaugų teikėjas pažeidė Sutarties BS 3.2.5 - 3.2.6. punktuose numatytus patvirtinimus ir garantijas ar Sutarties BS 7.2.11. punkte numatytas Paslaugų teikėjo pareigas. Šalis susitaria, kad minėtų Sutarties punktų pažeidimas gali būti konstatuojamas, remiantis institucijų sprendimais, patvirtinimais, kita pateikta informacija arba Klientui atlikus vidinį tyrimą (nesant institucijų sprendimų ar patvirtinimų);
 - 12.2.2. po Sutarties sudarymo nustatoma, kad Paslaugų teikėjas ir (ar) subteikėjų darbuotojai, kuriems pagal Kliento patvirtintą pareigų sąrašą dėl jiems priskirtų funkcijų ar pavesto darbo būtų suteikta teisė be palydos patekti prie VNO ar KUN, ar PLQ esančių aerodromų, neatitinka Lietuvos Respublikos nacionaliniam saugumui užtikrinti svarbių objektų apsaugos įstatymo ir/ar kitų Teisės aktų nurodytų reikalavimų arba Paslaugų teikėjas nepateikia dokumentų, reikalingų patikrinti atitiktį nacionalinio saugumo reikalavimams reikalavimams (jeigu taikoma);
 - 12.2.3. Teisės aktų nustatyta tvarka priėmus sprendimą, patvirtinantį, kad Sutartis/Paslaugų teikėjas neatitinka nacionalinio saugumo interesų;
 - 12.2.4. Paslaugų teikėjui yra inicijuojama bankroto ar restruktūrizavimo byla, arba bankroto procesas vykdomas ne teismo tvarka, inicijuotos priverstinio likvidavimo ar susitarimo su kreditoriais procedūros arba jam vykdomos analogiškos procedūros pagal šalies, kurioje jis registruotas, įstatymus, Klientui

- tampa žinoma apie kitokį priverstinį Paslaugų teikėjo kreditorių teisių įgyvendinimą, galintį turėti esminės įtakos Paslaugų teikėjo galimybėms toliau vykdyti Sutartį;
- 12.2.5. Paslaugų teikėjo kvalifikacija tapo nebeatitinkančia šios Sutarties reikalavimų ir šie neatitikimai nebuvo ištaisyti per 14 (keturiolika) dienų nuo kvalifikacijos tapimo neatitinkančia dienos;
- 12.2.6. paaiškėjus Pl 98 straipsnyje numatytoms aplinkybėms;
- 12.2.7. kitais šioje Sutartyje ir Teisės aktuose numatytais atvejais, kurie suteikia teisę Klientui Sutartį nutraukti vienašališkai;
- 12.2.8. jeigu Paslaugų teikėjas netinkamai vykdo Sutartį ir tai yra esminis Sutarties pažeidimas.
- 12.3. Paslaugų teikėjo padarytas Sutarties pažeidimas laikomas esminiu, įskaitant, bet neapsiribojant atvejus, jeigu:
- 12.3.1. teikiamos Paslaugos neatitinka Sutartyje numatytų reikalavimų ir Paslaugų teikėjas neištaiso Paslaugų trūkumų per nustatytą terminą;
- 12.3.2. Paslaugų teikėjas daugiau kaip 2 (du) kartus iš eilės praleido Paslaugų teikimo terminą, jei Paslaugų teikimas yra tęstinio pobūdžio;
- 12.3.3. Paslaugų teikėjas nesilaiko Sutarties SS ar Techninėje specifikacijoje nustatyto Paslaugų teikimo termino ir vėlavimas nuo numatyto termino pabaigos yra daugiau nei 30 (trisdešimt) dienų (jeigu Sutarties SS arba Techninėje specifikacijoje nenurodytas kitas terminas) arba tampa aišku, kad suteikti Paslaugas iki Sutarties SS ar Techninėje specifikacijoje nurodyto termino pabaigos yra neįmanoma;
- 12.3.4. Paslaugų teikėjas pažeidžia šios Sutarties nuostatas, reglamentuojančias konkurenciją, intelektinės nuosavybės, konfidencialios informacijos valdymą ar trečiųjų asmenų pasitelkimą.
- 12.4. Jeigu Šalis pažeidžia Sutartį, šis pažeidimas nėra esminis ir jį galima ištaisyti, nukentėjusi Šalis raštu nurodo kitai Šaliai ištaisyti Sutarties pažeidimą. Jei Sutartį pažeidusi Šalis neištaiso pažeidimo arba pažeidimo neįmanoma ištaisyti, nukentėjusi Šalis turi teisę taikyti Sutartyje numatytą atsakomybę ir reikalauti atlyginti su pažeidimu susijusius nuostolius.
- 12.5. Ši Sutartis gali būti nutraukta ir kitais šioje Sutartyje, Pl ir kituose Teisės aktuose nurodytais atvejais ir pagrindais.
- 12.6. Nutraukus Sutartį:
- 12.6.1. Paslaugų teikėjas privalo toliau vykdyti pagrįstus Kliento nurodymus dėl Kliento turto išsaugojimo;
- 12.6.2. Klientas turi nustatyti likusias Paslaugų teikėjui mokėtinas sumas už tinkamai suteiktas, bet neapmokėtas Paslaugas. Tačiau Klientas iš Paslaugų teikėjui mokėtinų sumų gali padengti bet kuriuos nuostolius ir papildomas išlaidas, susijusias su Paslaugų trūkumų ištaisymu,
- Paslaugų teikėjui priskaičiuotas netesybas ir kitas Kliento išlaidas, atsiradusias dėl šios Sutarties netinkamo vykdymo.
- 12.7. Klientas turi teisę vienašališkai, nesikreipdamas į teismą, apie tai raštu įspėjęs Paslaugų teikėją prieš 10 (dešimt) kalendorinių dienų, nutraukti Sutartį dėl bet kokių priežasčių. Tokiu atveju Paslaugų teikėjui yra sumokama tik už faktiškai kokybiškas iki Sutarties nutraukimo dienos suteiktas Paslaugas ir jokios kitos pareigos Klientui neatsiranda, įskaitant, bet neapsiribojant, Klientas neturi mokėti Paslaugų teikėjui jokių kitų sumų ir/ar mokėjimų.
- 12.8. Nutraukus Sutartį dėl Paslaugų teikėjo kaltės, Klientas turi teisę taikyti Paslaugų teikėjui 10% (dešimt procentų) Pradinės sutarties vertės be PVM dydžio baudą, kurią Klientas turi teisę vienašališkai įskaityti į Paslaugų teikėjui mokėtinas sumas, jas atitinkamai sumažindamas, jei Sutarties SS nenumatyta kitaip. Jeigu Sutartis nutraukiama šiame punkte nurodytais pagrindais, dėl Paslaugų teikėjo kaltės, Paslaugų teikėjas privalo atlyginti visus su tuo susijusius Kliento nuostolius.
- 12.9. Paslaugų teikėjas turi teisę nutraukti Sutartį, įspėjęs Klientą raštu ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) dienų, tik tokiu atveju, jei Klientas padarė esminį Sutarties pažeidimą ir per Paslaugų teikėjo nustatytą ne trumpesnę kaip 30 (trisdešimties) dienų terminą padaryto pažeidimo nepašalino.
- 12.10. Paslaugų teikėjui nepagrįstai nutraukus Sutartį, Klientas turi teisę taikyti Paslaugų teikėjui 10% (dešimties procentų) Pradinės sutarties vertės be PVM dydžio baudą, kurią Klientas turi teisę vienašališkai įskaityti į Paslaugų teikėjui mokėtinas sumas, jas atitinkamai sumažindamas, jei Sutarties SS nenumatyta kitaip. Paslaugų teikėjas privalo atlyginti kitus Kliento patirtus nuostolius, susijusius su Sutarties nutraukimu.
- 12.11. Jeigu po Sutarties sudarymo nustatoma, kad Sutarties su Paslaugų teikėju sudarymas neatitinka nacionalinio saugumo interesų pagal Teisės aktus, Sutartis nutraukiama/negalioja Teisės aktų nustatyta tvarka.

13. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

- 13.1. Už savo sutartinių įsipareigojimų nevykdymą ar netinkamą vykdymą pagal šią Sutartį Šalys atsako šioje Sutartyje ir Teisės aktuose nustatyta tvarka.
- 13.2. Jeigu pretenzijos buvo pateiktos arba baudos paskirtos dėl Sutarties ar Teisės aktų nuostatų pažeidimo tiesiogiai Paslaugų teikėjui, jis privalo nedelsdamas pranešti apie tai Klientui ir imtis visų priemonių, kad dėl pažeidimo kilusi žala būtų kiek įmanoma sumažinta.
- 13.3. Jeigu Paslaugų teikėjas pažeidžia Teisės aktų reikalavimus, nustatydamas asmens duomenų

- tvarkymo tikslus ir priemones, Paslaugų teikėjas asmens duomenų tvarkymo požiūriu laikytinas duomenų valdytoju, kaip tai yra apibrėžta Bendrajame duomenų apsaugos reglamente ir tokiu būdu prisiima visą atsakomybę už tokį asmens duomenų tvarkymą.
- 13.4. Šalys pareiškia, kad šioje Sutartyje nustatytos netesybos yra laikomos teisingomis bei sąžiningomis ir sutinka, kad jų dydis nebūtų mažinamas, nepriklausomai nuo to, ar dalis prievolės yra įvykdyta. Šalys taip pat pripažįsta, kad Sutartyje numatytų netesybų dydis yra laikomas minimalia neginčijama nukentėjusiosios Šalies patirtų nuostolių suma, kurią kita Šalis turi kompensuoti nukentėjusiajai Šaliai dėl Sutarties pažeidimo (nesilaikymo), nereikalaujant nuostolių dydį patvirtinančių įrodymų.
- 13.5. Sutarties pagrindu Šalies privalomos mokėti netesybos turi būti sumokėtos rašytinio reikalavimo pateikimo dieną. Šios Sutarties pagrindu Šalies privalomi atlyginti nuostoliai turi būti apmokėti per rašytiniame reikalavime nurodytą terminą.
- 13.6. Nuostolių atlyginimas ir netesybų sumokėjimas neatleidžia Šalies nuo Sutarties nuostatų tinkamo įvykdymo.
- 13.7. Netesybų taikymas Paslaugų teikėjo atžvilgiu neatleidžia Paslaugų teikėjo nuo pareigos atlyginti visus Kliento patirtus nuostolius, kurie buvo patirti dėl netinkamo Paslaugų teikėjo Sutarties vykdymo, tiek, kiek jų nepadengia netesybos. Klientui pareiškus reikalavimą atlyginti patirtus nuostolius, netesybos įskaitomos į nuostolių atlyginimą.
- 13.8. Paslaugų teikėjas visiškai atsako už teikiamų Paslaugų kokybę. Paslaugų teikėjas visiškai atsako už savo ir kitų pasitelktų asmenų veiksmus, atliekamus teikiant Paslaugas, ir įsipareigoja Klientui ir tretiesiems asmenims atlyginti visą dėl netinkamo Paslaugų teikimo atsiradusią žalą (tiesioginius ir netiesioginius nuostolius), jei Sutarties SS nenumatyta kitaip.
- 13.9. Paslaugų teikėjui nesuteikus kokybiškų Paslaugų ar nepašalinus Paslaugų teikimo trūkumų Kliento nurodytu laiku ar kitaip pažeidžiant Paslaugų teikimo terminus, už kiekvieną tokio vėlavimo dieną Klientas turi teisę taikyti 0,05% (penkių šimtųjų procento) dydžio delspinigius, skaičiuojamus nuo nesuteiktų ar vėluojamų suteikti Paslaugų vertės be PVM, jei Sutarties SS nenurodyta kitaip. Netesybos negali būti reikalaujamos, jei vėluojama dėl Kliento kaltės. Paslaugų teikėjas taip pat privalo atlyginti dėl tokio vėlavimo Kliento patirtus nuostolius. Jei Paslaugos nebuvo suteiktos ar šalinant Paslaugų teikimo trūkumus Klientas, įspėjęs Paslaugų teikėją ne vėliau kaip prieš 2 (dvi) darbo dienas, taip pat turi teisę samdyti trečiuosius asmenis Paslaugų suteikimui ar Paslaugų trūkumams pašalinti bei reikalauti šių sumų apmokėjimo iš Paslaugų teikėjo arba sumažinti pagal Sutartį Paslaugų teikėjui mokėtinas sumas, vienašališkai atliekant sumų įskaitymą.
- 13.10. Klientas turi teisę Paslaugų teikėjo padarytų nuostolių, Kliento naudai priskaičiuotų netesybų dydžiu, sumažinti pagal Sutartį Paslaugų teikėjui mokėtinas sumas, vienašališkai atliekant įskaitymą, t. y. Paslaugų teikėjo Klientui mokėtinas netesybų sumas įskaitant į Kliento Paslaugų teikėjui mokėtiną atlyginimą už suteiktas Paslaugas.
- 13.11. Sutarties BS 13.7 punkte numatytu atveju Klientas privalo raštu informuoti Paslaugų teikėją apie pradelstą terminą, jei vėluojama dėl Kliento kaltės ar dėl priežasčių, nepriklausančių nuo Paslaugų teikėjo, raštiškame pranešime Klientas nurodo dienų skaičių, už kurį nereikalauja netesybų iš Paslaugų teikėjo.

14. NENUGALIMA JĖGA (FORCE MAJEURE)

- 14.1. Šalis atleidžiama nuo civilinės atsakomybės už savo sutartinių įsipareigojimų nevykdymą ar netinkamą vykdymą, jeigu įrodo, kad toks nevykdymas ar netinkamas vykdymas buvo nulemtas nenugalimos jėgos aplinkybių, kurių ji negalėjo kontroliuoti bei protingai numatyti Sutarties sudarymo metu, ir kad negalėjo užkirsti kelio šių aplinkybių ar jų pasekmių atsiradimui. Nustatydamas, kas laikoma nenugalimos jėgos aplinkybėmis, Šalys vadovaujasi Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu bei Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos aplinkybėms taisyklėmis (su visais jų pakeitimais ir (ar) papildymais), patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1996 m. liepos 15 d. nutarimu Nr. 840, tiek, kiek jos neprieštarauja Lietuvos Respublikos civiliniam kodeksui. Nenugalima jėga nelaikoma tai, kad rinkoje nėra reikalingų prievolei vykdyti prekių, Sutarties Šalis neturi reikiamų finansinių išteklių arba skolininko kontrahentai pažeidžia savo prievolės.
- 14.2. Šalis, kuri dėl nenugalimos jėgos aplinkybių negali įvykdyti savo sutartinių įsipareigojimų, privalo nedelsdama, bet ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo tokių aplinkybių atsiradimo ar paaiškėjimo, raštu apie tai informuoti kitą Šalį, nurodyti nenugalimos jėgos aplinkybes, kurios trukdo jai vykdyti savo sutartinius įsipareigojimus, ir sutartinius įsipareigojimus, kurių ji negalės vykdyti, bei pateikti įrodymus, jog ėmėsi visų pagrįstų atsargumo priemonių ir dėjo visas pastangas, kad sumažintų išlaidas ar neigiamas pasekmes, o taip pat - pranešti galimą įsipareigojimų įvykdymo terminą. Tokiu atveju sutartinių įsipareigojimų vykdymas sustabdomas, kol išnyks pirmiau nurodytos aplinkybės. Jeigu minėto pranešimo kita Šalis negauna per aukščiau nurodytą terminą arba gauna

pavėluotai (pažeidžiant aukščiau šiame punkte numatytą terminą), tai nepranešusi/pavėluotai pranešusi Šalis privalo atlyginti kitai Šaliai dėl pranešimo negavimo arba pavėluoto pranešimo atsiradusius nuostolius. Šalis, nepranešusi kitai Šaliai apie nenugalimos jėgos aplinkybes, negali jomis remtis kaip atleidimo nuo atsakomybės už Sutarties nevykdymą pagrindu.

- 14.3. Pagrindas atleisti Šalį nuo atsakomybės atsiranda nuo nenugalimos jėgos aplinkybių atsiradimo momento arba, jeigu laiku nebuvo pateiktas pranešimas, nuo pranešimo gavimo momento.
- 14.4. Jei nenugalimos jėgos aplinkybės tęsiasi ilgiau kaip 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų, bet kuri iš Šalių turi teisę vienašališkai nutraukti šią Sutartį, raštu apie tai įspėjusi kitą Šalį prieš 5 (penkias) kalendorines dienas.
- 14.5. Pasibaigus nenugalimos jėgos aplinkybėms, Šalis, dėl nenugalimos jėgos aplinkybių negalėjusi vykdyti savo sutartinių įsipareigojimų, privalo nedelsdama, bet ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas, raštu pranešti apie tai kitai Šaliai ir atnaujinti savo sutartinių įsipareigojimų vykdymą. Jeigu minėto pranešimo kita Šalis negauna per aukščiau nurodytą terminą arba gauna pavėluotai, nepranešusi/pavėluotai pranešusi Šalis privalo atlyginti kitai Šaliai dėl pranešimo negavimo ar pavėluoto gavimo atsiradusius nuostolius. Jei Šalis, dėl nenugalimos jėgos aplinkybių negalėjusi vykdyti savo sutartinių įsipareigojimų, pasibaigus minėtoms aplinkybėms, neatnaujina sutartinių įsipareigojimų vykdymo per 7 (septynias) kalendorines dienas nuo nenugalimos jėgos aplinkybių pasibaigimo, kita Sutarties Šalis turi

15. KONFIDENCIALI INFORMACIJA

- 15.1. Sutarties vykdymo metu vienos Šalies kitai Šaliai tiek sąmoningai, tiek atsitiktinai atskleista informacija, kurią atskleidusi Šalis įvardijo kaip konfidencialią arba kuri pagal jos pobūdį turėtų būti laikoma konfidencialia, laikoma konfidencialia informacija ir ją gavusi ar su ja susipažinusi Šalis įsipareigoja jos neatskleisti tretiesiems asmenims ir (arba) nenaudoti jos jokiems kitiems tikslams, išskyrus

Šalių gali atskleisti šią informaciją tretiesiems asmenims tik tiek, kiek tai yra būtina šios Sutarties tinkamam vykdymui ir tik iš anksto gavusi kitos Šalies raštišką sutikimą, išskyrus informaciją, kurios reikalauja teismas ar valstybės institucijos, turinčios teisę ją gauti pagal Lietuvos Respublikos įstatymus ar kitus Teisės aktus. Šis konfidencialumo įsipareigojimas galioja tiek Sutarties galiojimo metu, tiek ir neterminuotai po Sutarties pasibaigimo. Paslaugų teikėjas sutinka, kad Sutarties sąlygos būtų atskleistos skolų išieškojimo įmonei, jei Klientas nusprendžia kreiptis į tokią įmonę dėl Paslaugų teikėjo skolos pagal šią Sutartį išieškojimo, ar teismui, kai Klientas nusprendžia į jį kreiptis dėl šios Sutarties netinkamo vykdymo / nevykdymo.

- 15.2. Šia Sutartimi Paslaugų teikėjas užtikrina, kad Sutartį vykdyti įgalioti asmenys yra įsipareigoję saugoti konfidencialią informaciją pagal pasirašytą Susitarimą arba kitą teisės aktą, kuriuo jiems yra nustatyta konfidencialumo prievolė.

- 15.3. Šis konfidencialumo įsipareigojimas galioja tiek Sutarties galiojimo metu, tiek ir neterminuotai po Sutarties pasibaigimo. Paslaugų teikėjas sutinka, kad Sutarties sąlygos būtų atskleistos skolų išieškojimo įmonei, jei Klientas nusprendžia kreiptis į tokią įmonę dėl Paslaugų teikėjo skolos pagal šią Sutartį išieškojimo, ar teismui, kai Klientas nusprendžia į jį kreiptis dėl šios Sutarties netinkamo vykdymo / nevykdymo.

16. TAIKYTINA TEISĖ IR GINČŲ SPRENDIMAS

Ši Sutartis yra sudaryta, aiškinama ir vykdoma vadovaujantis Lietuvos Respublikos teise. Santykiams, kylantiems tarp Šalių, tačiau nereguliuotiems šia Sutartimi, taikomi Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.

- 16.2. Šalys susitaria, kad visi ginčai, nesutarimai, reikalavimai ir (ar) pretenzijos, kylančios iš šios Sutarties ir (ar) susijusios su ja, jos vykdymu, nutraukimu ir (ar) pažeidimu, taip pat dėl skirtingo Sutarties nuostatų aiškinimo, bus Šalių sprendžiami derybų būdu, vadovaujantis sąžiningumo, protingumo ir teisingumo principais.

- 16.3. Šalims nepavykus išspręsti ginčų/nesutarimų, reikalavimų ir (ar) pretenzijų derybų būdu, jie bus sprendžiami Lietuvos Respublikos teisme, esančiame Vilniaus mieste, Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

17. KITOS NUOSTATOS

- 17.1. Sutarties priedai yra neatskiriama Sutarties dalis.
- 17.2. Jeigu kuri nors šios Sutarties nuostata yra ar tampa iš dalies ar visiškai negaliojančia, ji

nedaro negaliojančiomis likusių šios Sutarties nuostatų. Tokiu atveju Šalys susitaria dėti visas pastangas, kad negaliojanti nuostata būtų pakeista teisiškai veiksminga norma, kuri, kiek įmanoma, turėtų tą patį rezultatą kaip ir pakeistoji norma.

- 17.3. Paslaugų teikėjas neturi teisės perduoti Sutartimi apibrėžtų teisių ir pareigų trečiajam asmeniui be raštiško Kliento sutikimo.
- 17.4. Klientas turi teisę be Paslaugų teikėjo sutikimo iš Sutarties kylančias visas ar dalį Kliento teisių ir (ar) pareigų perleisti kitam asmeniui, pateikiant Paslaugų teikėjui pranešimą, likus ne mažiau nei 10 (dešimt) dienų iki teisių ir (ar) pareigų perleidimo, nurodant Kliento teisių ir (ar) pareigų pagal šią Sutartį perėmėją, jeigu Kliento funkcijos ir (ar) veikla, susijusi su šia Sutartimi būtų perleidžiama tam trečiajam asmeniui.
- 17.5. Visa informacija, įspėjimai ar pranešimai, susiję su šia Sutartimi, privalo būti raštiški ir turi būti siunčiami elektroniniu paštu arba registruotu laišku arba kurjeriniu paštu (su patvirtinimu apie įteikimą) arba įteikiami pasirašytinai Sutarties SS priede Nr.1 nurodytais adresais. Pranešimai, išsiųsti elektroniniu paštu, yra laikomi gautais jų išsiuntimo dieną arba kitą darbo dieną, jeigu išsiuntimo diena buvo ne darbo diena arba jeigu elektroninis laiškas buvo išsiųstas pasibaigus darbo valandoms (po 16 val.). Visa informacija, įspėjimai, pranešimai, pateikti elektroniniu paštu, įskaitant, pasirašytus ir skenuotus dokumentus, yra laikomi tinkamai įteiktais. Pranešimai, siųsti registruotu laišku, laikomi įteiktais ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo jų išsiuntimo.
- 17.6. Šalys bendravimui paskiria kontaktinius asmenis, kurių duomenys nurodomi Sutarties SS priede Nr. 1.
- 17.7. Apie savo adresu, Sutarties SS priede Nr. 1 nurodytų kontaktinių asmenų ar kitų rekvizitų pasikeitimą kiekviena Šalis nedelsdama, tačiau ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo minėto pasikeitimo dienos, raštu privalo pranešti kitai Šaliai. Iki informavimo apie adresu ar kitų rekvizitų pasikeitimą visi šioje Sutartyje nurodytu adresu išsiųsti pranešimai ir kita korespondencija laikomi įteiktais tinkamai.
- 17.8. Ši Sutartis sudaryta 2 (dviem) vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais, po 1 (vieną) kiekvienai Šaliai.
- 17.9. Tuo atveju, jeigu Sutartis būtų sudaroma lietuvių ir anglų kalbomis, aiškinant Sutartį, pirmenybė teikiama Sutarties tekstui lietuvių kalba nebent Sutarties SS sąlygose numatyta kitaip.