

PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES SPECIALIOJI DALIS

Nr. _____

UAB „Ignitis“, pagal Lietuvos Respublikos įstatymus teisėtai įregistruota ir veikianti uždaroji akcinė bendrovė, juridinio asmens kodas 303383884, PVM mokėtojo kodas LT100008860617, registruotos buveinės adresas Laisvės pr. 10, LT-04215 Vilnius, Lietuvos Respublika, apie kurią duomenys kaupiami ir saugomi VĮ Registrų centras, atstovaujama (toliau – Klientas), ir

UAB Credo Partners, pagal Lietuvos Respublikos įstatymus teisėtai įregistruota ir veikianti uždaroji akcinė bendrovė, juridinio asmens kodas 300657981, PVM mokėtojo kodas LT100003147815, registruotos buveinės adresas Vytauto pr. 23, LT-44352 Kaunas, Lietuvos Respublika, duomenys apie kurią kaupiami ir saugomi VĮ Registrų centras, atstovaujama (toliau – Paslaugų teikėjas),

Klientas ir Paslaugų teikėjas kiekvienas atskirai toliau vadinamas Šalimi, bendrai vadinamos Šalimis, sudarė šią paslaugų sutartį (toliau – Sutartis).

1. BENDROSIOS NUOSTATOS IR SUTARTIES OBJEKTAS

1.1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja Sutartyje numatytais sąlygomis suteikti Klientui (2023-IGN-136) Kontaktų centro paslaugas (toliau – Paslaugos), o Klientas įsipareigoja sumokėti už suteiktas Paslaugas Sutartyje nurodytais sąlygomis ir terminais.

1.2. Ši Sutartis sudaryta pasibaigus viešajam pirkimui, kuriame ekonomiškai naudingiausias pasiūlymas išrinktas pagal kainą.

2. PASLAUGŲ APIMTIS IR KAINA

2.1. Pagal šią Sutartį Klientui teikiamos Paslaugos, aprašytos Techninėje specifikacijoje.

2.2. Preliminarus Paslaugų kiekis nurodytas Sutarties SD priede Nr. 3. Paslaugų įsigijimui skirta lėšų suma nurodyta Sutarties SD 2.3. punkte negali būti viršijama Sutarties galiojimo laikotarpiu, jei Pirkimo sąlygose nenumatyta kitaip.

2.3. Bendra Sutarties kaina yra 3131528,40 EUR (trys milijonai vienas šimtas trisdešimt vienas tūkstančiai penki šimtai dvidešimt aštuoni eurai, 40 ct), įskaitant PVM. Bendrą Sutarties kainą sudaro:

2.3.1. Paslaugų kaina 2588040,00 EUR (du milijonai penki šimtai aštuoniasdešimt aštuoni tūkstančiai keturiasdešimt eurų 00 ct), neįskaitant PVM;

2.3.2. Pridėtinės vertės mokestis (PVM) 21 % - 543488,40 EUR (penki šimtai keturiasdešimt trys tūkstančiai keturi šimtai aštuoniasdešimt aštuoni eurai, 40 ct).

2.4. Paslaugos perkamos, nustatant maksimalią jų įsigijimui skirtų lėšų sumą, nurodytą Sutarties SD 2.3 punkte. Preliminarus Paslaugų kiekis nurodytas Sutarties SD Priede Nr. 3. Paslaugos perkamos pagal Kliento poreikį, neviršijant Sutartyje nurodytos Paslaugų kainos. Klientas neįsipareigoja nupirkti viso nurodyto preliminarus Paslaugų kiekio ar bet kokios jų dalies, taip pat Klientas neįsipareigoja išpirkti Paslaugų visai Sutarties kainai ar bet kokiai jos daliai.

2.5. Vadovaujantis Viešųjų pirkimų tarnybos direktoriaus patvirtinta Kainodaros taisyklių nustatymo metodika (toliau – Metodika), taikomas kainos apskaičiavimo būdas – fiksuotas įkainis.

2.6. Paslaugos perkamos pagal fiksuotus įkainius, užfiksuotus Sutarties Priede Nr. 3. Klientas neįsipareigoja išpirkti viso Paslaugų kiekio ar bet kurios dalies, išskyrus jei Techninėje specifikacijoje numatytas minimalus Paslaugų kiekis.

2.7. Paslaugų įkainiai Sutarties galiojimo laikotarpiu nekeičiami, išskyrus atvejus, jei įkainiai mažinami.

2.8. Įkainiai gali būti mažinami bet kuriuo Sutarties galiojimo metu rašytiniu Šalių susitarimu dėl pasikeitusių rinkos kainų ar dėl racionalaus lėšų naudojimo. Tokiu atveju keitimą inicijavusi Šalis raštu informuoja kitą Šalį dėl įkainių mažinimo, Šalys susitaria dėl mažinimo dydžio ir pasirašo susitarimą su perskaičiuotais įkainiais. Gali būti mažinamas vienas Sutarties įkainis, keli ar visi įkainiai, nekeičiant Bendros Sutarties kainos.

3. APMOKĖJIMO TVARKA

3.1. Klientas sumoka Paslaugų teikėjui per 30 (trisdešimt) Dienų nuo Sąskaitos gavimo dienos. Paslaugų teikėjas turi teisę pateikti Sąskaitą apmokėjimui tik po faktinio Paslaugų suteikimo, Šalims pasirašius Aktą, jei Techninėje specifikacijoje nenumatyta kitaip.

3.2. Detali apmokėjimo tvarka nurodyta Techninėje specifikacijoje.

4. PASLAUGŲ KOKYBĖ

4.1. Paslaugų kokybė turi atitikti Pirkimo objektui keliamus reikalavimus ir standartus, nurodytus Pirkimo sąlygose bei teisės aktuose, reglamentuojančiuose tokio pobūdžio Paslaugų tiekimą. Garantiniai terminai, įskaitant garantinį aptarnavimą Paslaugų teikėjo lėšomis, jų trukmė ir sąlygos nurodyti Techninėje specifikacijoje.

4.2. Paslaugų teikėjas užtikrina pašalinimo pagrindų, nurodytų Pirkimo sąlygose, nebuvimą visą Sutarties galiojimo laikotarpį.

4.3. Bendradarbiavimas tarp Šalių vyksta, įskaitant teiktinus pagal Techninę specifikaciją dokumentus, informaciją, konsultacijas, mokymus, tik lietuvių kalba, jei Techninėje specifikacijoje nenurodyta kitaip.

4.4. Paslaugų trūkumai suprantami kaip jie apibrėžti Sutarties BD 1.17 punkte.

4.5. Paslaugų trūkumai šalinami Paslaugų teikėjo sąskaita, Techninėje specifikacijoje bei Sutartyje nustatyta tvarka ir terminais. Netesybos už trūkumų nepašalinimą nustatytu terminu taikomos po Paslaugų suteikimo, Šalims pasirašius Aktą, ir Paslaugų garantinio termino galiojimo metu. Iki Paslaugų perdavimo – Akto pasirašymo (pvz. testavimo metu), nustačius trūkumus, jie šalinami Paslaugų teikėjo lėšomis per Techninėje specifikacijoje nustatytą terminą, Paslaugų teikėjui vėluojant, netesybos netaikomos, tačiau tokiu atveju netesybos taikomos už vėlavimą.

4.6. Jei vykdant Sutartį, po abipusio Akto pasirašymo, paaiškėja trūkumų, kurių pašalinimui terminai nenustatyti, Paslaugų teikėjas savo sąskaita pašalina tokius trūkumus per 10 (dešimt) Darbo dienų nuo Kliento pranešimo apie trūkumus, o jų neištaisęs per šiame punkte nustatytą terminą, moka Klientui *10,00 EUR (dešimties eurų 00 ct)* dydžio baudą už kiekvieną vėlavimo *Dieną* bei atlygina Kliento dėl to patirtus nuostolius, kiek jų nepadengia netesybos.

4.7. Už nustatytų Paslaugų trūkumų nepašalinimą per Sutarties SD 4.5 punkte nustatytą terminą Paslaugų teikėjas, Klientui pareikalavus, moka Klientui 0,05 procentų nuo trūkumų turinčių Paslaugų kainos dydžio delspinigius už kiekvieną uždelstą dieną (tačiau bet koku atveju ne mažiau kaip 50,00 EUR (penkiasdešimt) už vieną vėlavimo laikotarpį).

4.8. Už vėlavimą pateikti ataskaitas, numatytas Techninėje specifikacijoje, Paslaugų teikėjas, Klientui pareikalavus, moka 50 (penkiasdešimt) eurų baudą už kiekvieną vėlavimo dieną.

4.9. Klientas gavęs ataskaitas, numatytas Techninėje specifikacijoje, įvertina ar jos yra kokybiškos ar nekokybiškos. Nekokybiška ataskaita laikoma tokia ataskaita, kuri tenkina bent du iš šių kriterijų: 1) daug gramatinių ir kalbos klaidų, 2) neišskirtos rekomendacijos, 3) neaiški dokumento struktūra; 4) nepilna pateiktos ataskaitos apimtis; 5) netikslūs duomenys ataskaitoje. Jeigu ataskaita nekokybiška, Paslaugų teikėjas privalo per 2 (dvi) darbo dienas pataisyti ataskaitą ir pateikti ją Klientui.

4.10. Paslaugų teikėjas ne vėliau kaip per 5 (penkias) kalendorines dienas privalo atsakyti į visas pastabas ir komentarus, Kliento pateiktus Paslaugų teikėjo ataskaitoms, pateikiant lentelę, kurioje nurodomi atsakymai į Kliento klausimus, nuoroda konkrečias ataskaitos vietas, kuriose atlikti pakeitimai. Lentelė pateikiama kartu su atnaujintomis ataskaitomis.

5. PASLAUGŲ TEIKĖJO TEISĖ PASITELKTI TREČIUOSIUS ASMENIS (SUBTEIKĖJUS)

5.1. Paslaugų teikėjas Sutarčiai vykdyti turi teisę pasitelkti Subteikėjus tik tai Sutarties daliai, kurią nurodė Pasiūlyme. Sutarties vykdymui pasitelkti Subteikėjai ir (ar) nurodyta subteikimui perduodama sutartinių įsipareigojimų dalis: TAIP. Pridedamas priedas Nr. 4.

5.2. Paslaugų teikėjo pasitelktiems Subteikėjams yra suteikiama galimybė prašyti Kliento tiesiogiai atsiskaityti su jais.

5.3. Subteikėjas, norintis pasinaudoti Sutarties SD 5.2. punkte nurodyta galimybe, raštu pateikia prašymą Klientui. Prašyme nurodomi Subteikėjo teikiamos Paslaugos ir su Paslaugų teikėju suderinta Subteikėjui mokėtina suma, kartu pateikiant Paslaugų teikėjo patvirtinimą dėl Subteikėjui mokėtinios sumos suderinimo.

5.4. Klientas, išnagrinėjęs Subteikėjo prašymą, priima sprendimą dėl tokio atsiskaitymo taikymo bei praneša Paslaugų teikėjui ir Subteikėjui per 10 (dešimt) Dienų nuo prašymo gavimo dienos.

5.5. Jei Klientas priima sprendimą tenkinti Subteikėjo prašymą, pasirašoma trišalė sutartis tarp Kliento, Paslaugų teikėjo ir Subteikėjo, kaip nurodoma Sutarties BD 12.15. punkte, pagal projektą, kuris pateikiamas Sutarties SD priede Nr. 5.

5.6. Paslaugų teikėjas įsipareigoja apie Sutarties SD 5.2. punkte nurodytą tiesioginio atsiskaitymo galimybę bei šioje Sutartyje nustatytą tokio atsiskaitymo tvarką informuoti pasitelktus Subteikėjus.

6. PASLAUGŲ SUTEIKIMO TERMINAI, PASLAUGŲ REZULTATO PERDAVIMO - PRIĖMIMO TVARKA

6.1. Paslaugų teikimo tvarka ir vieta nurodyta Sutartyje ir Techninėje specifikacijoje.

6.2. Sutartinių įsipareigojimų, įskaitant Paslaugų teikimą, vykdymo terminai nurodyti Techninėje specifikacijoje.

6.3. Už vėlavimą suteikti Pirkimo sąlygas atitinkančias Paslaugas per Sutarties SD 6.2. punkte nustatytus terminus, Paslaugų teikėjas, Klientui pareikalavus, moka Klientui 0,05 procentų nuo vėluojamų suteikti Paslaugų kainos dydžio delspinigius už kiekvieną uždelstą dieną, tačiau bet koku atveju ne mažiau kaip 50,00 EUR (penkiasdešimt eurų 00 ct) už vieną vėlavimo laikotarpį).

7. SUTARTIES PASIRAŠYMAS, ĮSIGALIOJIMAS IR GALIOJIMAS

7.1. Sutartis pasirašoma kvalifikuotais elektroniniais Šalių parašais.

7.2. Sutartis įsigalioja nuo abipusio Sutarties pasirašymo dienos. Paslaugų teikimo terminas - 6 (šeši) mėnesiai nuo Sutarties įsigaliojimo dienos, bet ne ilgiau kaip iki pilnos apimties paslaugų teikimo pagal pirkimo „(2023-IGN-22) Kontaktų centro paslaugos“ Nr. 656351, sutartį pradžios (priklausomai nuo to, kuris terminas sueina greičiau). Maksimalus Sutarties galiojimo terminas yra 8 (aštuoni) mėnesiai, t. y. numatytas Paslaugų teikimo laikotarpis ir 2 (du) mėnesiai galutiniam atsiskaitymui tarp Šalių už tinkamai suteiktas Paslaugas ir pritaikytas sankcijas.

8. KITOS SĄLYGOS

8.1. Sutarties BD 17.11. punktas pakeičiamas ir išdėstomas taip: „17.11. Sutarties sąlygų keitimu nėra laikomi techninio pobūdžio pakeitimai (pavyzdžiui: Šalių klaidos, pavadinimai, sąskaitų numeriai, kiti rekvizitai ir pan.) ir Techninės specifikacijos Priedo Nr. 1 „Paslaugų teikimo turinio vertinimo procedūra“, Priedo Nr. 2 „Paslaugų teikimo tvarka“, Techninės specifikacijos 3 Priedo Priedėlio Nr. 1. „Paslaugų atsakomybė, kompensacija ir skatinimas metai-mėnuo-diena“ tikslinimas (-ai) juose numatytais atvejais. Apie techninio pobūdžio ir (ar) Techninės specifikacijos priedų / priedėlių pakeitimus Šalis iš anksto praneša raštu, atskiras kitos Šalies sutikimas neteikiamas. Siekiant išvengti bet kokių abejonių, Šalys susitaria, kad Šalims įvykdžius šiame punkte nurodytas sąlygas, atskiras susitarimas dėl Sutarties pakeitimo nebus sudaromas, o Šalies kitai Šaliai pateiktas pranešimas dėl techninio pobūdžio Sutarties ir (ar) Techninės specifikacijos priedų / priedėlių pakeitimų pridedamas prie Sutarties ir laikomas neatskiriama jos dalimi.“.

9. PRIEDAI

9.1. Kiekvienas šios Sutarties priedas yra neatskiriama jos dalis. Kiekviena Šalis gauna po vieną kiekvieno Sutarties priedo egzempliorių.

9.2. Prie Sutarties SD pridedami šie priedai:

9.2.1. Priedas Nr. 1. – Kontaktiniai adresai pranešimams siųsti ir asmenys, atsakingi už Sutarties vykdymą 1 lapas;

9.2.2. Priedas Nr. 2. – Techninė specifikacija;

9.2.3. Priedas Nr. 3. – Pirkimo objekto pavadinimas, kiekis, įkainiai;

9.2.4. Priedas Nr. 4. – Subteikėjų sąrašas bei perduodamų sutartinių įsipareigojimų dalis;

9.2.5. Priedas Nr. 5. – Trišalės sutarties dėl tiesioginio atsiskaitymo su subteikėju projektas;

9.2.6. Priedas Nr. 6. – Duomenų tvarkymo sutartis;

9.2.7. Priedas Nr. 7. – Susitarimas dėl konfidencialios informacijos.

10. ŠALIŲ REKVIZITAI

Paslaugų teikėjas

Klientas

(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

KONTAKTINIAI ADRESAI PRANEŠIMAMS SIŪSTI IR ASMENYS, ATSAKINGI UŽ SUTARTIES VYKDYMĄ

1. KONTAKTINIAI ASMENYS

Paslaugų apimtys, įkainiai, kokybės parametrai

Eil. Nr.	Paslaugos pavadinimas	Mato vienetas	Preliminarus kiekis Sutarties galiojimo laikotarpiu	1 mato vnt. įkainis pirmoms 90 kalendorinių dienų, EUR be PVM	1 mato vnt. įkainis likusiam Sutarties galiojimo terminui, EUR be PVM
1.	Įeinančių skambučių aptarnavimas	Minutė	3694200	0,61	0,551
2.	Išeinančių skambučių aptarnavimas		388000	0,61	0,55
3.	Automatiniai skambučiai interesantams		4000	0,025	0,025
4.	IT paslaugų diegimas (naujų paslaugų diegimas)	Valanda	8	50,00	50,00
5.	SMS pranešimų siuntimas, aptarnavimas, priėmimas	Vienetas	500	0,026	0,026
6.	Chat pokalbių aptarnavimas		64000	1,477	1,477
7.	Raštu pateiktų interesantų klausimų aptarnavimas		1423	2,008	2,008

Vadovaujantis Viešųjų pirkimų tarnybos direktoriaus patvirtinta Kainodaros taisyklių nustatymo metodika, Paslaugų kiekis nustatomas maksimalia Paslaugų įsigijimui skirta lėšų suma, kuri nurodyta Sutarties SD 2.3. punkte. Lentelėje nurodytas Paslaugų kiekis yra preliminarus ir gali būti keičiamas (didėti ar mažėti nuo kiekvienos eilutės kiekio), neviršijant Bendros Sutarties kainos.

SUBTEIKĖJŲ SĄRAŠAS BEI PERDUODAMŲ SUTARTINIŲ ĮSIPAREIGOJIMŲ DALIS

Pasitelkti Subteikėjai

Pavadinimas	Sutarties dalis, kurią vykdys Subteikėjai
TCG Telecom, UAB	Programinė įranga