



VIEŠOJI ĮSTAIGA
VILNIAUS ŠVIETIMO PAŽANGOS CENTRAS

PIRKIMO SUTARTIS

2022-12-06 Nr. EDU-22-PM4-001
Vilnius

I. SUTARTIES ŠALYS

1.1. **Viešoji įstaiga Vilniaus švietimo ir pažangos centras**, įmonės kodas 305783083, kurio registruota buveinė yra Vilniaus g. 39-1, Vilnius, duomenys apie įstaigą kaupiami ir saugomi Lietuvos Respublikos juridinių asmenų registre, atstovaujama įgalioto asmens, direktorės **Unės Kaunaitės**, veikiančios pagal įstaigos įstatus (toliau – Užsakovas) ir UAB „Synopticom“, juridinio asmens kodas 300650435, kurio faktinė buveinė yra Savanorių prospektas 1, Vilnius, duomenys apie įstaigą kaupiami ir saugomi Lietuvos Respublikos juridinių asmenų registre, atstovaujama Liutauro Daugirdo (toliau – Teikėjas), (toliau kiekviena atskirai vadinama Šalimi, o abi šalys kartu vadinamos Šalimis), sudarė šią paslaugų sutartį (toliau – Sutartis).

II. SUTARTIES OBJEKTAS

2.1. Vadovaujantis šioje Sutartyje nustatytais sąlygomis ir tvarka Užsakovas paveda, o Teikėjas įsipareigoja suteikti **Vilniaus miesto bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo įstaigų stebėsenos sistemų paslaugas (toliau – paslaugos)** pagal viešojo paslaugų pirkimo sąlygas. Paslaugos turi būti suteikiamos pagal techninėje specifikacijoje išvardintas sąlygas (1 priedas).

2.2. Paslaugų teikimo terminai: 12 kalendorinių mėn. nuo Sutarties įsigaliojimo dienos. Paslaugų teikimo pratęsimas nėra numatomas.

III. KAINA IR ATSISKAITYMO TVARKA

3.1. Šioje Sutartyje numatytų paslaugų kaina (pradinė Sutarties vertė), įskaitant PVM yra 32065,00 EUR (trisdešimt du tūkstančiai šešiasdešimt penki EUR, 00 ct.).

3.2. Sutartyje ir jos galimais keitimo atvejais yra pasirinktas šis apskaičiavimo būdas: fiksuota kaina. Šis kainos apskaičiavimo būdas yra viena iš esminių Sutarties sąlygų, kuri negali būti keičiama.

3.3. Mokėjimas už suteiktas paslaugas bus vykdomas tik gavus iš Vilniaus miesto savivaldybės finansavimo lėšas, skirtas projektui Nr. 3 „Pokyčių mokyklos“.

3.4. Paslaugų kaina, nurodyta **3.1. p.**, yra galutinė ir apima visas tiesiogines ir netiesiogines išlaidas.

3.5. Paslaugų kainai įtakos negali turėti terminų pažeidimas, darbo užmokesčio ir kitų panašių išlaidų išaugimas.

3.6. Paslaugų kaina dėl bendro kainų lygio kitimo nebus perskaičiuojama, visą riziką dėl paslaugų kainos padidėjimo prisiima Teikėjas.

3.7. Atsižvelgiant į Sutarties pobūdį ir ypatumus, Šalys susitaria, kad už paslaugas Užsakovas sumoka dalimis:

3.7.1. Užsakovas atlieka 15000,00 EUR avansinį mokėjimą per 10 dienų nuo Sutarties įsigaliojimo dienos pagal Teikėjo pateiktą avansinio mokėjimo sąskaitą;

3.7.2. Teikėjas tinkamai suteikęs paslaugas pagal Sutarties priede Nr. 2 grafiką Užsakovui pateikia priėmimo perdavimo aktą ir PVM sąskaitą–faktūrą arba lygiavertį dokumentą;

3.7.3. Atsižvelgiant į Sutarties pobūdį ir ypatumus, Šalys susitaria, kad už paslaugas Užsakovas sumoka Teikėjui per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo dienos, kai Užsakovas pasirašo priėmimo-perdavimo aktą ir gauna PVM sąskaitą–faktūrą arba lygiavertį dokumentą.

3.8. Paslaugų kaina dėl pasikeitusių mokesčių perskaičiuojama tokia tvarka:

3.8.1. mokestis, kuriam pasikeitus perskaičiuojama paslaugų kaina: pridėtinės vertės mokestis (PVM). Pasikeitus kitiems mokesčiams paslaugų kaina neperskaičiuojama;

3.8.2. perskaičiavimas atliekamas įsigaliojus Lietuvos Respublikos pridėtinės vertės mokesčio įstatymo pakeitimo įstatymui, kuriuo keičiasi mokesčio tarifas;

3.8.3. perskaičiavimo formulė: pasikeitus PVM tarifo dydžiui, paslaugų kainoje esantis PVM tarifas nesuteiktoms paslaugoms keičiamas (mažinamas ar didinamas) pagal Lietuvos Respublikos galiojančius teisės aktus;

3.8.4. paslaugų kainos pakeitimas įforminamas papildomu Šalių susitarimu;

3.8.5. perskaičiuota paslaugų kaina pradedama taikyti nuo Lietuvos Respublikos pridėtinės vertės mokesčio įstatymo pakeitimo įstatymo, kuriuo keičiasi šio mokesčio tarifas, nurodytos tarifo įsigaliojimo dienos.

3.9. Teikėjas sąskaitas faktūras teikia tik elektroniniu būdu. Užsakovas elektronines sąskaitas faktūras priima ir apdoroja naudodamasis informacinės sistemos „E. sąskaita“ priemonėmis (elektroninės paslaugos „E. sąskaita“ svetainė pasiekama adresu www.esaskaita.eu).

3.10. Šalys susitaria, kad nepaisant to, kas nurodyta mokėjimo pavedime, Užsakovui atlikus mokėjimus pagal Sutartį, įmokos pirmiausia yra skiriamos padengti anksčiausiai atsiradusiems įsiskolinimams pagal Sutartį, antrąja eile – delspinigiams apmokėti (jeigu jie buvo priskaičiuoti pagal Sutartį), trečiąja eile – palūkanoms apmokėti (jeigu jos buvo priskaičiuotos pagal Sutartį).

3.11. Teikėjas negali perleisti tretiesiems asmenims visų ar dalies savo teisių, susijusių su Sutartimi, įskaitant reikalavimo teisę į Užsakovo mokėtinas sumas, be išankstinio Užsakovo rašytinio sutikimo. Be Užsakovo išankstinio rašytinio sutikimo sudaryti sandoriai dėl teisių ar pareigų pagal šią Sutartį perleidimo laikytini niekiniais ir negaliojančiais nuo jų sudarymo momento.

IV. ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

4.1. Užsakovas įsipareigoja:

4.1.1. suteikti Teikėjui visą informaciją, reikalingą Sutartyje numatytioms paslaugoms suteikti;

4.1.2. vykdyti teikiamų paslaugų priežiūrą;

4.1.3. priimti tinkamai ir kokybiškai suteiktas paslaugas;

4.1.4. už kokybiškai ir laiku suteiktas paslaugas sumokėti Teikėjui šioje Sutartyje numatytomis sąlygomis ir terminais pagal pateiktas PVM sąskaitas faktūras.

4.2. Teikėjas įsipareigoja:

4.2.1. tinkamai, kokybiškai ir laiku suteikti paslaugas pagal Sutartyje ir techninėje specifikacijoje nurodytus reikalavimus;

4.2.2. atlyginti Užsakovui ir tretiesiems asmenims atsiradusius nuostolius dėl netinkamo Sutarties vykdymo ar nevykdymo;

4.2.3. jeigu Teikėjo kvalifikacija dėl teisės verstis atitinkama veikla nebuvo tikrinama arba tikrinama ne visa apimtimi, Teikėjas Užsakovui įsipareigoja, kad Sutartį vykdys tik tokią teisę turintis asmenys.

4.3. Sutarčiai vykdyti pasitelkiami šie subteikėjai: *nėra*. Teikėjas įsipareigoja ne vėliau kaip iki Sutarties vykdymo pradžios raštu pranešti Užsakovo atstovui subteikėjų kontaktinius duomenis ir subteikėjų atstovus.

4.4. Sutarties galiojimo metu subteikėjų keitimas vietomis tarp Sutartyje numatytų subteikėjų, didesnės (mažesnės) Sutarties dalies (veiklos), negu buvo suderinta, perdavimas kitam Sutartyje numatytam subteikėjui, papildomų ar naujų (tuo atveju kai teikiant pasiūlymą subteikėjai nebuvo

žinomi) subteikėjų pasitelkimas arba Sutartyje numatytų subteikėjų atsisakymas galimas tik raštu apie tai informavus Užsakovą.

4.5. Užsakovas reikalauja, kad kartu su informacija apie naujus subteikėjus (kai jų pajėgumais remiamasi kvalifikacijai pagrįsti) būtų pateikti atitiktą kvalifikaciniam reikalavimams (jei jie buvo keliami) patvirtinantys dokumentai. Anksčiau minėti dokumentai pateikiami tai dienai, kai Teikėjas kreipiasi į Užsakovą su prašymu pakeisti subteikėjus.

4.6. Pakeitus Sutartyje numatytus subteikėjus vietomis, perdavus didesnę (mažesnę) Sutarties dalį (veiklą), negu buvo suderinta, kitam Sutartyje numatytam subteikėjui, ir (ar) pasitelkus papildomus ar naujus subteikėjus, subteikėjai gali pradėti vykdyti Sutartį, tik Užsakovui ir Teikėjui pasirašius papildomą susitarimą prie Sutarties. Šiame susitarime nurodoma pagrindinė informacija apie subteikėją ir Sutarties dalis (veiklą), kuriai jis yra pasitelkiamas. Šis papildomas susitarimas tampa neatskiriama Sutarties dalimi.

V. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

5.1. Kiekvienu atveju Teikėjui praleidus bet kurios prievolės įvykdymo terminą, nustatytą šioje Sutartyje, Teikėjas moka Užsakovui 0,02 procento delspinigius nuo Sutarties 3.1. p. nurodytos paslaugų kainos už kiekvieną uždelstą dieną.

5.2. Uždelsus laiku atsiskaityti už suteiktas paslaugas, Užsakovas Teikėjui reikalaujant moka 0,02 proc. delspinigius nuo laiku neapmokėtos sumos už kiekvieną vėlavimo dieną. Šalys susitaria, kad šiuo atveju palūkanos nemokamos.

5.3. Jei Teikėjas nekokybiškai teikia Sutartyje numatytas paslaugas, Užsakovas surašo Sutarties pažeidimo aktą. Šio akto pagrindu Užsakovas taiko Teikėjui 3 proc. dydžio baudą nuo 3.1. p. nurodytos sumos už kiekvieną pažeidimo atvejį. Nustatytus pažeidimus Teikėjas privalo pašalinti savo sąskaita.

5.4. Jei Teikėjas nutraukia Sutartį vienašališkai, Teikėjas moka Užsakovui baudą, kuri lygi 10 proc. nuo sutarties vertės.

5.5. Teikėjui pagal Sutartį priskaičiuoti delspinigiai ir (ar) baudos gali būti išskaičiuojami iš Užsakovo mokėtinų sumų Teikėjui.

5.6. Šalys susitaria, kad kilus teisminiam ginčui dėl atsiskaitymo už suteiktas paslaugas, Teikėjas gali reikalauti priteisti ne didesnes kaip 5 (penkių) procentų metines palūkanas nuo nesumokėtos sumos, kaip tai numatyta LR CK 6.210 str. 1 d.

5.7. Šalys atleidžiamos nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms pagal LR CK 6.212 str.

VI SKYRIUS

KONFIDENCIALUMO ĮSIPAREIGOJIMAI

6.1. Šalys sutinka laikyti šios Sutarties sąlygas, visą dokumentaciją ir informaciją, kurią Sutarties Šalys gauna viena iš kitos vykdydamas Sutartį, konfidencialia ir be išankstinio kitos Šalies rašytinio sutikimo neplatinti trečiosioms šalims apie ją jokios informacijos, išskyrus atvejus, kai to reikalaujama Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Šio įsipareigojimo pažeidimu nebus laikomas viešas informacijos apie Užsakovą atskleidimas, jei jis pažeidžia mokėjimo terminus ir informacijos apie Teikėją atskleidimas, jei Teikėjas pažeidžia paslaugų atlikimo terminus.

VII. ASMENS DUOMENŲ TVARKYMAS

7.1. Sudarydamos šią Sutartį Šalys patvirtina, kad supranta, jog nuo 2018 m. gegužės 25 d. yra tiesiogiai taikomas 2016 m. balandžio 27 d. priimtas Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo (toliau – Reglamentas). Šalys patvirtina, kad jeigu siekiant užtikrinti tinkamą Sutarties

vykdymą bus tvarkomi asmens duomenys, Šalys įsipareigoja sudaryti atskirą susitarimą dėl duomenų tvarkymo, kuriuo nustato duomenų tvarkymo dalyką ir trukmę, duomenų tvarkymo pobūdį ir tikslą, asmens duomenų rūšis ir duomenų subjektų kategorijas bei duomenų valdytojo prievolės ir teises.

7.2. Jeigu poreikis tvarkyti asmens duomenis paaiškėja po Sutarties sudarymo, Šalys įsipareigoja nedelsiant sudaryti papildomą susitarimą dėl duomenų tvarkymo prie Sutarties ir imtis kitų būtinų priemonių siekiant užtikrinti atitiktį Reglamento reikalavimams. Šalys pripažįsta, kad papildomo susitarimo dėl duomenų tvarkymo pasirašymas nebus laikomas esminiu šios Sutarties sąlygų pakeitimu.

VIII. KITOS SĄLYGOS

8.1. Sutarties Šalys susirašinėja lietuvių kalba. Visi pranešimai, sutikimai ir kitas susižinojimas, kuriuos Šalis gali pateikti pagal šią Sutartį, bus laikomi galiojančiais ir įteiktais tinkamai, jeigu yra asmeniškai pateikti kitai Šaliai ir gautas patvirtinimas apie gavimą arba išsiųsti registruotu paštu, faksu, elektroniniu paštu (patvirtinant gavimą) toliau nurodytais adresais ar fakso numeriais, kitais adresais ar fakso numeriais, kuriuos nurodė viena Šalis, pateikdama pranešimą:



8.2. Sutartis įsigalioja nuo Sutarties pasirašymo dienos ir galioja iki visiško Šalių įsipareigojimų pagal šią Sutartį įvykdymo dienos arba Sutarties nutraukimo dienos.

8.3. Pirkimo dokumentai, Teikėjo viešajam pirkimui pateiktas pasiūlymas bei techninė specifikacija yra neatskiriama šios Sutarties dalis.

8.4. Sutarties sąlygos gali būti keičiamos vadovaujantis Viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsnio nuostatomis.

8.5. Sutarčiai ir visoms iš Sutarties atsirandančioms teisėms ir pareigoms taikomi Lietuvos Respublikos įstatymai bei kiti norminiai teisės aktai. Sutartis sudaryta ir turi būti aiškinama pagal Lietuvos Respublikos teisę.

8.6. Šalys įsipareigoja laikyti paslapyje bet kokią techninę, komercinę, finansinę ar kitokio pobūdžio informaciją perduotą viena kitai, taip pat informaciją apie šią Sutartį bei imtis visų priemonių, kad gauta informacija nepatektų tretiesiems asmenims Sutarties galiojimo terminu bei neribotą laikotarpį po to.

8.7. Bet kokie pranešimai, informacija, dokumentacija ar korespondencija dėl Sutarties ar jos vykdymo turi būti įforminta raštu lietuvių kalba ir išsiųsta registruotu paštu, kurjeriu, faksu ar elektroniniu paštu. Jeigu informacija perduodama faksu ar elektroniniu paštu, ji laikoma tinkamai perduota tik tuo atveju, jeigu Šalis, kuriai skirta tokia informacija, faksu arba elektroniniu paštu patvirtina jos gavimo faktą.

8.8. Pasikeitus Šalių juridiniams adresams ar rekvizitams, Šalys privalo nedelsiant apie tai informuoti viena kitą. Šalis, neįvykdžiusi šio įsipareigojimo, negali reikšti pretenzijų, kad negavo pranešimų, siųstų pagal paskutinius kitai Šaliai žinomus rekvizitus, arba kita Šalis dėl naujų kitos Šalies rekvizitų nežinojimo netinkamai įvykdė savo įsipareigojimus.

8.9. Užsakovas, įspėjęs Teikėją prieš 15 dienų, turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį dėl esminio Sutarties pažeidimo. Esminiu Sutarties sąlygų pažeidimu bus laikomas bet kurio įsipareigojimo pagal Sutartį nevykdymas ar netinkamas vykdymas. Užsakovas taip pat gali nutraukti Sutartį ir kitais Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatytais atvejais.

8.10. Šalys gali nutraukti Sutartį abipusiu raštišku Šalių susitarimu.

8.11. Užsakovas gali nutraukti Sutartį Viešųjų pirkimų įstatymo 90 straipsnyje nurodytais ir kitais Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatytais atvejais.

8.12. Kiekvieną ginčą, nesutarimą ar reikalavimą, kylantį iš šios Sutarties ar susijusį su šia Sutartimi, jos sudarymu, galiojimu, vykdymu, pažeidimu, nutraukimu, Šalys spręs derybomis. Ginčo, nesutarimo ar reikalavimo nepavykus išspręsti derybomis, ginčas bus sprendžiamas teisme pagal Užsakovo buveinės vietą.

8.13. Sutarties Šalims yra žinoma, kad ši Sutartis yra vieša, išskyrus Sutartyje esančią konfidencialią informaciją. Konfidencialia informacija laikoma tik tokia informacija, kurios atskleidimas prieštarautų teisės aktams.

8.14. Sutarčiai, iš jos kylantiems Šalių santykiams bei jų aiškinimui taikoma Lietuvos Respublikos teisė.

8.15. Sutartis pasirašyta dviem egzemplioriais, turinčiais vienodą juridinę galią, po vieną – Užsakovui ir Teikėjui.

8.16. Sutarties priedai:

8.16.1. techninė specifikacija (1 priedas);

8.16.2. paslaugų atlikimo ir atsiskaitymo grafikas;

8.16.3. pirkimo dokumentai, Teikėjo viešajam pirkimui pateiktas pasiūlymas.

IX. ŠALIŲ REKVIZITAI IR PARAŠAI

V
I
V
e



F

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

**Vilniaus miesto bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo įstaigų stebėsenos sistemos paslaugų
pirkimas**

Vši Vilniaus švietimo pažangos centras 2021 m. rudenį - 2022 metų pavasarį įgyvendino projektą „VILNIAUS ŠVIETIMO STEBĖSENOS INFORMACINĖS SISTEMOS prototipo sukūrimas“. Švietimo stebėsenos sistemos tikslas periodiškai rinkti švietimo įstaigos mokinių, tėvų ir mokytojų patirčių ir savijautos vertinimus, nustatyti bendrą pasitenkinimą ir rekomendaciją apie įstaigą. Projekto metu buvo parengti 3 patirčių ir pasitenkinimo klausimynai: mokinių, tėvų, personalo (apimtis virš 50 klausimų). Sistemą išbandė 9 ugdymo įstaigos (trys gimnazijos, trys progimnazijos ir trys darželiai).

Šiuo pirkimu tikimasi į švietimo stebėsenos sistemą įtraukti visas Vilniaus miesto savivaldybės bendrojo ugdymo įstaigas, o ikimokyklinių įstaigų pilotinę stebėseną pratęsti išplečiant iki 10 įstaigų.

1. Pirkimo objektas	Įsigyti Klientų patirčių platformos (<i>Customer Experience Platform</i>) – paslaugą.
2. Pirkimo tikslas	Įgyvendinti Vilniaus miesto bendrojo ir 10 ikimokyklinio ugdymo įstaigų stebėseną - metodiškai ir automatizuotai surinkti Vilniaus miesto bendrojo ugdymo įstaigų mokinių, jų tėvų, personalo bei 10 ikimokyklinio ugdymo įstaigų tėvų ir personalo patirčių mokykloje vertinimus, analizuoti juos realiu laiku, vaizdžiai ir suprantamai pateikti rezultatus ir mokyti priimti sprendimus remiantis surinktais duomenimis.
3. Tikslinės grupės dalyvaujančios apklausose	a) visų savivaldybės pavaldumo Vilniaus miesto bendrojo ugdymo įstaigų mokiniai, jų tėvai, pedagogai, administracija, aptarnaujantis personalas. b) 10 savivaldybės pavaldumo Vilniaus miesto ikimokyklinio ugdymo įstaigų mokinių tėvai, pedagogai, administracija, aptarnaujantis personalas.
4. Paslaugos teikimo laikotarpis	Nuo sutarties įsigaliojimo dienos (preliminariai – 2022 m. lapkričio mėn. – 2023 m. lapkričio mėn.), organizuojant mokyklų apklausų bangą; 2022 m. gruodžio mėn. (1 apklausų banga), o ikimokyklinių įstaigų 2023 m. II ketv. (1 apklausų banga).
5. Klausimynai	Naudojami klausimynai, išbandyti pilotinio projekto metu. Tiekėjas atlieka patikslinimus, korekcijas Užsakovo prašymu.
6. Apklausos įgyvendinimas	a) Apklausa vykdoma internetu pasitelkiant interneto nuorodas, sukurtas kiekvienai įstaigai atskirai. b) Kiekvienai tikslinei grupei skirtoje apklausoje turi būti kvietimas atsakingai užpildyti apklausą ir paaiškinimas kaip tą daryti, kur bus naudojami duomenys. c) Apklausos visoms tikslinėms grupėms yra anoniminės d) Apklausą dalyvis turi galėti pildyti kompiuteriu bei mobiliaisiais įrenginiais. e) Dalyvis turi matyti kurį klausimą atsakinėja ir kiek klausimų dar liko. f) Apklausos nuorodos kuriamos kiekvienai įstaigai atskirai. Nuorodos platinamos įstaigų elektroninių komunikacijos priemonių (pvz. TAMO) pagalba.
7. Rezultatų atvaizdavimo (<i>Dashboard</i>)	Apklausų duomenys atvaizduojami realiu laiku Klientų patirčių platformos dedikuotame duomenų atvaizdavimo portale (<i>Dashboard</i>).

analizės portalo pritaikymas	Rezultatų atvaizdavimo analizės portalas suformuojamas ne vėliau kaip per 1 kalendorinį mėn. nuo apklausų pildymo pabaigos dienos. Duomenys atvaizduojami individualiai kiekvienai įstaigai. Pagrindinius rodiklius sudaro rekomendacijos rodiklis (<i>Net Promoter Score</i>), bendras pasitenkinimo rodiklis ir kt. apibendrinti rodikliai. Duomenis ir rodiklius galima analizuoti pagal požymius kurie yra duomenų bazėje taip pat pat laiko eilutėje (9 įstaigoms, kurios dalyvavo pilotiniame projekte). Mokyklos gali matyti savo padėtį lyginant su miesto rezultatų vidurkiu, aukščiausiais ir žemiausiais rodikliais.
8. Prieigų prie Klientų patirčių platformos portalo suteikimas	Všį Vilniaus švietimo pažangos centras ekspertams suteikiama duomenų administratoriaus prieiga prie visų apklausų duomenų (3 – 5 vartotojai) Bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo įstaigų vadovams bei jų paskirtiems darbuotojams suteikiama prieiga prie konkrečios įstaigos (300 vartotojų). Vilniaus miesto savivaldybėms darbuotojams suteikiama prieiga prie specialiai jiems parengto apibendrinto, bendrą miesto paveikslą pristatančio rezultatų atvaizdavimo. (apie vartotojų) Prieigos prie duomenų teisės valdomos pagal sutarimą su Užsakovu. Duomenų atvaizdavimas derinamas su Užsakovu siekiant tinkamo rezultato.
9. Rezultatų atvaizdavimo portalo koregavimas pagal pastabas	Atlikus kokybinę rezultatų patikrą rezultatų atvaizdavimas koreguojamas pagal Užsakovo išsakytas pastabas, esant poreikiui pridedami nauji išvestiniai Užsakovo pasiūlyti rodikliai.
10. Mokymai, instrukcijos	Tiekėjas organizuoja ne mažiau kaip 1 nuotolinius sistemos naudojimo mokymus (iki 4 akad. val.). Tiekėjas parengia platformos įrankių naudojimo instrukciją ir patalpina ją platformoje.
11. Kasdienės priežiūros paslaugos, konsultacijos	Remiantis tvarka, apibrėžta Priede Nr. 1.
12. Duomenų apsauga	Klientų patirčių platformoje duomenų saugojimas atitinka BDAR taisykles.
13. Duomenų, turinio savininkai	Apklausų duomenų, klausimynų, turinio (visų kaupiamų duomenų) savininkas yra Všį Vilniaus švietimo pažangos centras. Paslaugų nutraukimo atveju duomenys turi būti perduodami savininkui. Užsakovui užsakius ir / arba projekto Teikėjas perduoda visų sukaupytų duomenų kopiją.
14. Duomenų kopijos, sistemos duomenų atstatymas	Teikėjo sistemoje turi būti kaupiama ir ne mažiau kaip 1-erius kalendorinius metus saugoma audito informacija apie operacijas su duomenimis (angl. logs), įskaitant duomenų eksporto veiksmus. Turi būti saugoma informacija apie veiksmus su duomenimis, naudotojus, kurie atliko veiksmus su duomenimis, datas, laiko įrašus. Teikėjas turi užtikrinti atsarginio kopijavimo sistemos veikimą Teikėjas turi pasirūpinti rezervinėmis kopijomis visiems Stebėsenos sistemos duomenims, netrikdant darbo su sistema Teikėjas turi užtikrinti, kad Sistema turi duomenų atstatymo iš rezervinės kopijos funkcionalumą. Atstačius duomenis, turi egzistuoti sprendimas, užtikrinantis, kad būtų išlaikytas duomenų integralumas.
15. Sistemos vartotojai	Sistemos vartotojų skaičius nėra ribojamas (planuojama iki 350). Vartotojų prieigas valdo UAB „Synopticom“.

	Prieigos yra konfigūruojamos ir ribojamos individualiam vartotojui.
--	---

PROJEKTO ĮGYVENDINIMAS IR GARANTINĖ PRIEŽIŪRA

MODULIO VYKDYMAS IR PALAIKYMAS

1. Sistemos pasiekiamumas 24/7, 99,99% visus metus, išskyrus iš anksto patvirtintas technines naujoves ir pataisymus;
2. Saugumas ir atnaujinimai;
3. Duomenų rinkimo operacijos:
 - a. BDAR procedūrų palaikymas;
 - b. Duomenų mainai, įkėlimai, apdorojimas, išsiuntimas;
 - c. Karantinas, dublikatai;
 - d. Respondento palaikymas;
 - e. Privatumo problemų stebėjimas ir valdymas;
 - f. Juodojo sąrašo palaikymas;
 - g. Grąžinamų el. laiškų rinkimas ir statistikos pristatymas;
 - h. Anketos tekstų taisymas/keitimas;
 - i. Anketos klausimų taisymas/keitimas juos papildant ar pašalinant;
 - j. Kita.
4. Vartotojo palaikymas:
 - a. Vartotojų vaidmenų prieigos valdymas (naujų vartotojo vaidmenų kūrimas, blokavimas/atblokovimas, pagalba ir palaikymas vartotojams);
 - b. Konsultavimas ir pagalba;
 - c. Nuotoliniai mokymai pageidaujamaiais kanalais;
 - d. Vartotojo medžiagos atnaujinimas;
 - e. Tiesioginės sesijos (suderinama atskirai).
5. Duomenų bazės palaikymas:
 - a. Surinktų duomenų įkėlimas;
 - b. Automatinis duomenų vientisumo patikrinimas;
 - c. Duomenų taisymas ir papildymas, bylų ištrynimasis kliento pageidavimu;
 - d. Restruktūrizavimas;
 - e. Integracija;
 - f. Nauji laukai;
 - g. Laukų pašalinimas.
6. REZULTATŲ SUVESTINĖS (DASHBOARD) PALAIKYMAS.
 - a. Diagramų/vertinimų taisymas;
 - b. Naujų diagramų/vertinimų pridėjimas;
 - c. Diagramų/vertinimų pašalinimas;
 - d. Naujų kompleksinių sutartinių rodiklių diegimas;
 - e. Papildomų rezultatų langų diegimas (Dashboard);
 - f. Papildomų klientų poreikių funkcionalumui įgyvendinimas;
 - g. Pridėti/pašalinti filtrus, griežinėjimus;
 - h. Ataskaitų koregavimai dėl pasikeitusių apklausų ir/ar duomenų struktūrų;
 - i. Įspėjimai;

- j. AI pagrįsta teksto analizė (ATSKIRA KAINA)
- k. rankinis teksto analizės modulis.
- l. Atnaujinimai;
- m. Kita.
- n. VISAS PROGRAMOS PERDARYMAS (ATSKIRTA KAINA)

7. Projekto naudojimo apimtys:

- a. Vartotojų kiekis neribojamas;
- b. Neribojamas siunčiamų ir užpildytų anketų kiekis.

8. Metodinė pagalba ir konsultavimas.

9. Palaikymo reakcija į užklausimus:

- a. Reakcijos laikas 1-2 valandos (Prieiga ir vaidmenys, teksto taisymas, respondentų atvejai, greitos problemos, pagalba vartotojams, duomenų taisymas, diagramų taisymas ir kt.);
- b. Reakcijos laikas 1-2 dienos (naujos diagramos, nauji filtrai; nauji klausimai ir kt.);
- c. Reakcijos laikas 5 darbo dienos (nauji prietaisų skydelio skirtukai, nauji sudėtiniai indikatoriai ir kt.);
- d. Reakcijos laikas – atskiras laikas (naujos funkcijos, nauji klausimynai, pertvarka).

10. Pagrindiniai aptarnavimo kontaktai ir pasiekiamumas:

- a. Visi vartotojų palaikymo klausimai nuo pirmadienio iki penktadienio 8.00–18.00 +2GMT: help@synopticom.com, +37065681685. Atsarginis kontaktas: info@synopticom.com; +37065569098
- b. Dėl tiesioginių ar skubių klausimų 24/7: Gżegoż Bukovskij gzegoz.bukovskij@synopticom.com, telefonas; IT vadovas Saulius Janiūnas saulius.janiunas@synopticom.com, telefonas +37065502578;
- c. Projekto vadovas Liutauras Daugirdas Liutauras.daugirdas@synopticom.com, tel. +37065569098;

**VILNIAUS MIESTO BENDROJO IR IKIMOKYKLINIO UGDYMO ĮSTAIGŲ
STEBĖSENOS SISTEMOS PASLAUGŲ
ATLIKIMO IR ATSISKAITYMO GRAFIKAS**

Paslaugų atlikimo laikotarpis	Siekiami rezultatai, pateiktys	Atsiskaitymas (datos ir sumos)
Nuo sutarties įsigaliojimo dienos iki 2023-03-03	1. Organizuota Vilniaus miesto bendrojo mokinių, jų tėvų, personalo patirčių ir nuostatų vertinimų mokykloje apklausa 2. Sutvarkyti ir apdoroti pirminiai apklausų duomenys 3. Duomenys apibendrinti, parengti išvestiniai rodikliai 4. Parengtos duomenų vizualizacijos (<i>Dashboard</i>) 5. Mokymai sistemos dalyviams, kaip naudotis rezultatų duomenimis 6. Parengta platformos įrankių naudojimo instrukcija	15 000 EUR su PVM Užsakovas atlieka Teikėjui avansinį mokėjimą per 10 dienų nuo Sutarties įsigaliojimo dienos pagal Teikėjo pateiktą avansinio mokėjimo sąskaitą; Iki 2023-03-03 Tiekėjas pateikia priėmimo-perdavimo aktą ir gauna PVM sąskaitą-faktūrą arba lygiavertį dokumentą.
2023-03-03 – 2023-06-01	1. Organizuota Vilniaus miesto 10 ikimokyklinio ugdymo įstaigų tėvų ir personalo patirčių mokykloje vertinimų apklausa 2. Sutvarkyti ir apdoroti pirminiai apklausų duomenys 3. Duomenys apibendrinti, parengti išvestiniai rodikliai 4. Parengtos duomenų vizualizacijos (<i>Dashboard</i>) 5. Mokymai sistemos dalyviams, kaip naudotis rezultatų duomenimis	Iki 2023-06-01 17 065 EUR su PVM Užsakovas sumoka Teikėjui per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo dienos, kai Užsakovas pasirašo priėmimo-perdavimo aktą ir gauna PVM sąskaitą-faktūrą arba lygiavertį dokumentą.