

# SKAMBUČIŲ CENTRO PASLAUGOS PRELIMINARIOJI VIEŠOJO PIRKIMO-PARDAVIMO SUTARTIS

2024 m. vasario 29 d. Nr. 10-35/24

Vilnius

Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija, įstaigos kodas 188613242, registruota adresu: J. Tumo-Vaižganto g. 2, 01108 Vilnius, atstovaujama ministerijos kanclerės ,  
veikiančios pagal teisės aktų suteiktus įgaliojimus, (toliau – Pirkėjas)  
ir

UAB „Credo Partners“, juridinio asmens kodas 300657981, registruota adresu: Eugenijos Šimkūnaitės g. 10 LT-04130 Vilnius , atstovaujama vykdančiosios direktorės ,  
veikiančios pagal įgaliojimą (toliau – Paslaugos teikėjas),

toliau kartu šioje preliminariojoje viešojo pirkimo-pardavimo sutartyje (toliau – Preliminarioji sutartis) vadinami **Šalimis**, o kiekvienas atskirai – **Šalimi**, vadovaujantis Skambučių centro paslaugų tarptautinio viešojo pirkimo, atliekamo atviro konkurso būdu (toliau – Pirkimas), sąlygomis, sudarė šią Preliminariąją sutartį ir sutarė dėl toliau išvardintų sąlygų.

Analogiškos Preliminariosios sutartys tomis pačiomis sąlygomis sudarytos ir su kitais Pirkimo laimėtojais, jei tokių buvo.

## 1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

1.1. **Atsisakymas sudaryti Sutartį** – Tiekėjas, kuriam buvo pasiūlyta sudaryti Sutartį, raštu atsisako sudaryti arba per Preliminariosios sutarties 3.8. punkte nurodytą terminą nepasirašo Sutarties, arba atsisako sudaryti Sutartį Viešųjų pirkimų įstatyme, Pirkimo dokumentuose ir Preliminariojoje sutartyje nustatytais sąlygomis.

1.2. **Paslauga** – skambučių centro paslauga teikiama Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerijai ir konsulinėms įstaigoms, kurios apimtis, kokybė bei kiti Paslaugai keliami reikalavimai apibrėžti techninėje specifikacijoje (Sutarties 1 priedas), ir dėl kurios teikimo Preliminariosios sutarties pagrindu gali būti sudaromos Sutartys.

1.3. **Preliminarioji sutartis** – ši Preliminarioji sutartis, kurios tikslas – nustatyti sąlygas taikomas Sutartims, kurios gali būti sudarytos per Preliminariosios sutarties galiojimo laikotarpį.

1.4. **PVM** – Pridėtinės vertės mokestis.

1.5. **Sutartis** – Preliminariosios sutarties pagrindu sudaroma viešojo pirkimo-pardavimo sutartis dėl Paslaugos teikimo.

1.6. **Paslaugos teikėjai** – Pirkimo laimėtojai, sudarę Preliminariąsias sutartis su Užsakovu.

1.7. **Paslaugos teikėjų pašalinimo pagrindai** – pagal Viešųjų pirkimų įstatymo 46 straipsnį Pirkimo dokumentuose nustatyti paslaugos teikėjo pašalinimo pagrindai.

1.8. Kitos sąvokos atitinka Viešųjų pirkimų įstatyme ir jį įgyvendinančiuose teisės aktuose apibrėžtas sąvokas.

## 2. PRELIMINARIOSIOS SUTARTIES OBJEKTAS

2.1. Preliminariosios sutarties objektas yra susitarimas dėl Sutarčių sudarymo sąlygų.

2.2. Preliminariosios sutarties pagrindu sudaromų Sutarčių kainos apskaičiavimo būdų derinys – fiksuoto įkainio ir fiksuotos kainos.

### 3. SUTARTIES SUDARYMAS

3.1. Preliminariojoje sutartyje nustatoma ši dviejų laimėjusių Paslaugos teikėjų eilė:

3.1.1. UAB „Infomedia“, juridinio asmens kodas 122020088 registruota adresu: Žalgirio g. 92-214, LT-9303 Vilnius (toliai – Pirmas teikėjas).

3.1.2. UAB „Credo Partners“, juridinio asmens kodas 300657981 registruota adresu: Eugenijos Šimkūnaitės g. 10 LT-04130 Vilnius (toliai – Antras teikėjas).

3.2. Preliminariosios sutarties 3.1 punkte nurodyta laimėjusių Paslaugos teikėjų eilė nustatyta ekonominio naudingumo, nustatyto Pirkimo procedūrų metu, mažėjimo tvarka.

3.3. Preliminariosios sutarties pagrindu Sutartys, vadovaujantis Viešųjų pirkimų įstatymo 78 straipsnio 5 dalies 1 punktu, sudaromos neatnaujinant Paslaugos teikėjų varžymosi, remiantis šiomis sąlygomis:

3.3.1. Užsakovas siūlo Sutartį sudaryti Pirmam teikėjui;

3.3.2. Užsakovas siūlo Sutartį sudaryti Antram teikėjui, esant bent vienai iš šių sąlygų;

3.3.2.1. jei Pirmas teikėjas atsisako sudaryti Sutartį arba Sutartis su Pirmu teikėju nesudaroma dėl kitų nuo jo priklausančių aplinkybių (pvz., paaiškėja, kad jis atitinka bent vieną iš Paslaugos teikėjo pašalinimo pagrindų);

3.3.2.2. jei nutraukiama Sutartis / Pirkėjas priima sprendimą nepratęsti / dar kartą nesudaryti Sutarties su tuo pačiu tiekėju;

3.4. Sutartis gali būti sudaroma tik Preliminariosios sutarties galiojimo laikotarpiu. Vienu metu gali galioti tik viena Sutartis. Tuo atveju, jeigu Pirkėjo vertinimu Paslaugų teikėjas tinkamai teikia Paslaugas pagal Sutartį, su juo gali būti sudaroma nauja Sutartis pagal Preliminarią sutartį likusiam laikotarpiui.

3.5. Sutartis sudaroma iki visiško sutartinių įsipareigojimų įvykdymo. Sudaromoje Sutartyje nustatomas Paslaugos teikimo terminas 12 (dvylika) mėnesių su galimybe pratęsti du kartus po 12 (dvylika) mėnesių, neviršijant 36 (trisdešimt šešių) mėnesių nuo Sutarties sudarymo dienos. Preliminariosios sutarties pagrindu sudarytų visų Sutarčių bendras Paslaugų teikimo terminas negali viršyti 48 (keturiasdešimt aštuonių) mėnesių nuo pirmos pagrindinės Sutarties sudarymo įsigaliojimo dienos. Paslaugų, suteiktų pagal visas sudarytas Sutartis ir bendra (suminė) vertė negali viršyti maksimalios Pirkimui skirtų lėšų sumos – 495 868 (keturi šimtai devyniasdešimt penki tūkstančiai aštuoni šimtai šešiasdešimt aštuoni) eurai be PVM arba 600 000 (šeši šimtai tūkstančių) eurų su PVM apskaičiuotos maksimaliam 48 (keturiasdešimt aštuonių) mėnesių Paslaugos teikimo laikotarpiui.

3.6. Sudarant Sutartį, joje negali būti keičiama Paslaugos teikėjo pasiūlymo kaina (Paslaugos įdiegimo mokestis / įkainiai), išskyrus pagrindinėje Sutartyje numatytus atvejus, Pirkimo dokumentuose ir Preliminariojoje sutartyje nustatytos Pirkimo sąlygos. Sutartyje nurodyti įkainiai bus perskaičiuojami tik pagrindinėje sutartyje numatyta tvarka. Įkainių indeksavimas taip pat gali būti atliekamas, jeigu Sutartis su Paslaugų teikėju sudaroma praėjus ilgesniam laiko tarpui nei 6 mėn. nuo preliminariosios sutarties pasirašymo dienos (pavyzdžiui, praėjus dviem metams nuo Preliminariosios sutarties sudarymo, sudaroma Sutartis su Antru tiekėju).

3.7. Siekdamas sudaryti Sutartį Pirkėjas pagal Preliminariosios sutarties 3 priedą „Viešojo pirkimo-pardavimo sutarties projektas“ parengia ir pasirašo Sutartį (vieną egzempliorių, kai pasirašoma kvalifikuotu elektroniniu parašu arba du egzempliorius, kai pasirašoma rašytiniu parašu ir

patvirtinama šalių antspaudais, jeigu pareiga turėti antspaudą nustatyta šalių steigimo dokumentuose arba įstatymuose) bei kartu su rašytiniu kvietimu sudaryti Sutartį pateikia ją Paslaugos teikėjui.

3.8. Paslaugos teikėjas, gavęs Pirkėjo pasirašytą Sutartį, privalo ją pasirašyti ir vieną jos egzempliorių grąžinti Pirkėjui per Pirkėjo nurodytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 3 (trys) darbo dienos nuo pasirašytos Sutarties išsiuntimo dienos.

3.9. Siekiant užtikrinti Viešųjų pirkimų įstatymo 17 straipsnyje nustatytų pirkimų principų ir tikslų įgyvendinimą, jei kyla abejonių dėl Paslaugos teikėjo pašalinimo pagrindų nebuvimo (pvz., Sutartį ketinama sudaryti po 90 (devyniasdešimties) ir daugiau kalendorinių dienų nuo Preliminariosios sutarties sudarymo dienos), prieš kviesdamas Paslaugos teikėją sudaryti Sutartį, Pirkėjas raštu prašo Paslaugos teikėjo per jo nurodytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 3 (trys) darbo dienos nuo prašymo išsiuntimo dienos, pateikti aktualius dokumentus, patvirtinančius Paslaugos teikėjo pašalinimo pagrindų nebuvimą ar atitikimą kitiems teisės aktams.

#### **4. PRELIMINARIOSIOS SUTARTIES PAKEITIMAI**

4.1. Preliminariosios sutarties sąlygos jos galiojimo laikotarpiu gali būti keičiamos Preliminariojoje sutartyje ir Viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsnyje numatytais atvejais ir tvarka. Preliminariosios sutarties galiojimo laikotarpiu Šalis, inicijuojanti Preliminariosios sutarties sąlygų pakeitimą, pateikia kitai Šaliai raštišką prašymą keisti Preliminariosios sutarties sąlygas bei dokumentų, pagrindžiančių prašyme nurodytas aplinkybes, argumentus ir paaiškinimus, kopijas. Į pateiktą prašymą pakeisti atitinkamą Preliminariosios sutarties sąlygą, kita Šalis motyvuotai atsako ne vėliau kaip per 10 (dešimt) darbo dienų. Visi Preliminariosios sutarties pakeitimai galioja tik tada, kai jie sudaryti raštu ir pasirašyti Šalių įgaliotų atstovų.

4.2. Su Preliminariosios sutarties sąlygų keitimu turi sutikti visi Preliminariosios sutarties 3.1 punkte nurodyti Paslaugos teikėjai ir su visais turi būti pasirašomas vienodas papildomas susitarimas dėl Preliminariosios sutarties pakeitimo.

#### **5. PRELIMINARIOSIOS SUTARTIES ĮSIGALIOJIMAS, JOS GALIOJIMAS IR NUTRAUKIMAS**

5.1. Preliminarioji sutartis įsigalioja nuo jos sudarymo momento ir galioja 48 (keturiasdešimt aštuonis) mėnesius, jei nėra nutraukiama Preliminariojoje sutartyje nustatyta tvarka.

5.2. Preliminariosios sutarties sudarymo momentu laikoma jos abiejų Šalių pasirašymo diena.

5.3. Paslaugos teikėjas, prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų informavęs Pirkėją raštu, gali nutraukti Preliminariąją sutartį, jei Pirkėjas nevykdo įsipareigojimų pagal Preliminariąją sutartį ir per 10 (dešimt) kalendorinių dienų nuo Pirkėjui skirtą raštiško pranešimo išsiuntimo dienos, kuriame nurodoma, kokie įsipareigojimai nevykdomi, Pirkėjas neįvykdo savo įsipareigojimų, arba šių įsipareigojimų įvykdyti nebegali.

5.4. Pirkėjas, prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų informavęs Paslaugos teikėją raštu, gali nutraukti Preliminariąją sutartį, jei:

5.4.1. Paslaugos teikėjas ar bet kuris jo samdomas ar jo vardu veikiantis asmuo pažeidžia Preliminariosios sutarties 11.4 punkto nuostatas ar Paslaugos teikėjas, ar bet kuris jo samdomas ar jo vardu veikiantis asmuo padaro korupcinio pobūdžio nusikalstamą veiką (kaip tai apibrėžta Lietuvos Respublikos korupcijos prevencijos įstatyme) vykdant Preliminariąją sutartį ar Sutartį;

5.4.2. Paslaugos teikėjas nevykdo įsipareigojimų pagal Preliminariąją sutartį ir per 10 (dešimt) kalendorinių dienų nuo Paslaugos teikėjui skirtą raštiško pranešimo išsiuntimo dienos, kuriame

nurodoma kokie įsipareigojimai nevykdomi, Paslaugos teikėjas neįvykdo savo įsipareigojimų, arba šių įsipareigojimų įvykdyti nebegali;

5.4.3. paaiškėjo, kad Paslaugos teikėjas turėjo būti pašalintas iš pirkimo procedūros pagal Viešųjų pirkimų įstatymo 46 straipsnio 1 dalį ir pirkimo dokumentus;

5.4.4. Preliminarioji sutartis buvo pakeista pažeidžiant Viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsnį;

5.4.5. paaiškėjo, kad su Paslaugos teikėju neturėjo būti sudaryta Preliminarioji sutartis dėl to, kad Europos Sąjungos Teisingumo Teismas procese pagal Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 258 straipsnį pripažino, kad nebuvo įvykdyti įsipareigojimai pagal Europos Sąjungos steigiamąsias sutartis ir Direktyvą 2014/24/ES.

5.5. Pirkėjas, įspėjęs Paslaugos teikėją prieš 14 (keturiolika) kalendorinių dienų, turi teisę nutraukti Preliminariąją sutartį, neatsisakydamas kitų savo teisių gynimo būdų, kai Paslaugos teikėjas yra likviduojamas, sustabdo ūkinę veiklą, jo atžvilgiu vykdomas bankroto procesas arba teisės aktų nustatyta tvarka susidaro analogiška ar panaši situacija, taip pat kai keičiasi Paslaugos teikėjo organizacinė struktūra – juridinis statusas, pobūdis ar valdymo struktūra ir tai gali turėti įtakos tinkamam Preliminariosios sutarties vykdymui. Paslaugos teikėjas įsipareigoja nedelsiant, bet ne vėliau nei per 5 (penkias) darbo dienas raštu informuoti Pirkėją apie jo atžvilgiu pradėtas minėtas procedūras ir/arba jo organizacinės struktūros keitimą.

5.6. Pirkėjas be įspėjimo gali nutraukti Preliminariąją sutartį, jei:

5.6.1. Pirkėjui siekiant sudaryti su Paslaugos teikėju Sutartį, Paslaugos teikėjas per Pirkėjo nustatytą terminą nepateikia Preliminariosios sutarties 3.9 punkte reikalaujamų dokumentų;

5.6.2. Paslaugos teikėjas atsisako sudaryti Sutartį arba Sutartis su Paslaugos teikėju nesudaroma dėl kitų nuo jo priklausančių aplinkybių;

5.6.3. dėl Paslaugos teikėjo kaltės yra nutraukiama su Paslaugos teikėju sudaryta Sutartis;

5.6.4. Paslaugų, suteiktų pagal visas sudarytas Sutartis, suminė vertė pasiekia maksimalią Pirkimui skirtų lėšų sumą, nustatytą Preliminariosios sutarties 3.5 punkte;

5.6.5. nustačius, kad Paslaugos teikėjas neatitinka pirkimo dokumentuose nustatytų kvalifikacinių reikalavimų.

5.7. Preliminarioji sutartis gali būti nutraukta abipusiu Šalių sutarimu, jei Sutartis neprivalo būti nutraukiama vienašališkai dėl vienos iš Šalių įsipareigojimų nevykdymo.

## 6. ATSAKOMYBĖ

6.1. Tiek Pirkėjas, tiek Paslaugos teikėjas privalo vykdyti savo įsipareigojimus sąžiningai, stropiai, bendradarbiaudami, kiekviena Šalis atsako už kitai Šaliai padarytus tiesioginius nuostolius dėl savo įsipareigojimų pagal šią Sutartį nevykdymo.

6.2. Pirkėjas ar Paslaugos teikėjas neatlygina vienas kitam netiesioginių nuostolių ir (arba) pelno, pajamų ar geros reputacijos praradimo.

6.3. Jei Pirkėjas nutraukia Preliminariąją sutartį, tuo atveju, kai nėra sudaryta Pagrindinė sutartis, dėl Preliminariosios 5.4.1–5.4.3 ar 5.6.1–5.6.3 punktuose numatytų aplinkybių, Paslaugos teikėjas įsipareigoja per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo Pirkėjo reikalavimo gavimo dienos sumokėti Pirkėjui  $B$  eurų dydžio netesybas (baudą), apskaičiuojamas pagal šią formulę:

$$B = \begin{cases} \frac{5000 \text{ eurų}}{48 \text{ mėn.}} \cdot (48 \text{ mėn.} - M \text{ mėn.}) & , \text{ kai } M < 48 \\ 0 & , \text{ kai } M \geq 48 \end{cases}$$

6.4. kur  $M$  – mėnesių skaičius nuo Preliminariosios sutarties sudarymo iki jos nutraukimo dienos.

## **7. NENUGALIMA JĖGA (FORCE MAJEURE)**

7.1. Šalys neatsako dėl bet kokios Preliminariosios sutarties nuostatos nevykdymo, jei tai buvo susiję su nenugalimos jėgos aplinkybėmis, kurias Šalys supranta taip, kaip nustato Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1996 m. liepos 15 d. nutarimas Nr. 840 „Dėl Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybėms taisyklių patvirtinimo“.

7.2. Šalis, negalinti laiku įvykdyti savo sutartinių įsipareigojimų dėl nenugalimos jėgos aplinkybių, turi kiek įmanoma greičiau, bet ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo aplinkybių paaiškėjimo dienos raštu informuoti apie tai kitą Šalį. Šalis, pažeidusi nurodytą terminą, atleidžiama nuo atsakomybės tik nuo to momento, kada kita Šalis gavo jos pranešimą apie nenugalimos jėgos aplinkybes.

7.3. Šalis, kuri remiasi nenugalimos jėgos aplinkybėmis, turi jas patvirtinti teisės aktų nustatyta tvarka.

7.4. Jei Šalis dėl nenugalimos jėgos aplinkybių negali vykdyti savo sutartinių įsipareigojimų ilgiau nei 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų, kita Šalis turi teisę vienašališkai nutraukti Preliminariąją sutartį, visiškai atsiskaitydama už viską, ką buvo faktiškai gavusi pagal Preliminariąją sutartį.

## **8. TAIKOMA TEISĖ IR GINČŲ SPRENDIMAS**

8.1. Preliminarioji sutartis yra sudaryta ir turi būti vykdoma ir aiškinama pagal Lietuvos Respublikos teisę.

8.2. Bet koks ginčas, nesutarimas ar reikalavimas dėl Preliminariosios sutarties sprendžiamas Šalių derybomis, o Šalims per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo vienos Šalies rašytinio pranešimo kitai Šaliai pradėti derybas gavimo dienos nesusitarus, ginčas perduodamas spręsti Lietuvos Respublikos teismui pagal Pirkėjo buveinės adresą, išskyrus atvejus, kai įstatymai nustato išimtinį bylos teismingumą.

## **9. KONFIDENCIALUMAS**

9.1. Konfidencialia informacija laikoma visa su Preliminariąja sutartimi ir Sutartimi bei jų vykdymu susijusi informacija, nepaisant jos pateikimo būdo, formos ir laikmenos, kurios atskleidimas gali padaryti turtinę ar neturtinę žalą Pirkėjui, Paslaugos teikėjui ar trečiųjų asmenų interesams ir/ar kurios atskleidimas nėra pageidaujamas Preliminariosios sutarties šalių, išskyrus Preliminariosios sutarties 9.3 punkte nurodytą informaciją.

9.2. Pirkėjas ir Paslaugos teikėjas užtikrina, kad:

9.2.1. jų samdomas ar jiems dirbantis asmuo naudosis konfidencialią informaciją tik Preliminariosios sutarties ir Sutarties vykdymo tikslais;

9.2.2. jų samdomas ar jiems dirbantis asmuo Preliminariosios sutarties ir Sutarties vykdymo tikslais neatskleis jokios konfidencialios informacijos jokiam trečiajam asmeniui be išankstinio raštiško konfidencialios informacijos pateikėjo sutikimo;

9.2.3. imsis visų būtinų atsargumo priemonių siekdami užtikrinti, kad jokia konfidenciali informacija nebūtų atskleista (išskyrus pirmiau minėtus atvejus) ar naudojama jokiais kitais tikslais, išskyrus jų darbuotojams, tarnautojams vykdant Preliminariąją sutartį ir Sutartį.

9.3. Konfidencialia informacija nelaikoma:

9.3.1. informacija, kuri yra ar tampa vieša, išskyrus tuos atvejus, kai tai atsitiko pažeidžiant šio straipsnio nuostatas;

9.3.2. informacija, kuri yra teikiama tam, kad ji būtų pateikta viešai ir būtų įmanoma vykdyti Preliminariąją sutartį ar Sutartį;

9.3.3. informacija, kuri yra valdoma gavėjo be apribojimų ją atskleisti;

9.3.4. informacija, kuri yra gauta iš trečiųjų asmenų, kurie ją gavo teisėtai, ir jai netaikomi apribojimai dėl atskleidimo;

9.3.5. informacija, kuri privalo būti atskleista pagal įstatymus ar kitus teisės aktus;

9.3.6. informacija nurodyta Viešųjų pirkimų įstatymo 20 straipsnio 2 dalies 1–4 punktuose.

## **10. PASLAUGŲ SUBTEIKIMAS**

10.1. Pagrindinės sutarties vykdymui Paslaugos teikėjas turi teisę pasitelkti subteikėjus nurodytus Preliminariosios sutarties priede Nr. 2 „Paslaugų teikėjo pasiūlymas“.

10.2. Vykdam Sutartį subteikėjas gali būti keičiamas Sutartyje nustatyta tvarka.

## **11. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

11.1. Preliminarioji sutartis yra Šalių perskaityta, jų suprasta ir jos autentiškumas patvirtintas Šalies tinkamus įgaliojimus turinčių asmenų parašais.

11.2. Šalys privalo ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas viena kitą informuoti apie savo adreso, kitų rekvizitų pasikeitimą. Šalis, neįvykdžiusi šio reikalavimo, negali pareikšti pretenzijų ar atsikirtimų, kad kitos Šalies veiksmai, atlikti pagal paskutinius jai žinomus duomenis, neatitinka Preliminariosios sutarties sąlygų arba ji negavo pranešimų, siųstų pagal šiuos duomenis.

11.3. Šalys susitaria, kad visas susirašinėjimas tarp Šalių yra vykdomas lietuvių kalba. Visi pranešimai, sutikimai ir kitas susirašinėjimas, kuriuos Šalis gali pateikti kitai Šaliai pagal Preliminariąją sutartį, bus laikomi galiojančiais ir įteiktais tinkamai, jeigu yra asmeniškai pateikti kitai Šaliai ir gautas patvirtinimas apie gavimą arba išsiųsti registruotu paštu, elektroniniu paštu Preliminarioje sutartyje nurodytais adresais ar kitais adresais, kuriuos nurodė viena Šalis, pateikdama pranešimą.

11.4. Paslaugos teikėjas negali siūlyti, duoti ar sutikti duoti bet kuriam Pirkėjo darbuotojui, tarnautojui ar kitam Pirkėjo vardu veikiančiam asmeniui bet kokią dovaną ar pinigų sumą kaip paskatinimą ar atlygį, kad būtų atliktas koks nors veiksmas, nuo jo susilaikyta, ar už atliktą veiksmą ar susilaikymą nuo veiksmo atlikimo.

11.5. Preliminariojoje sutartyje neapartoms aplinkybėms taikomas Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas ir kiti Lietuvos Respublikos teisės aktai.

11.6. Pirkėjo už Preliminariosios sutarties vykdymą atsakingas kontaktinis asmuo:

11.7. Paslaugos teikėjo kontaktinis asmuo:

11.8. Sutartis sudaryta lietuvių kalba, vienu egzemplioriumi, kai pasirašoma kvalifikuotu elektroniniu parašu arba keliais egzemplioriais, kai pasirašoma rašytiniu parašu ir patvirtinama šalių antspaudais (jeigu pareiga turėti antspaudą nustatyta šalių steigimo dokumentuose arba įstatymuose).

## **12. PRELIMINARIOSIOS SUTARTIES PRIEDAI**

12.1. Ši Sutartis ir jos priedai sudaro vientisą Preliminariąją sutartį. Prie Preliminariosios sutarties pridedami šie priedai:

- 12.1.1. Preliminariosios sutarties 1 priedas: Techninė specifikacija, 8 lapai;
- 12.1.2. Preliminariosios sutarties 2 priedas: Paslaugos teikėjo pasiūlymas, 7 lapai;
- 12.1.3. Preliminariosios sutarties 3 priedas: Pagrindinės skambučių centro viešojo pirkimo - pardavimo sutarties projektas, 12 lapų.

### 13. ŠALIŲ REKVIZITAI IR PARAŠAI

#### Pirkėjas

##### Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija

Įstaigos kodas: 188613242

PVM mokėtojo kodas: LT886132411

Adresas: J. Tumo-Vaižganto g. 2,

LT-01511, Vilnius

Telefonas:

Sąskaitos Nr.: LT987300010076086644

Banko pavadinimas: Swedbank, AB

Banko kodas: 73000

Ministerijos kanclerė

---

(parašas) A.V.

#### Paslaugų teikėjas

##### UAB „Credo Partners“

Įmonės kodas: 300657981

PVM mokėtojo kodas:

LT100003147815

Registracijos adresas:

Eugenijos Šimkūnaitės g. 10

LT-04130 Vilnius

Veiklos adresas:

Vytauto pr.23, LT-44352, Kaunas

Telefonas

Sąskaitos Nr.:

Banko pavadinimas: Swedbank, AB

Banko kodas: 73000

Vykdančioji direktorė

---

(parašas) A.V.

## TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

### 1. SĄVOKOS

- 1.1. **Užsakovas** – Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija, adresas J. Tumo-Vaižganto g. 2, LT-01511 Vilnius, tel. (8-5) 236 2444, faksas (8-5) 231 3090, el. paštas [urm@urm.lt](mailto:urm@urm.lt) (toliau – URM).
- 1.2. **Paslaugos teikėjas** – ūkio subjektas-fizinis asmuo, privatus juridinis asmuo, viešas juridinis asmuo, kitos organizacijos ir jų padaliniai ar tokių asmenų grupė – su kuriuo Užsakovas sudaro sutartį.
- 1.3. **Klientas** – Lietuvos Respublikos ar užsienio šalies pilietis, skambinantis į Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministeriją (toliau – URM) ar Lietuvos Respublikos diplomatinę atstovybę arba konsulinę įstaigą (toliau – Konsulinė įstaiga).
- 1.4. **Ataskaitinis laikotarpis** – Skambučių centro paslaugos teikimo laikotarpis, už kurį Paslaugos teikėjas Užsakovui pateikia sąskaitą faktūrą: nuo kiekvieno kalendorinio mėnesio 1 d. iki to mėnesio paskutinės dienos įskaitytinai.
- 1.5. **Sutartis** – sutartis dėl skambučių centro paslaugos teikimo sudaroma tarp Paslaugos teikėjo ir Užsakovo dėl Pirkimo objekto.
- 1.6. **Šalis** – Paslaugos teikėjas arba Užsakovas, o abu kartu vadinami Šalimis.
- 1.7. **Ekstremalioji situacija** – kaip ši sąvoka apibrėžta Lietuvos Respublikos civilinės saugos įstatyme, nepriklausomai nuo to, ar ekstremalioji situacija įvyksta Lietuvoje, ar užsienio valstybėje.

### 2. PIRKIMO OBJEKTAS

- 2.1. Pirkimo objektas yra skambučių centro paslauga, teikiama URM ir Konsulinėms įstaigoms (toliau – Paslauga).
- 2.2. Paslauga, dėl kurios bus sudaroma sutartis, apima:
- 2.2.1. Telefono numerių suteikimą valstybėje, kurioje yra Konsulinės įstaigos apygarda ir Lietuvos Respublikoje, kai paslauga teikiama URM, ir šių numerių aptarnavimą;
- 2.2.2. Klientų konsultavimą Lietuvos Respublikos piliečių asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų, civilinės metrikacijos, notarinių veiksmų, išvykimo iš Lietuvos Respublikos deklaravimo, konsulinių pažymų išdavimo, dokumentų pareikalavimo, dokumentų vizai gauti pateikimo, ekstremaliųjų situacijų, registracijos konsuliniam priėmimui klausimais bei kitais konsuliniais klausimais, susijusiais su Užsakovo veikla pagal Užsakovo pateiktą konsultacijoms skirtą informaciją;
- 2.2.3. Informacijos apie skambučius siuntimą elektroniniu paštu techninės specifikacijos 4.10.1 arba 4.10.3 papunktyje nustatyta tvarka;
- 2.2.4. Skambučių peradresavimą techninės specifikacijos 4.10.1 papunktyje nustatyta tvarka;
- 2.2.5. Visų Klientų skambučių fiksavimą ir pokalbių su Klientais įrašymą bei šios informacijos kaupimą;
- 2.2.6. Interaktyvaus balso atsakymo sistemą (angl. *Interactive Voice Response*, toliau – IVR);

2.2.7. IVR pakeitimų atlikimą, t. y., programavimą, įgarsinimą, įdiegimo darbus pagal Užsakovo poreikį.

### **3. PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS**

3.1. Preliminarios sutarties galiojimo trukmė yra 48 (keturiasdešimt aštuoni) mėnesiai nuo jos įsigaliojimo dienos. Pagrindinės sutarties trukmė yra 12 (dvylika) mėnesių su galimybe pratęsti du kartus po 12 (dvylika) mėnesių, neviršijant 36 (trisdešimt šešių) mėnesių.

3.2. URM ir šiuo metu aptarnaujamų keturių Konsulinių įstaigų (Lietuvos Respublikos ambasados Airijoje, Lietuvos Respublikos ambasados Vokietijos Federacinėje Respublikoje, Lietuvos Respublikos ambasados Jungtinėje Karalystėje, Lietuvos Respublikos ambasados Norvegijos Karalystėje) gaunamas Klientų skambučių preliminarus skaičius, atsižvelgiant į 2022.01.01 – 2023.08.31 aptarnautų skambučių statistiką, yra vidutiniškai 4600 skambučių per Ataskaitinį laikotarpį, išskyrus 1.7 punkte nurodytus ekstremaliųjų situacijų atvejus, kuomet skambučių skaičius gali išaugti dešimt ir daugiau kartų. Atsiradus poreikiui ir Užsakovui nusprendus, Paslauga gali būti teikiama ir kitoms Konsulinėms įstaigoms.

3.3. Atsižvelgiant į 2022.01.01–2023.08.31 aptarnautų skambučių statistiką, vidutinė skambučio trukmė yra 3 min.

### **4. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI**

4.1. Klientams informacija privalo būti teikiama laikantis Valstybinės lietuvių kalbos įstatymo reikalavimų ir, esant poreikiui, turi būti užtikrintas Klientų aptarnavimas anglų kalba.

4.2. Paslaugos teikėjas privalo aptarnauti Klientus telefonu, IVR.

4.3. Paslaugos teikėjas privalo įrašyti konsultantų pokalbius su Klientu, juos saugoti Paslaugos teikėjo duomenų bazėje 6 (šešis) mėnesius. Po 6 mėnesių pokalbių įrašai turi būti naikinami automatizuotomis priemonėmis (automatiniu būdu).

4.4. Paslaugos teikėjas privalo užtikrinti pokalbių įrašų paiešką duomenų bazėje pagal skambučio datą ir laiką, konsultantą, Kliento telefono numerį.

4.5. Informacija Klientams privalo būti teikiama darbo dienomis: pirmadieniais, antradieniais, trečiadieniais, ketvirtadieniais – nuo 9.00 iki 19.00 (Lietuvos laiku); penktadieniais – nuo 9.00 iki 18.00 (Lietuvos laiku), išskyrus 1.7 punkte nurodytus ekstremaliųjų situacijų atvejus, kuomet ne vėliau kaip per 12 valandų nuo Užsakovo pranešimo raštu apie ekstremaliąją situaciją Paslaugos teikėjas turi pradėti teikti paslaugas 24/7 režimu.

4.6. Užsakovui priėmus sprendimą Paslaugos teikimą aktyvuoti naujai Konsulinei įstaigai, tai bus vykdoma per Šalių sutartą terminą, taikant tokias pačias sąlygas, kaip ir 3.2. punkte nurodytoms įstaigoms. Užsakovui priėmus sprendimą aktyvuoti paslaugos teikimą konsulinei įstaigai, kuri yra nuo Lietuvos nutolusioje laiko zonoje, tos konsulinės įstaigos Klientų konsultavimui telefonu gali būti nustatomas kitas darbo laikas.

4.7. IVR turi veikti 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę. IVR schema pateikiama šios techninės specifikacijos Priede Nr. 1.

4.8. Paslaugos teikėjas privalo užtikrinti, kad per mėnesį j ne mažiau kaip 80% Klientų skambučių būtų atsilipta ne vėliau kaip per 30 sekundžių, t. y. užtikrinti paslaugos aptarnavimo lygį (angl. *service-level agreement*, toliau SLA): 80/30.

4.9. Klientams taikomi mokesčių už skambučius tarifai:

4.9.1 Skambinant iš fiksuoto ryšio – ne didesni nei galiojantys atitinkamos šalies ryšių operatoriaus vietinių pokalbių ir sujungimo mokesčio tarifai;

4.9.2. Skambinant iš mobilaus ryšio – ne didesni nei galiojantys atitinkamos šalies ryšių operatoriaus vietinių pokalbių ir sujungimo mokesčio tarifai.

4.10. Paslaugos teikėjas, teikdamas Paslaugą, atsiliepia į Klientų skambučius. Jei atsakymo į Kliento klausimą nėra Užsakovo paruoštoje informacijoje pagal temas, išvardintas 2.2.2 punkte, arba Kliento klausimas nepatenka į konsultanto kompetenciją, konsultantas privalo:

4.10.1. Kai skambinama į Konsulinę įstaigą Konsulinės įstaigos darbo valandomis – peradresuoti skambutį Konsulinės įstaigos nurodytu telefonu. Jei peradresuoti skambučio galimybės nėra, užregistruoti Kliento kontaktinius duomenis (vardą, pavardę, telefono numerį, el. pašto adresą) bei paklausimo turinį ir šią informaciją nedelsiant išsiųsti elektroniniu paštu į Konsulinę įstaigą. Informuoti Klientą, kad į jo paklausimą atsakys Konsulinės įstaigos darbuotojai.

4.10.2. Kai skambinama į URM - informuoti Klientą, kad užklausa URM jis gali pateikti pildydamas [elektroninio paklausimo formą](#).

4.10.3. Kai skambinama į URM ir klausimas reikalauja ypatingos skubos Užsakovo nurodytais atvejais – užregistruoti Kliento kontaktinius duomenis (vardą, pavardę, telefono numerį, el. pašto adresą), paklausimo turinį ir šią informaciją išsiųsti nedelsiant sutartyje nurodytu (-ais) elektroninio pašto adresu (-ais) ir informuoti Klientą, kad į jo paklausimą atsakys URM darbuotojas.

4.11. Paslaugos teikėjas privalo turėti technines galimybes vienu metu aptarnauti ne mažiau kaip 10 (dešimt) Klientų skambučių, gaunamų vienu telefono numeriu.

4.12. Paslaugos teikimo kokybė pagal Šalių sutartą grafiką (dalyvaujant Paslaugos teikėjo ir Užsakovo atstovams) vertinama 9 skyriuje „Paslaugos kokybės vertinimas“ nustatyta tvarka.

4.13. Paslaugos teikėjas privalo nemokamai kaupti statistinius duomenis apie Paslaugos teikimo apimtį, kokybę, turinį ir kas mėnesį rengti ir teikti Užsakovui reguliariąsias ataskaitas, kurių privalomi punktai yra:

4.13.1. Gauti skambučiai, vnt.;

4.13.2. Aptarnauti skambučiai, vnt.;

4.13.3. Neatsakyti skambučiai, vnt.;

4.13.4. Prarasti ar atsilipti skambučiai, kai Klientas atsiliiepimo laukė ilgiau kaip 30 sek., vnt.;

4.13.5. Atsiliptų Klientų skambučių ne vėliau kaip per 30 sek. dalis procentais nuo informacijos teikimo valandomis, nurodytomis 4.5 punkte, gautų skambučių skaičiaus;

4.13.6. Bendra pokalbių trukmė;

4.13.7. Vidutinė pokalbių trukmė;

4.13.8. Vidutinis laukimo (atsiliiepimo) skambučių eilėje laikas;

4.13.9. Elektroninių laiškų, išsiųstų Užsakovo kontaktiniams asmenims, skaičius pagal aptarnaujamą įstaigą;

4.13.10. Peradresuotų Užsakovo darbuotojams skambučių skaičius;

4.13.11. Aptarnautų skambučių skaičius pagal informacijos temas:

4.13.11.1. Lietuvos Respublikos piliečių asmens tapatybę patvirtinantys dokumentai;

4.13.11.2. Civilinė metrikacija;

4.13.11.3. Notariniai veiksmai;

4.13.11.4. Išvykimo iš Lietuvos Respublikos deklaravimas;

4.13.11.5. Konsulinių pažymų išdavimas;

4.13.11.6. Dokumentų pareikalavimas;

4.13.11.7. Dokumentų vizai gauti pateikimas;

4.13.11.8. Ekstremaliosios situacijos;

4.13.11.9. Registracija konsuliniam priėmimui;

4.13.11.10. Kiti konsuliniai klausimai.

4.13.12. Klientų automatizuotų vertinimų duomenys.

4.14. Reguliariąsias ataskaitas Paslaugos teikėjas privalo pateikti už kiekvieną mėnesį iki kito mėnesio 5 dienos.

4.15. Esant poreikiui, 4.13 punkte nurodyti duomenys turi būti pateikiami už nurodytą valandą, dieną, savaitę, mėnesį, telefono numerį, konsultantą.

4.16. Paslauga turi būti teikiama sertifikuotame ne žemesnio kaip Tier 2 (ar lygiaverčio) lygio duomenų centre veikiančia skambučių centro įranga. **Paslaugos teikėjas privalo kartu su pasiūlymu pateikti duomenų centro valdytojo raštišką patvirtinimą**, kad Paslaugos teikėjo skambučių centro įranga veikia jo valdomame Tier 2 (ar lygiaverčio) lygio duomenų centre **ir duomenų centro Tier 2 (ar lygiaverčio) sertifikato kopiją**. Lygiavertiškumo įrodymas yra Paslaugos teikėjo pareiga.

4.17. Paslaugos teikimo ir jos valdymo pakeitimus Paslaugų teikėjas ir Užsakovas suderina pasirašytinai. Paslaugos teikėjas atnaujinimus realizuoja per 2 (dvi) darbo dienas, ypatingos skubos pakeitimus – per 2 (dvi) darbo valandas nuo pakeitimų suderinimo ir pasirašymo momento.

4.18. Paslaugų teikėjas, teikdamas Paslaugas, privalo laikytis visų Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos nacionalinių teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų apsaugą, įskaitant, bet neapsiribojant, 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo, ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) ir Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymą.

4.19. Vadovaujantis Aplinkos apsaugos kriterijų taikymo, vykdant žaliuosius pirkimus, tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2011 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. D1-508 „Dėl Aplinkos apsaugos kriterijų taikymo, vykdant žaliuosius pirkimus, tvarkos aprašo patvirtinimo“ 4.3 punktu perkama tik nematerialaus pobūdžio (intelektinė) ar kitokia paslauga, nesusijusi su materialaus objekto sukūrimu, kurios teikimo metu nėra numatomas reikšmingas neigiamas poveikis aplinkai, nesukuriamas taršos šaltinis ir negeneruojamos atliekos, todėl šis pirkimas laikomas atitinkančiu aplinkos apsaugos kriterijus.

## **5. PASLAUGOS TEIKIMO PRADŽIA**

5.1. Paslaugos teikėjas turi pradėti teikti Paslaugą ne vėliau kaip per 4 (keturias) savaites nuo Sutarties įsigaliojimo dienos, bet ne anksčiau kaip 2024 m. kovo 21 d., įskaitant telefono numerių suteikimą ir Paslaugos teikėjo darbuotojų apmokymą.

5.2. Užsakovas įsipareigoja ne vėliau kaip iki paslaugų teikimo pradžios, nurodytos techninės specifikacijos 5.1 punkte, vykdyti Paslaugos teikėjo darbuotojų apmokymą (15 valandų trukmės mokymų ciklas).

5.3. Teoriniai ir praktiniai mokymai vykdomi Užsakovo patalpose, arba Užsakovui sutikus, Paslaugos teikėjo patalpose arba nuotoliniu būdu.

5.4. Paslaugos teikėjo darbuotojų – konsultantų žinių patikrinimas vykdomas 9.3 – 9.5 punktuose nustatyta tvarka tiesioginio arba telefoninio pokalbio būdu pasibaigus Paslaugos teikėjo darbuotojų mokymams, ne vėliau kaip iki paslaugų teikimo pradžios, nurodytos techninės specifikacijos 5.1 punkte. Žinių patikrinime turi dalyvauti visi apmokyti Paslaugos teikėjo darbuotojai – konsultantai. Žinių patikrinimas vykdomas modeliuojant ne mažiau kaip 20 (dvidešimt) kontrolinių situacijų.

5.5. Konsultuoti Klientus turi teisę tik tie Paslaugos teikėjo darbuotojai, kurių ne daugiau nei 10 (dešimt) % kontrolinių situacijų įvertinta neigiamai.

5.6. Paslaugos teikimo metu priėmus į darbą naujus konsultantus, teorinius ir praktinius mokymus ir žinių patikrinimą 5 skyriuje nustatyta tvarka organizuoja Paslaugos teikėjas.

## **6. PASLAUGOS TEIKIMAS EKSTREMALIŲJŲ SITUACIJŲ ATVEJAIS**

6.1. Esant ekstremaliajai situacijai Lietuvoje ar užsienio valstybėje, Užsakovas gali raštu nurodyti Paslaugos teikėjui ne vėliau kaip per 12 valandų nuo pranešimo momento pereiti prie Paslaugos teikimo 24/7 režimu (ištisą parą tiek darbo, tiek ne darbo dienomis), pateikdamas papildomą informaciją, būtiną tinkamam Klientų konsultavimui, kaip tai numatyta 2.2.2 papunktyje.

6.2. Paslaugos teikimas 24/7 režimu nutraukiamas ne vėliau kaip per 8 valandas nuo Užsakovo raštiško nurodymo grįžti prie įprasto Paslaugos teikimo.

6.3. Teikiant Paslaugą 24/7 režimu, poilsio ir švenčių dienomis aptarnautų skambučių pokalbių įkainis Paslaugos apmokėjimo tikslais dvigubinamas, o darbo dienomis nuo dvidešimt antros valandos iki šeštos valandos (Lietuvos laiku) – didinamas pusantro karto.

## **7. PASLAUGOS PRIĖMIMAS**

7.1. Siekiant patikrinti, ar teikiama Paslauga atitinka jai keliamus kokybės reikalavimus, nustatomas 30 kalendorinių dienų bandomasis laikotarpis nuo Paslaugos teikimo pradžios.

7.2. Jei Paslaugos kokybės vertinimo metu, kuris atliekamas pasibaigus bandomajam aptarnavimui pagal 9 skyriuje nurodytą tvarką, daugiau nei 20 (dvidešimt) % telefoninių pokalbių įvertinama neigiamai, Užsakovas turi teisę nutraukti sutartį.

7.3. Paslaugos kokybės vertinimo rezultatai fiksuojami protokolu.

7.4. Bandomojo aptarnavimo paslaugų teikimo priėmimą atlieka Užsakovo sudaryta komisija arba įgaliotas asmuo (asmenys), dalyvaujant Paslaugos teikėjo atsakingiems asmenims (asmeniui).

7.5. Paslauga laikoma priimta, jeigu ji atlikta tinkamai ir pasirašytas Paslaugos priėmimo – perdavimo aktas.

## **8. KLIENTO APTARNAVIMO EIGA**

8.1. Pranešimas Klientui paskambinus informacijos teikimo telefonu ir IVR parinktys pateiktos techninės specifikacijos priede Nr. 1.

8.2. Kliento skambučio aptarnavimo eiga yra:

8.2.1 Konsultanto prisistatymas: „Labas rytas/diena/vakaras, konsultanto vardas, klauso.“

8.2.2. Informacijos teikimas, atsakymas į klausimus, konsultavimas.

8.2.3. Skambučio peradresavimas techninės specifikacijos 4.10.1 papunktyje nustatyta tvarka.

8.2.4. Informacijos apie skambutį siuntimas elektroniniu paštu techninės specifikacijos 4.10.1 ir 4.10.3 papunkčiuose nustatyta tvarka ir Kliento informavimas, kad į jo paklausimą atsakys URM arba Konsulinės įstaigos darbuotojas.

8.2.5. Konsultanto atsisveikinimas: „Ačiū už pokalbį, geros dienos/vakaro/švenčių.“

## **9. PASLAUGOS KOKYBĖS VERTINIMAS**

9.1. Užsakovas turi teisę, dalyvaujant Paslaugos teikėjo atstovui, tikrinti Paslaugos kokybę (t. y. darbuotojų – konsultantų, teikiančių informaciją Klientams, darbo kokybę).

9.2. Paslaugos kokybė vertinama pasirinktinai perklausant 20 (dvidešimt) telefoninių pokalbių įrašų, Užsakovo patalpose Vilniaus m., jei nesutariama kitaip.

9.3. Kiekvienas telefoninis pokalbis vertinamas pagal kokybės vertinimo kortelėje (Priedas Nr. 2) pateiktus kriterijus: aptarnavimo kultūra (kokybė, dėmesys Klientui), kompetencija (atsakymų į Kliento klausimus teisingumas, problemos supratimas ir sprendimo pateikimas), aptarnavimo procedūrų reikalavimų laikymasis.

9.4. Kriterijai suskirstyti į grupes, kurioms suteiktas svoris bendrame vertinimo bale (aptarnavimo kultūra (A) – 15%, kompetencija (B) – 75%, aptarnavimo procedūros reikalavimų laikymasis (C) – 10%).

9.5. Telefoninis pokalbis vertinamas neigiamai, jei jo bendras įvertinimas yra mažesnis nei 70 balų.

9.6. Paslaugos teikėjas privalo kiekvienam paskambinusiam Klientui sudaryti galimybę automatizuotu būdu įvertinti suteiktą paslaugą pagal Palankių klientų rodiklio (angl. Net Promoter Score, toliau – NPS) metodologiją ir kas mėnesį informuoti Užsakovą apie klientų vertinimo rezultatus.

## **10. PASLAUGOS TEIKĖJO ATSAKOMYBĖ**

10.1. Nustačius Paslaugos kokybės trūkumus mažinamas mokestis už Paslaugos teikėjo Ataskaitiniu laikotarpiu suteiktas paslaugas:

10.1.1. 2% (du), jei nuo 3 iki 5 (nuo trijų iki penkių) iš 20 (dvidešimt) telefoninių pokalbių įvertinta neigiamai;

10.1.2. 5% (penki), jei nuo 6 iki 7 (nuo šešių iki septynių) iš 20 (dvidešimt) telefoninių pokalbių įvertinta neigiamai;

10.1.3. 10% (dešimt), jei virš 7 (septynių) iš 20 (dvidešimt) telefoninių pokalbių įvertinta neigiamai;

10.2. Už Paslaugos kokybės trūkumus bandomuoju laikotarpiu 10.1.1 – 10.1.3 papunkčiuose numatytos sankcijos nėra taikomos.

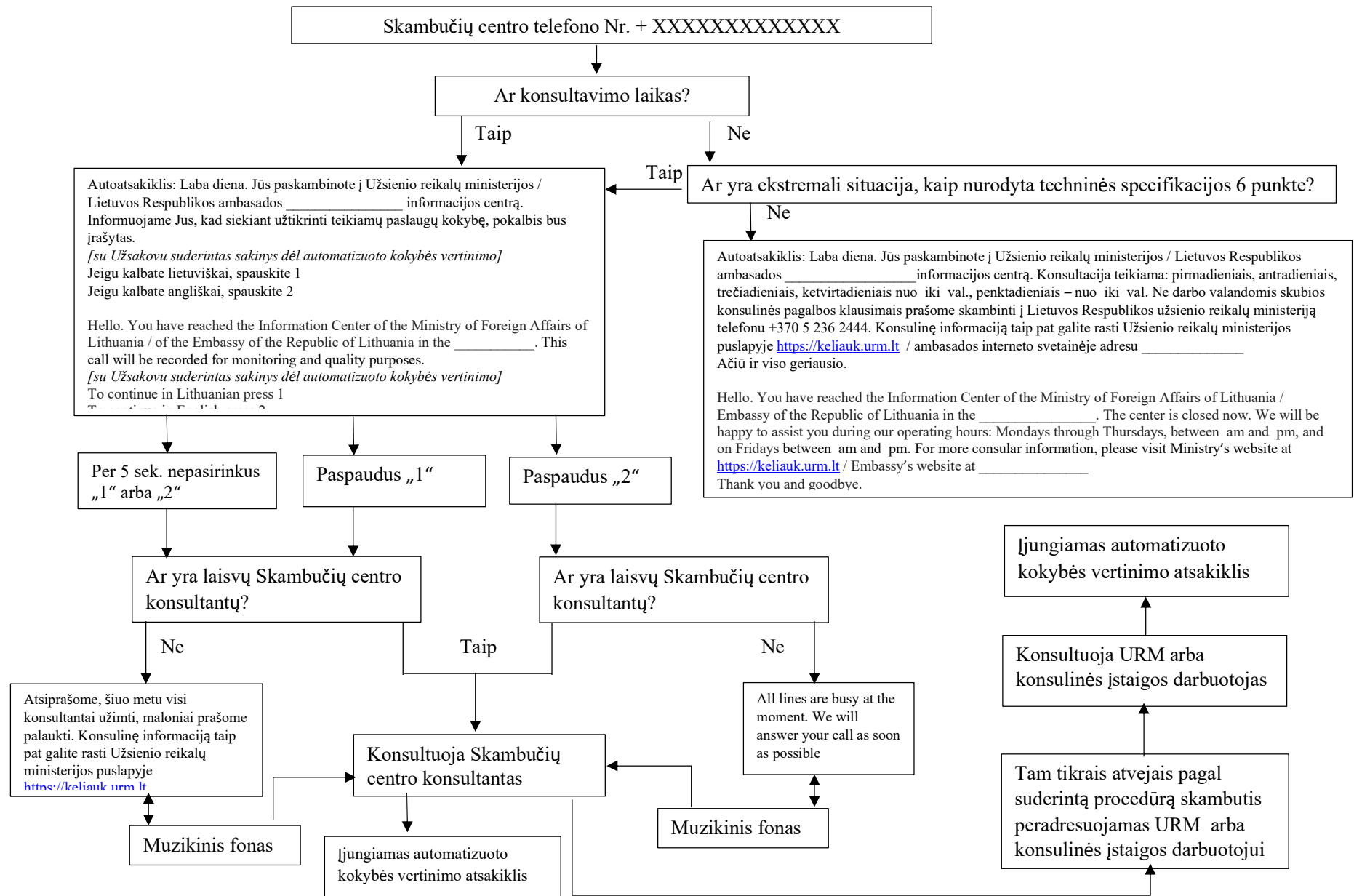
10.3. Paslaugos teikėjui per Ataskaitinį laikotarpį neužtikrinus paslaugų teikimo lygio dėl Paslaugos teikėjo kaltės, kai į mažiau kaip 80% Klientų skambučių buvo atsiliepta ne vėliau, kaip per 30 (trisdešimt) sekundžių, Užsakovas gali skirti 3 (trijų) procentų baudą nuo Paslaugos teikėjo Ataskaitiniu laikotarpiu suteiktų paslaugų. Ši nuostata gali būti taikoma kiekvieną Ataskaitinį laikotarpį.

## **11. PRIEDAI**

11.1. Priedas Nr. 1. IVR schema.

11.2. Priedas Nr. 2. Klientų linijos aptarnavimo kokybės vertinimo kortelė.

---



### KLIENTŲ LINIJOS APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMO KORTELĖ

| Kriterijus                                    |                                          | Vertinimai               |                          |                           |                          |                           | Vidutinis kriterijaus įvertinimas balais | Telefoninio pokalbio bendras įvertinimas balais* |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|                                               |                                          | Labai blogai<br>(0 balų) | Blogai<br>(25 balai)     | Patenkinamai<br>(50 balų) | Gera<br>(75 balai)       | Labai gerai<br>(100 balų) |                                          |                                                  |
| Aptarnavimo kultūra                           | Kokybė                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | _____ balai (A)                          | _____ balai                                      |
|                                               | dėmesys Klientui                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |                                          |                                                  |
| Kompetencija                                  | atsakymų į Kliento klausimus teisingumas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | _____ balai (B)                          |                                                  |
|                                               | problemos supratimas                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |                                          |                                                  |
|                                               | sprendimo pateikimas                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |                                          |                                                  |
| Aptarnavimo procedūros reikalavimų laikymasis |                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | _____ balai (C)                          |                                                  |

\* Telefoninio pokalbio įvertinimas skaičiuojamas:  $A \times 0,15 + B \times 0,75 + C \times 0,10$

2024-02-28 Preliminariosios sutarties  
Nr. 10-34/24  
2 priedas

**Paslaugos teikėjo pasiūlymas**

2024-02-29 Preliminariosios sutarties  
Nr. 10-35/24  
3 priedas

**(Viešojo pirkimo-pardavimo sutarties projektas)**

**SKAMBUČIŲ CENTRO PASLAUGOS PAGRINDINĖ VIEŠOJO PIRKIMO-PARDAVIMO  
SUTARTIS**

20 m. \_\_\_\_\_ d. Nr. \_\_\_\_\_  
Vilnius

Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija, įstaigos kodas 188613242, registruota adresu: J. Tumo-Vaižganto g. 2, 01108 Vilnius, atstovaujama */nurodyti pareigas, vardą, pavardę/*, veikiančios pagal teisės aktų suteiktus įgaliojimus (toliau – Pirkėjas),

ir

*/nurodyti sutarties šalies pavadinimą, teisinę formą/*, juridinio asmens kodas */nurodyti sutarties šalies kodą/*, registruota adresu: */nurodyti sutarties šalies registracijos adresą/*, atstovaujama */nurodyti pareigas, vardą, pavardę/*, veikiančios pagal */nurodyti dokumentą, kurio pagrindu veikia asmuo/* (toliau – Paslaugos teikėjas),

toliau kartu šioje paslaugos viešojo pirkimo-pardavimo sutartyje vadinami Šalimis, o kiekvienas atskirai – Šalimi,

sudarė šią paslaugos viešojo pirkimo-pardavimo sutartį, toliau vadinamą Sutartimi, ir susitarė dėl toliau išvardintų sąlygų.

**I. SUTARTIES DALYKAS**

1.1. Sutarties dalykas yra skambučių centro paslauga teikiama Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerijai ir konsulinėms įstaigoms (toliau – Paslauga). Teikiamos Paslaugos apimtis, kokybė bei kiti Paslaugai keliami reikalavimai apibrėžti techninėje specifikacijoje (Sutarties 1 priedas).

1.2. Paslaugos kodas pagal Bendrąjį viešųjų pirkimų žodyną (BVPŽ): 79510000-2 .

1.3. Paslaugos teikimo vieta – Lietuvos Respublika.

1.4. Pradinės sutarties vertė – 495 868 Eur (keturi šimtai devyniasdešimt penki tūkstančiai aštuoni šimtai šešiasdešimt aštuoni eurai) be PVM arba 600 000 Eur (šeši šimtai tūkstančių eurų) su PVM.

1.5. Sutartyje nustatytas kainos apskaičiavimo būdų derinys – fiksuoto įkainio ir fiksuotos kainos.

**II. SUTARTIES KAINODAROS TAISYKLĖS IR MOKĖJIMO SĄLYGOS**

2.1. Pirkėjas už tinkamai ir laiku suteiktas Paslaugas sumoka Paslaugos teikėjui pagal Paslaugos teikėjo pasiūlyme (Sutarties 2 priedas) nurodytus Paslaugos teikimo kainą/įkainius:

| Eil. | Paslaugos kainos dalis | Mato | Vieno mato | PVM | Vieno mato |
|------|------------------------|------|------------|-----|------------|
|------|------------------------|------|------------|-----|------------|

| Nr. |                                                                                                                                                                                                                                    | vienetas | vieneto kaina/<br>įkainis,<br>Eur be PVM | tarifas,<br>% | vieneto kaina/<br>įkainis,<br>Eur su PVM |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------|---------------|------------------------------------------|
| 1.  | Skambučių aptarnavimas (Lietuvoje, Airijoje, Vokietijoje, Norvegijoje, Jungtinėje Karalystėje, galimai kitose šalyse) darbo dienomis 6–22 val.                                                                                     | vnt.     |                                          |               |                                          |
| 2.  | Vienartinis paslaugos įdiegimo mokestis (procedūrų ir techninių priemonių paruošimas bei derinimas, IVR diegimas, sprendimo testavimas ir kiti nenumatyti techniniai darbai, kurie būtini užtikrinant sklandų paslaugos suteikimą) | vnt.     |                                          |               |                                          |
| 3.  | Vieno telefono numerio suteikimas (Lietuvoje arba valstybėje, kurioje yra konsulinės įstaigos apygarda) ir šio numerio aptarnavimas                                                                                                | mėn.     |                                          |               |                                          |

2.2. Ekstremaliosios situacijos metu teikiant Paslaugą 24/7 režimu, poilsio ir švenčių dienomis aptarnautų skambučių pokalbių įkainis Paslaugos apmokėjimo tikslais dvigubinamas, o darbo dienomis nuo dvidešimt antros valandos iki šeštos valandos (Lietuvos laiku) – didinamas pusantro karto.

2.3. Telefono numerio suteikimo ir šio numerio aptarnavimo išlaidos įtraukiamos į kas mėnesį pateikiamą sąskaitą faktūrą.

2.4. Į Paslaugos įkainius, nurodytus Sutarties 2.1 punkte, yra įskaičiuotos visos Paslaugos įkainio sudedamosios dalys, visos Paslaugos teikėjo patiriamos išlaidos ir mokesčiai, įskaitant ir PVM. Jokios papildomos Paslaugos teikėjo išlaidos nebus apmokamos ar kompensuojamos.

2.5. Sutarties vykdymo laikotarpiu Paslaugos įkainiai bus peržiūrimi Sutartyje nustatyta tvarka:

2.5.1. pasikeitus PVM tarifui, bet kurios Šalies iniciatyva per protingą terminą Paslaugos kaina/įkainiai atitinkamai perskaičiuojami:

2.5.1.1. Paslaugos kaina/įkainiai dėl pasikeitusio PVM perskaičiuojami paslaugoms, kurių kainai/įkainiui daro įtaką pasikeitęs mokestis;

2.5.1.2. Paslaugos kaina/įkainiai perskaičiuojami tokiu pačiu santykiu, koku pasikeičia PVM;

2.5.1.3. ši tvarka taikoma tiek didinant Paslaugos kainą/įkainius padidėjus mokesčio tarifui, tiek juos mažinant, jeigu mokesčio tarifas mažėja;

2.5.1.4. Sutarties kainos/įkainių keitimą Šalys įformina rašytiniu Šalių susitarimu.

2.5.2. Bet kuri Sutarties šalis Sutarties galiojimo metu turi teisę inicijuoti Sutartyje numatytų įkainių perskaičiavimą (didinimą ar mažinimą) ne anksčiau kaip kas 6 (šešis) mėnesius nuo Sutarties įsigaliojimo dienos (jeigu perskaičiavimas jau buvo atliktas – nuo paskutinio perskaičiavimo pagal šį punktą dienos), jeigu Vartojimo prekių ir paslaugų kainų pokytis (12. Įvairios prekės ir paslaugos) (k) viršija 5 procentus, lyginant su buvusiu Sutarties įsigaliojimo metu ar paskutinio perskaičiavimo metu. Atlikdamos perskaičiavimą, Šalys vadovaujasi Valstybės duomenų agentūros viešai Oficialiosios statistikos portale paskelbtais Rodiklių duomenų bazės duomenimis, iš kitos Šalies nereikalaujamos pateikti oficialaus Valstybės duomenų agentūros išduoto dokumento ar patvirtinimo.

Vėlesnis sutarties įkainio perskaičiavimas negali apimti laikotarpio, už kurį jau buvo atliktas perskaičiavimas.

Nauji apskaičiuojami taip:

$$a_1 = a + \left( \frac{k}{100} \times a \right), \text{ kur}$$

a – įkainis (Eur be PVM)) (jei jis jau buvo perskaičiuotas, tai po paskutinio perskaičiavimo);

a<sub>1</sub> – perskaičiuotas (pakeistas) įkainis (Eur be PVM);

k – kainų pokytis.

k – reikšmė skaičiuojama pagal formulę:

$k = \frac{\text{Indnaujausias}}{\text{Indpradžia}} \times 100 - 100$ , (%), kur

Indnaujausias – kreipimosi dėl kainos perskaičiavimo išsiuntimo kitai šaliai datą naujausias paskelbtas vartojimo prekių ir paslaugų indeksas „Vartojimo prekės ir paslaugos“ (12. Įvairios prekės ir paslaugos) (k);

Indpradžia – laikotarpio pradžios datos (mėnesio) vartojimo prekių ir paslaugų indeksas „Vartojimo prekės ir paslaugos“ (12. Įvairios prekės ir paslaugos) (k). Pirmojo perskaičiavimo atveju laikotarpio pradžia (mėnuo) yra sutarties įsigaliojimo dienos mėnuo. Antrojo ir vėlesnių perskaičiavimų atveju laikotarpio pradžia (mėnuo) yra paskutinio perskaičiavimo metu naudotos paskelbto atitinkamo indekso reikšmės mėnuo.

Skaičiavimams indeksų reikšmės imamos keturių skaitmenų po kablelio tikslumu. Apskaičiuotas pokytis (k) tolimesniems skaičiavimams naudojamas suapvalinus iki vieno skaitmens po kablelio, o apskaičiuotas įkainis „a“ suapvalinamas iki dviejų skaitmenų po kablelio.

Šalys privalo susitarime nurodyti indekso reikšmę laikotarpio pradžioje ir jos nustatymo datą, indekso reikšmę laikotarpio pabaigoje ir jos nustatymo datą, kainų pokytį (k), perskaičiuotą pradinės sutarties vertę.

Įkainių pasikeitimą Šalys įformina rašytiniu Šalių susitarimu, kuris tampa neatskiriama Sutarties dalimi. Nauji įkainiai Paslaugoms taikomi tik po susitarimo dėl įkainių keitimo pasirašymo.

## 2.6. Mokėjimai atliekami euraiis tokia tvarka:

2.6.1. Iki einamojo mėnesio 5 (penktos) dienos Paslaugų teikėjas pateikia Pirkėjui tvirtinti ir pasirašyti Paslaugų perdavimo–priėmimo aktą, kuriame nurodytos praėjusį mėnesį suteiktos Paslaugos. Pirkėjas už faktiškai laiku ir kokybiškai suteiktą Paslaugą pagal Sutartyje nurodytus įkainius / kainą su Paslaugos teikėju atsiskaito ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) dienų nuo kiekvieno abiejų Sutarties šalių suderinto Paslaugos perdavimo–priėmimo akto pasirašymo ir PVM sąskaitos-faktūros pateikimo dienos.

2.6.2. Paslaugos perdavimas ir priėmimas kas mėnesį įforminamas Paslaugos perdavimo–priėmimo aktu, kuris pasirašomas Paslaugos teikėjo ir Pirkėjo įgaliotų atstovų; detali Paslaugos priėmimo – perdavimo tvarka aprašyta šios Sutarties III skyriuje.

2.6.3. Sąskaitos faktūros teikiamos tik elektroniniu būdu, išskyrus Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 22 straipsnio 12 dalyje nustatytus atvejus. Elektroninės 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 Paslaugos teikėjo pasirinktomis priemonėmis. Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standarto neatitinkančios elektroninės sąskaitos faktūros gali būti teikiamos tik naudojantis informacinės sistemos „E. sąskaita“ priemonėmis.

2.6.4. PVM sąskaita faktūra turi būti pateikiama ne anksčiau nei abiejų Šalių suderintas ir pasirašytas Paslaugos perdavimo–priėmimo aktas be trūkumų/pastabų (t. y. kai pašalinti visi trūkumai ar pastabos, nurodytos ankstesniuose Paslaugos perdavimo–priėmimo aktuose, jei tokių buvo).

2.6.5. Mokėjimas už Paslaugas atliekamas iš Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerijos strateginio plano Konsulinio departamento priemonei 14.001.11.01.01. eilutės 2.2.1.1.30-99 Kitos neklasifikuotos prekės ir paslaugos skirtų lėšų.

2.7. Pirkėjas už suteiktą Paslaugą Paslaugos teikėjui atsiskaito mokėjimo pavedimu į Paslaugos teikėjo nurodytą banko sąskaitą. Pasikeitus Paslaugų teikėjo finansiniams rekvizitams, Paslaugų teikėjas privalo apie tai raštu informuoti Pirkėją, nurodydamas naujus savo finansinius rekvizitus.

2.8. Esant poreikiui, Pirkėjas gali įsigyti pasiūlymo formos 5.1 ir 5.3 nenurodytų, tačiau su pirkimo objektu susijusių prekių ir (ar) paslaugų, neviršijant 10 procentų pradinės sutarties vertės. Už Sutartyje nenurodytas, tačiau su pirkimo objektu susijusias prekes ir (ar) paslaugas bus apmokėta ne didesnėmis nei užsakymo dieną tiekėjo prekybos vietoje, kataloge ar interneto svetainėje nurodytomis galiojančiomis šių prekių ir (ar) paslaugų kainomis arba, jei tokios kainos neskelbiamos, tiekėjo pasiūlytomis, konkurencingomis ir rinką atitinkančiomis kainomis.

### **III. PASLAUGOS PRIĖMIMAS–PERDAVIMAS**

3.1. Suteiktos Paslaugos kokybė patikrinama perdavimo–priėmimo metu, šalims pasirašant Paslaugos perdavimo–priėmimo aktą, kurį rengia Paslaugos teikėjas pagal šios Sutarties 3 priedą. Paslaugos perdavimo–priėmimo akte turi būti galimybė įrašyti Paslaugos trūkumus ar kitas pastabas, susijusias su teikiama Paslauga.

3.2. Pirkėjas, patikrinęs ir įsitikinęs, kad Paslauga atitinka Sutartyje ir jos prieduose nustatytus reikalavimus ir kad yra įvykdyti visi kiti Paslaugos teikėjo įsipareigojimai pagal Sutartį, ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo Paslaugos perdavimo–priėmimo akto gavimo dienos privalo priimti suteiktą Paslaugą ir pasirašyti Paslaugos perdavimo–priėmimo aktą.

3.3. Jeigu Pirkėjas perdavimo–priėmimo metu turi pastabų dėl suteiktos Paslaugos kiekio ir/arba kokybės ir/arba nustatomi suteiktos Paslaugos kokybės trūkumai ir/arba neatitikimai techninės specifikacijos (Sutarties 1 priedo) reikalavimams, visi neatitikimai/trūkumai raštu nurodomi Paslaugos perdavimo–priėmimo akte ir Paslaugos perdavimo – priėmimo aktas pasirašomas.

3.4. Pirkėjas, atsižvelgdamas į trūkumų pobūdį, kiekį bei sudėtingumą, Paslaugos perdavimo–priėmimo akte nurodo Paslaugos teikėjui protingą terminą pašalinti Paslaugos trūkumus nuo raštiškų pastabų pateikimo dienos. Paslaugos teikėjui pašalinus per Pirkėjo nurodytą protingą terminą Paslaugos trūkumus/neatitikimus, nurodytus Paslaugos perdavimo–priėmimo akte, Šalys pasirašo naują perdavimo–priėmimo aktą.

3.5. Pirkėjui pareikalavus, Paslaugos teikėjas pateikia visą informaciją apie teikiamos Paslaugos eigą ir apimtį.

3.6. Paslaugos perdavimo–priėmimo aktas pasirašomas 2 (dviem) vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais arba pasirašomas vienas elektroninis dokumentas, kai pasirašoma elektroniniu parašu.

3.7. Paslaugos perdavimo–priėmimo aktus turi teisę pasirašyti Konsulinio departamento Konsulinės informacijos skyriaus vedėjas, jo nesant – kitas jį pavaduojantis asmuo.

### **IV. PIRKIMO SUTARTIES ŠALIŲ TEISĖS IR PAREIGOS**

#### **4.1. Paslaugos teikėjas įsipareigoja:**

4.1.1. pradėti teikti Paslaugą ne vėliau kaip per 4 (keturias) savaites nuo Sutarties įsigaliojimo dienos, bet ne anksčiau kaip 2024 m. kovo 21 d., įskaitant telefono numerių suteikimą ir darbuotojų apmokymą;

4.1.2. kokybiškai teikti šioje Sutartyje ir jos prieduose numatytą Paslaugą Sutartyje nustatytais terminais ir tvarka savo rizika bei sąskaita kaip įmanoma rūpestingai bei efektyviai, įskaitant, bet neapsiribojant, Paslaugos teikimą pagal geriausius visuotinai pripažįstamus profesinius, techninius standartus ir praktiką, panaudodamas visus reikiamus įgūdžius, žinias;

4.1.3. bendradarbiauti su Pirkėju visos Sutarties vykdymo metu ir nedelsdamas raštu informuoti Pirkėją apie bet kokias aplinkybes, kurios trukdo ar gali sutrukdyti Paslaugos teikėjui užbaigti Paslaugos teikimą nustatytais terminais arba gali turėti įtakos teikiamos Paslaugos apimčiai ir/ar kokybei;

4.1.4. ne vėliau kaip likus 10 darbo dienų iki Paslaugos teikimo termino pabaigos, informuoti Pirkėją apie ketinimą baigti teikti Sutartyje numatytą Paslaugą;

4.1.5. užtikrinti iš Pirkėjo Sutarties vykdymo metu gautos ir su Sutarties vykdymu susijusios informacijos konfidencialumą bei apsaugą;

4.1.6. nenaudoti Pirkėjo logotipo ar pavadinimo jokioje reklamoje, leidiniuose ar kitur be išankstinio raštiško Pirkėjo sutikimo;

4.1.7. užtikrinti, kad Sutarties sudarymo momentu ir visą jos galiojimo laikotarpį Paslaugą teiktų reikiamas ir optimalus specialistų skaičius ir Paslaugos teikėjo specialistai turėtų reikiamą kvalifikaciją ir patirtį, nepriklausomai, ar buvo keliami kvalifikacijos reikalavimai pirkimo dokumentuose, reikalingas norint kokybiškai ir laiku teikti Paslaugą;

4.1.8. Pirkėjui raštu paprašius, grąžinti visus iš Pirkėjo gautus, Sutarčiai vykdyti reikalingus dokumentus;

4.1.9. remtis tais subteikėjais, kurie nurodyti Pasiūlyme, jeigu vykdant Sutartį jie pasitelkiami: /nurodyti subteikėjus/; taip pat tais subteikėjais, kurie pakeisti ar pasitelkti naujai Sutarties vykdymo metu, laikantis šios Sutarties reikalavimų;

4.1.10. remtis tais specialistais, kurie nurodyti Pasiūlyme bei tais, kurie papildomai įtraukti Sutarties vykdymo metu arba yra pakeisti, laikantis šios Sutarties reikalavimų;

4.1.11. užtikrinti, kad Paslaugą teiktų tik pagal techninėje specifikacijoje (Sutarties 1 priedas) nustatytą tvarką apmokyti specialistai, įskaitant ir specialistus, papildomai įtrauktus ar pakeistus Sutarties vykdymo metu;

4.1.12. Sudarius Sutartį, tačiau ne vėliau negu Sutartis pradedama vykdyti, Paslaugos teikėjas įsipareigoja Pirkėjui pranešti tuo metu žinomų subteikėjų pavadinimus, kontaktinius duomenis ir jų atstovus. Pirkėjas taip pat reikalauja, kad Paslaugos teikėjas informuotų apie minėtos informacijos pasikeitimus visu Sutarties vykdymo metu, taip pat apie naujus subteikėjus, kuriuos jis ketina pasitelkti vėliau, kartu su informacija apie naujus subteikėjus pateikiami ir subteikėjo pašalinimo pagrindų nebuvimą (jei buvo taikoma) ir kvalifikaciją patvirtinantys dokumentai. Nauji subteikėjai pasitelkiami arba esami subteikėjai keičiami šios Sutarties VII skyriuje nustatyta tvarka.

4.1.13. Pirkėjui nurodžius Paslaugos perdavimo–priėmimo akte suteiktos Paslaugos trūkumus/neatitikimus/pastabas, ištaisyti juos savo sąskaita per Pirkėjo nurodytą protingą terminą;

4.1.14. vykdant Sutartį, PVM sąskaitas faktūras, sąskaitas faktūras, kreditinius ir debetinius dokumentus bei avansines sąskaitas teikti naudojantis informacinės sistemos „E. sąskaita“ priemonėmis.

4.1.15. rūpestingai tvarkyti sąskaitas, įrašus ir kvitus, susijusius su Pirkėjo vykdomais mokėjimais pagal šią Sutartį. Pirkėjo prašymu Paslaugos teikėjas pateikia Pirkėjui ar nepriklausomam auditoriui, ar kitai institucijai, turinčiai teisę gauti informaciją apie šios Sutarties vykdymą, visas sąskaitas, įrašus ir kvitus. Paslaugos teikėjas pateikia visus paaiškinimus, susijusius su išlaidomis, kurias Pirkėjas prašo paaiškinti;

4.1.16. kaip duomenų tvarkytojas užtikrinti tinkamą 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB, t. y.

Bendrojo duomenų apsaugos reglamento (toliau – BDAR), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo:

4.1.16.1. prieš pradėdamas tvarkyti asmens duomenis, atlikti poveikio asmens duomenų apsaugai Paslaugos teikėjo informacinėse sistemose, kuriose numatoma tvarkyti asmens duomenis, gaunamus pagal šią sutartį, analizę ir pateikti ją Pirkėjui;

4.1.16.2. tvarkyti asmens duomenis ir vesti asmens duomenų tvarkymo veiklos įrašus tik pagal Pirkėjo, kuris yra duomenų valdytojas, dokumentais įformintus nurodymus, įskaitant ir tuos duomenis, kurie susiję su asmens duomenų perdavimu į trečiąją valstybę ar tarptautinei organizacijai, išskyrus atvejus, kai tai daryti reikalaujama pagal Europos Sąjungos arba valstybės narės teisę, kuri yra taikoma Pirkėjui. Tokiu atveju Paslaugos teikėjas prieš pradėdamas tvarkyti duomenis praneša apie tokį teisinį reikalavimą Pirkėjui, išskyrus atvejus, kai pagal tą teisę toks pranešimas yra draudžiamas dėl svarbių viešojo intereso priežasčių;

4.1.16.3. užtikrinti, kad asmens duomenis tvarkyti įgalioji Paslaugos teikėjo asmenys būtų įsipareigoję užtikrinti konfidencialumą arba jiems būtų taikoma konfidencialumo prievolė;

4.1.16.4. atsižvelgdamas į duomenų tvarkymo pobūdį, taikydamas tinkamas technines ir organizacines priemones ir kiek tai įmanoma, padėti Pirkėjui įvykdyti prievolę atsakyti į duomenų subjekto prašymus pasinaudoti BDAR III skyriuje nustatytais duomenų subjekto teisėmis;

4.1.16.5. pagal Pirkėjo pasirinkimą, užbaigus teikti su duomenų tvarkymu susijusias paslaugas, ištrinti arba perduoti Pirkėjui visus asmens duomenis ir ištrinti esamas jų kopijas, išskyrus atvejus, kai Europos Sąjungos ar valstybės narės teise reikalaujama asmens duomenis saugoti;

4.1.16.6. pateikti Pirkėjui visą informaciją, būtiną siekiant įrodyti, kad vykdomos BDAR 28 straipsnyje nustatytos prievolės ir sudaryti sąlygas bei padėti Pirkėjui arba kitam jo įgaliotam auditoriui atlikti auditą, įskaitant patikrinimus;

4.1.16.7. užtikrinti, kad jo pasitelkto(ų) subteikėjo(ų) įsipareigojimai asmens duomenų tvarkymo srityje būtų tokios pat apimtys kaip ir Paslaugos teikėjo.

4.1.17. tinkamai vykdyti kitus įsipareigojimus, numatytus Sutartyje ir galiojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

## **4.2. Paslaugos teikėjas turi teisę:**

4.2.1. gauti užmokestį už Paslaugas su sąlyga, kad jis kokybiškai ir laiku vykdo visus šioje Sutartyje numatytus įsipareigojimus;

4.2.2. jei Pirkėjas naudojasi Sutarties 4.4.3 papunktyje įtvirtinta tiesioginio atsiskaitymo su subteikėjais galimybe, Paslaugos teikėjas turi teisę prieštarauti nepagrįstiems mokėjimams subteikėjams;

4.2.3. Paslaugos teikėjas turi ir kitas šios Sutarties ir Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų numatytas teises.

## **4.3. Pirkėjas įsipareigoja:**

4.3.1. Paslaugos teikėjo prašymu ne vėliau kaip iki Paslaugų teikimo pradžios, vykdyti Paslaugos teikėjo darbuotojų apmokymą (15 valandų trukmės mokymų ciklas);

4.3.2. laiku priimti iš Paslaugos teikėjo tinkamai ir kokybiškai suteiktą Paslaugą ir laiku už ją atsiskaityti šioje Sutartyje nustatyta tvarka;

4.3.3. nedelsiant pranešti Paslaugos teikėjui apie Sutarties sąlygų pažeidimą, kai tik toks pažeidimas yra nustatomas;

4.3.4. patikrinti pašalinimo pagrindų nebuvimą ir atitikimą kvalifikacijos reikalavimams (jei tokie buvo keliami) šioje Sutartyje nustatyta tvarka keičiant arba naujai pasitelkiant subteikėjus, specialistus;

4.3.5. Paslaugos teikėjui sudaryti visas sąlygas, suteikti informaciją ar dokumentus, būtinus Paslaugai teikti;

4.3.6. ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo Sutarties 4.1.13 papunktyje nurodytos informacijos gavimo raštu, informuoti subteikėjus apie tiesioginio atsiskaitymo galimybę, o subteikėjas, norėdamas pasinaudoti tokia galimybe, raštu pateikia prašymą Pirkėjui per 3 (tris) dienas.

#### **4.4. Pirkėjas turi teisę:**

4.4.1. reikalauti, jog Paslauga būtų teikiama tinkamai, laiku ir kokybiškai; prižiūrėti Paslaugos teikimą bei teikti pastabas dėl jos teikimo, taip pat žodžiu ir raštu nurodyti Paslaugos teikėjui teikiamos paslaugos trūkumus ir/ar neatitikimus, reikalauti, kad jie būtų pašalinti per protingą terminą;

4.4.2. tais atvejais, kai Paslaugos teikėjas remiasi subteikėjo pajėgumais, Pirkėjas, siekdamas užtikrinti tinkamą Viešųjų pirkimų įstatymo 17 straipsnio 2 dalies 2 punkto nuostatų įgyvendinimą ir vadovaudamasis pirkimo dokumentuose nustatytais reikalavimais, gali patikrinti, ar nėra šio pirkimo dokumentuose nurodytų Paslaugos teikėjo subteikėjo pašalinimo pagrindų. Tokiu atveju, jeigu subteikėjo padėtis atitinka bent vieną pagal pirkimo dokumentuose nustatytą pašalinimo pagrindą, Pirkėjas reikalauja, kad Paslaugos teikėjas per Pirkėjo nustatytą terminą pakeistų minėtą subteikėją kitu, reikalavimus atitinkančiu subteikėju;

4.4.3. tiesiogiai atsiskaityti su subteikėjais. Tokio atsiskaitymo tvarka nustatoma trišalėje sutartyje, kurią sudaro Pirkėjas, Paslaugos teikėjas ir jo subteikėjas (-ai).

4.4.4. Pirkėjas turi visas šios Sutarties bei Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų numatytas teises.

## **V. ASMENYS, ATSAKINGI UŽ SUTARTIES VYDYMĄ**

### **5.1. Asmenys, atsakingi už Sutarties vykdymą:**

|                 | <b>Pirkėjo atstovai</b> | <b>Paslaugos teikėjo atstovai</b> |
|-----------------|-------------------------|-----------------------------------|
| Vardas, pavardė | /įrašyti/               | /įrašyti/                         |
| Adresas         | /įrašyti/               | /įrašyti/                         |
| Telefonas       | /įrašyti/               | /įrašyti/                         |
| El. paštas      | /įrašyti/               | /įrašyti/                         |
| Vardas, pavardė | /įrašyti/               | /įrašyti/                         |
| Adresas         | /įrašyti/               | /įrašyti/                         |
| Telefonas       | /įrašyti/               | /įrašyti/                         |
| El. paštas      | /įrašyti/               | /įrašyti/                         |

## **VI. SUBTEIKĖJŲ IR SPECIALISTŲ KEITIMO PAGRINDAI IR TVARKA**

6.1. Paslaugos teikėjas prisiima visą atsakomybę, susijusią su specialistų darbo sąlygų reguliavimu, bei užtikrina, kad nustatant darbo laiką bus atsižvelgta į teikiamos Paslaugos specifiką.

6.2. Paslaugos teikėjas negali keisti Sutarties 4.1.10 ir 4.1.11 papunkčiuose nurodyto (-ų) subteikėjo (-ų) ir / ar Pasiūlyme nurodyto (-ų) specialisto (-ų) visą Sutarties laikotarpį be raštiško Pirkėjo sutikimo. Keičiamas (-i) subteikėjas (-ai) ir / ar specialistas (-ai) turi neturėti pašalinimo pagrindų (jei buvo taikoma) ir turėti ne žemesnę, nei nurodyta Pirkimo dokumentuose, kvalifikaciją bei pateikti tai įrodančius dokumentus, taip pat užtikrinti sklandų darbų perdavimą ir perėmimą. Subteikėjas (-ai) ir / ar specialistas (-ai) gali būti keičiamas (-i) tik šiais atvejais:

6.2.1. kai subteikėjas (-ai) bankrutuoja, yra likviduojamas ar susidaro analogiška situacija;

6.2.2. kai subteikėjas (-ai) ir / ar specialistas (-ai) dėl objektyvių priežasčių (nutrūkus teisiniams santykiams su Paslaugos teikėju, subteikėjui ir / ar specialistui atsisakius teikti Paslaugą, specialistui

išėjus atostogų, susirgus, susižeidus, mirus ir pan.) nebegali teikti visos ar dalies Sutartyje nurodytos Paslaugos.

6.3. Paslaugos teikėjas, siekdamas pakeisti subteikėją (-us) ir / ar specialistą (-us), turi raštu informuoti Pirkėją prieš 3 (tris) darbo dienas ir gauti Pirkėjo raštišką sutikimą.

6.4. Jeigu Pirkėjas yra pagrįstai nepatenkintas Paslaugos teikėjo paskirtu specialistu (-ais), Paslaugos teikėjas Pirkėjo raštišku prašymu privalo nedelsdamas pakeisti tokį (-ius) asmenį (-is). Keičiamas (-i) asmuo (-enys) turi būti ne žemesnės kvalifikacijos, nei nustatyta Pirkimo dokumentuose bei pateikiami specialisto (-ų) kvalifikaciją įrodantys dokumentai.

6.5. Jeigu Paslaugos teikėjas sutarties vykdymo metu nori pasitelkti naujus subteikėjus, kurie nebuvo nurodyti Paslaugos teikėjo pasiūlyme, jis privalo apie tai raštu informuoti Pirkėją bei kartu su informacija apie naujus subteikėjus pateikti ir subteikėjo pašalinimo pagrindų nebuvimą patvirtinančius dokumentus ir dokumentus, patvirtinančius kvalifikacijos reikalavimų atitikimą (jeigu tokie buvo keliami).

6.6. Subteikėjo (-ų) ir / ar specialisto (-ų) keitimo tvarkos pažeidimas laikomas esminiu Sutarties pažeidimu.

## VII. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

7.1. Šalių atsakomybė yra nustatoma pagal galiojančius Lietuvos Respublikos teisės aktus ir šią Sutartį. Šalys įsipareigoja tinkamai vykdyti savo įsipareigojimus, priimtus šia Sutartimi, ir susilaikyti nuo bet kokių veiksmų, kuriais galėtų padaryti žalos viena kitai ar apsunkintų kitos Šalies priimtų įsipareigojimų įvykdymą.

7.2. Neatlikus apmokėjimo nustatytais terminais dėl Pirkėjo kaltės, Paslaugos teikėjo pareikalavimu Pirkėjas privalo sumokėti Paslaugos teikėjui už kiekvieną uždelstą dieną 0,02 (dviejų šimtųjų) proc. delspinigius nuo laiku neapmokėtos sumos.

7.3. Jei Paslaugos teikėjas nepradedą teikti Paslaugos per Sutarties 4.1.1 punkte nustatytą terminą, Pirkėjas be oficialaus įspėjimo ir nesumažindamas kitų savo teisių gynimo būdų skiria Paslaugos teikėjui 100 (vieno šimto) Eur baudą už kiekvieną termino praleidimo dieną.

7.4. Jei Paslaugos teikėjas teikia nekokybišką Paslaugą, Pirkėjas įgyja teisę mažinti mokestį už Paslaugos teikėjo Ataskaitiniu laikotarpiu suteiktą Paslaugą, vadovaujantis techninės specifikacijos (Sutarties 1 priedas) 10 skyriuje nustatyta tvarka.

7.5. Paslaugos teikėjui per Ataskaitinį laikotarpį neužtikrinus Paslaugų teikimo lygio dėl Paslaugos teikėjo kaltės, kai į mažiau kaip 80% Klientų skambučių buvo atsiliepta ne vėliau, kaip per 30 (trisdešimt) sekundžių, Pirkėjas gali skirti 3 (trių) procentų baudą nuo Paslaugos teikėjo Ataskaitiniu laikotarpiu suteiktų paslaugų. Ši nuostata gali būti taikoma kiekvieną Ataskaitinį laikotarpį.

7.6. Delspinigių/baudų sumokėjimas neatleidžia Šalių nuo pareigos vykdyti šioje Sutartyje priimtus įsipareigojimus.

7.7. Iš Pirkėjo pusės už Sutarties ir pakeitimų paskelbimą atsakingas: */įrašyti: pareigos, vardas, pavardė, telefonas, el. pašto adresas/*.

## VIII. NENUGALIMOS JĖGOS APLINKYBĖS (FORCE MAJEURE)

8.1. Šalis nėra laikoma atsakinga už bet kokių įsipareigojimų pagal šią Sutartį neįvykdymą ar dalinį neįvykdymą, jeigu Šalis įrodo, kad sutartiniai įsipareigojimai neįvykdyti ar dalinai neįvykdyti dėl aplinkybių, kurių ji negalėjo kontroliuoti bei protingai numatyti Sutarties sudarymo metu, ir kad negalėjo užkirsti kelio šių aplinkybių ar jų pasekmių atsiradimui.

8.2. Nenugalimos jėgos aplinkybėmis laikomos aplinkybės, nurodytos Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.212 straipsnyje ir Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybėms taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1996 m. liepos 15 d. nutarimu Nr. 840 „Dėl Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybėms taisyklių patvirtinimo“. Nustatydamos nenugalimos jėgos aplinkybes Šalys vadovaujasi Nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybes liudijančių pažymų išdavimo tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1997 m. kovo 13 d. nutarimu Nr. 222 „Dėl Nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybes liudijančių pažymų išdavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

8.3. Esant nenugalimos jėgos aplinkybėms, Šalys Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka yra atleidžiamos nuo atsakomybės už Sutartyje numatytų sutartinių įsipareigojimų neįvykdymą, dalinį neįvykdymą arba netinkamą įvykdymą, o įsipareigojimų vykdymo terminas pratęsiamas.

8.4. Šalis, prašanti ją atleisti nuo atsakomybės, privalo pranešti kitai Šaliai raštu apie nenugalimos jėgos aplinkybes nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo tokių aplinkybių atsiradimo ar paaiškėjimo, pateikdama dokumentus, patvirtinančius šių aplinkybių buvimą bei įrodymus, kad ji ėmėsi visų pagrįstų atsargumo priemonių ir dėjo visas pastangas, kad sumažintų išlaidas ar neigiamas pasekmes, o taip pat pranešti galimą įsipareigojimų įvykdymo terminą. Pranešimo taip pat reikalaujama, kai išnyksta įsipareigojimų nevykdymo pagrindas.

8.5. Pagrindas atleisti šalį nuo atsakomybės atsiranda nuo nenugalimos jėgos aplinkybių atsiradimo momento arba, jeigu laiku nebuvo pateiktas pranešimas, nuo pranešimo pateikimo momento. Jeigu šalis laiku neišsiunčia pranešimo arba neinformuoja ir nepateikia nenugalimos jėgos aplinkybių buvimą patvirtinančių dokumentų, ji privalo kompensuoti kitai Šaliai žalą, kurią ši patyrė dėl laiku nepateikto pranešimo arba dėl to, kad nebuvo jokio pranešimo.

## **IX. KONFIDENCIALUMO ĮSIPAREIGOJIMAI**

9.1. Pirkėjas Paslaugos teikėjo pasiūlymą, sudarytą Sutartį, ir šios Sutarties pakeitimus, išskyrus informaciją, kurios atskleidimas prieštarautų informacijos ir duomenų apsaugą reguliuojantiems teisės aktams arba visuomenės interesams, pažeistų teisėtus konkretaus Paslaugos teikėjo komercinius interesus arba turėtų neigiamą poveikį tiekėjų konkurencijai, skelbia viešai.

9.2. Konfidencialumo įsipareigojimai Sutarties Šalims nustatomi vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 20 straipsniu.

## **X. SUTARTIES PAKEITIMAI, PERŽIŪROS SĄLYGOS, PASIRINKIMO GALIMYBĖS**

10.1. Sutarties sąlygos Sutarties galiojimo laikotarpiu gali būti keičiamos Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsnyje nustatyta tvarka.

10.2. Sutarties sąlygų keitimą gali inicijuoti kiekviena šalis, pateikdama kitai šaliai atitinkamą prašymą bei jį pagrindžiančius dokumentus. Šalis, gavusi tokį prašymą, privalo jį išnagrinėti per 20 (dvidešimt) dienų ir kitai Šaliai pateikti motyvuotą raštišką atsakymą.

10.3. Sutarties sąlygų pakeitimas turi būti įformintas papildomu susitarimu ir pasirašytas abiejų Šalių.

## **XI. SUTARTIES PAŽEIDIMAS**

11.1. Jei kuri nors Sutarties Šalis nevykdo arba netinkamai vykdo kokius nors savo įsipareigojimus pagal Sutartį, ji pažeidžia Sutartį.

11.2. Vienai Sutarties Šaliai pažeidus Sutartį, nukentėjusioji Šalis turi teisę:

11.2.1. reikalauti kitos Šalies vykdyti sutartinius įsipareigojimus;

11.2.2. reikalauti atlyginti nuostolius;

11.2.3. reikalauti sumokėti Sutarties 8.2 ir 8.3 punktuose nustatytus delspinigius/baudas;

11.2.4. reikalauti sumažinti kainą, neįvykdyta ar netinkamai įvykdyta Paslaugos verte;

11.2.5. nutraukti Sutartį;

11.2.6. taikyti kitus Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatytus teisių gynimo būdus.

11.3. Paslaugos teikėjas negali perleisti trečiai šaliai visų ar dalies savo įsipareigojimų pagal šią Sutartį be išankstinio raštiško Šalių susitarimo.

11.4. Paslaugos teikėjas turi nedelsiant pranešti Pirkėjui apie bet kokius esminius Paslaugos teikėjo planuojamus teisinio statuso pasikeitimus, patvirtinant, kad prielaidos, būtinos Sutarčiai vykdyti, nenustojo galioti.

## **XII. SUTARTIES NUTRAUKIMAS**

12.1. Sutartis gali būti nutraukiama Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 90 straipsnyje numatytais atvejais, įspėjus kitą šalį prieš 14 (keturiolika) dienų.

12.2. Sutartis gali būti nutraukiama raštišku Šalių susitarimu.

12.3. Pirkėjas, įspėjęs Paslaugos teikėją prieš 14 (keturiolika) kalendorinių dienų, gali nutraukti Sutartį vienašališkai šiais atvejais:

12.3.1. kai Paslaugos teikėjas nevykdo savo sutartinių įsipareigojimų;

12.3.2. kai Paslaugos teikėjas suteikia netinkamos kokybės Paslaugą ir per pagrįstai nustatytą laikotarpį neįvykdo Pirkėjo nurodymo ištaisyti netinkamai įvykdytus arba neįvykdytus sutartinius įsipareigojimus;

12.3.3. kai Paslaugos teikėjas perleidžia Sutarties vykdymą trečiai šaliai be Pirkėjo žinios;

12.3.4. kai Paslaugos teikėjas bankrutuoja arba yra likviduojamas, kai sustabdo ūkinę veiklą, arba kai įstatymuose ir kituose teisės aktuose numatyta tvarka susidaro analogiška situacija;

12.3.5. kai keičiasi Paslaugos teikėjo organizacinė struktūra – juridinis statusas, pobūdis ar valdymo struktūra ir tai daro įtaką tinkamam sutarties įvykdymui, išskyrus atvejus, kai dėl šių pasikeitimų keičiama Sutartis;

12.3.6. kai Paslaugų teikėjas neturi techninių galimybių vienu metu aptarnauti ne mažiau kaip 10 (dešimt) Pirkėjo skambučių, gaunamų vienu telefono numeriu;

12.3.7. kai Paslauga teikiama įranga, neatitinkančia Sutarties 1 priedo „Techninė specifikacija“ 4.16 punkte numatytų reikalavimų;

12.3.8. kai Paslaugos neatitinka 2022 m. balandžio 8 d. Tarybos Reglamento (ES) 2022/576, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (ES) Nr. 833/2014 dėl ribojamųjų priemonių atsižvelgiant į Rusijos veiksmus nuostatų.

12.4. Pirkėjas, įspėjęs Paslaugų teikėją, prieš 3 (tris) darbo dienas, turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį, jei Paslaugos kokybės vertinimo metu, kuris atliekamas pasibaigus bandomajam aptarnavimui pagal Sutarties 1 priedo „Techninė specifikacija“ 9 skyriuje nurodytą tvarką, daugiau nei 20 (dvidešimt) % telefoninių pokalbių įvertinama neigiamai;

12.5. Pirkėjas, įspėjęs Paslaugų teikėją, prieš 30 (trisdešimt) dienų, turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį, nepaisydamas to, kad Paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti, vadovaujantis CK 6.721 str. 1 d. Šiuo atveju Pirkėjas privalo sumokėti Paslaugų teikėjui kainos dalį, proporcingą suteiktoms paslaugoms ir atlyginti kitas protingas išlaidas, kurias Paslaugų teikėjas, norėdamas įvykdyti sutartį, padarė iki pranešimo apie sutarties nutraukimą gavimo iš Pirkėjo momento.

12.6. Paslaugos teikėjas, prieš 14 (keturiolika) kalendorinių dienų įspėjęs Pirkėją, gali nutraukti sutartį, jei Pirkėjas dėl savo kaltės nevykdo savo sutartinių įsipareigojimų ilgiau kaip 14 (keturiolika) kalendorinių dienų.

12.7. Jei Sutartis nutraukiama ne dėl Paslaugos teikėjo kaltės, nutraukimo atveju Pirkėjas sumoka Paslaugos teikėjui už faktiškai suteiktą Paslaugą pagal Paslaugos teikėjo nurodytus įkainius. Paslaugos teikėjas neturi teisės į kokios nors patirtos žalos kompensaciją.

12.8. Pirkėjas po Sutarties nutraukimo turi kiek galima greičiau patvirtinti suteiktos Paslaugos vertę. Taip pat parengiama ataskaita apie Sutarties nutraukimo dieną esančią Paslaugos teikėjo skolą Pirkėjui ir Pirkėjo skolą Paslaugos teikėjui.

12.9. Nutraukus Sutartį ar jai pasibaigus, lieka galioti šios Sutarties nuostatos, susijusios su atsakomybe bei atsiskaitymais tarp Šalių pagal šią Sutartį, garantiniais įsipareigojimais, taip pat visos kitos šios Sutarties nuostatos, kurios, kaip aiškiai nurodyta, išlieka galioti po Sutarties nutraukimo arba turi išlikti galioti, kad būtų visiškai įvykdyta ši Sutartis.

12.10. Jei Sutartis nutraukiama Pirkėjo iniciatyva dėl Paslaugos teikėjo kaltės, Pirkėjas įgyja teisę reikalauti iš Paslaugos teikėjo sumokėti 5000 Eur (penkių tūkstančių eurų) baudą. Pirkėjo patirti nuostoliai ar išlaidos gali būti išieškomi išskaičiuojant juos iš Paslaugos teikėjui mokėtinų sumų.

### **XIII. GINČŲ NAGRINĖJIMO TVARKA**

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

13.2. Bet kokie nesutarimai ar ginčai, kylantys tarp Šalių dėl šios Sutarties, sprendžiami abipusiu susitarimu. Nepavykus ginčo išspręsti derybomis per 30 (trisdešimt) dienų nuo derybų pradžios, bet kokie ginčai, nesutarimai ar reikalavimai, kylantys iš šios Sutarties ar susiję su ja, jos pažeidimu, nutraukimu ar galiojimu, sprendžiami kompetentingame Lietuvos Respublikos teisme pagal Pirkėjo buveinės vietą. Derybų pradžia laikoma diena, kurią viena iš Sutarties Šalių pateikė prašymą raštu kitai Šaliai su siūlymu pradėti derybas.

### **XIV. SUTARTIES GALIOJIMAS**

14.1. Sutartis įsigalioja nuo jos abiejų Šalių pasirašymo dienos ir galioja iki visiško sutartinių įsipareigojimų įvykdymo.

14.2. Paslaugos pradėdamos teikti ne vėliau kaip per 4 (keturias) savaites nuo Sutarties įsigaliojimo dienos, bet ne anksčiau kaip 2024 m. kovo 21 d. ir teikiamos 12 (dvylika) mėnesių su galimybe pratęsti du kartus po 12 (dvylika) mėnesių, neviršijant 36 (trisdešimt šešių) mėnesių, bet ne ilgiau nei Paslaugų, suteiktų pagal visas pagrindines sutartis, bendra (suminė) vertė pasiekia 495 868 Eur (keturių šimtų devyniasdešimt penkių tūkstančių aštuonių šimtų šešiasdešimt aštuonių eurų) be PVM arba 600 000 Eur (šešių šimtų tūkstančių eurų) su PVM suma, apskaičiuotos maksimaliam 48 (keturiasdešimt aštuonių) mėnesių Paslaugų teikimo laikotarpiui, ir neviršijant 48 (keturiasdešimt aštuonių) mėnesių nuo pirmos pagrindinės sutarties sudarymo dienos *[pasirašant Sutartį nurodoma likusi paslaugų teikimo trukmė mėnesiais bei likusi pinigų suma]*.

Jeigu su Paslaugų teikėju sudaroma Sutartis antrą kartą 4 (keturių) savaičių Paslaugų teikimo atidėjimo terminas netaikomas.

Sutartis nebus pratęsta tuo atveju, kai vertinant paslaugų kokybę du kartus iš eilės virš 7 (septynių) iš 20 (dvidešimt) telefoninių pokalbių bus įvertinta neigiamai (pagal techninės specifikacijos 10.3.1 punktą).

## **XV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

15.1. Jei pasikeičia Šalies adresas ir / ar kiti duomenys, tokia Šalis turi informuoti kitą Šalį pranešdama ne vėliau, kaip per 3 (tris) darbo dienas. Jei Šaliai nepavyksta laikytis šių reikalavimų, ji neturi teisės į pretenziją ar atsiliepinimą, jei kitos Šalies veiksmai, atlikti remiantis paskutiniais žinomais jai duomenimis, prieštarauja Sutarties sąlygoms arba ji negavo jokio pranešimo, išsiųsto pagal tuos duomenis.

15.2. Jei bet kuri šios Sutarties nuostata teisės aktų nustatyta tvarka tampa ar pripažįstama visiškai ar iš dalies negaliojančia, tai neturi įtakos kitų Sutarties nuostatų galiojimui.

15.3. Sutartis yra Sutarties Šalių perskaityta, jų suprasta ir jos autentiškumas patvirtintas Šalių tinkamus įgaliojimus turinčių asmenų parašais.

15.4. Ši Sutartis sudaryta lietuvių kalba, vienu egzemplioriumi, kai pasirašoma kvalifikuotu elektroniniu parašu arba dviem egzemplioriais, kai pasirašoma rašytiniu parašu ir patvirtinama šalių antspaudais (jeigu pareiga turėti antspaudą nustatyta šalių steigimo dokumentuose arba įstatymuose).

15.5. Sutarties priedai yra sudėtinės ir neatskiriamos šios Sutarties dalys. Sutarties priedai pateikiami pirmumo tvarka:

15.5.1. Sutarties 1 priedas – Paslaugos techninė specifikacija, 8 lapai;

15.5.2. Sutarties 2 priedas – Paslaugos teikėjo pasiūlymas, x lapų (-ai);

15.5.3. Sutarties 3 priedas – Paslaugos priėmimo–perdavimo aktas (forma), 1 lapas.

### **PIRKĖJAS**

Lietuvos Respublikos užsienio reikalų  
ministerija

### **PASLAUGOS TEIKĖJAS**

*/įrašyti rekvizitus/*

---

*/parašantis asmuo/*

A.V.

---

*/parašantis asmuo/*

A. V.