

## KONTAKTŲ CENTRO PASLAUGŲ (KAS ) TEIKIMO SUTARTIES SPECIALIOJI DALIS

Reg. data 2024-02-28, Nr. SUT24-P-48,

Vilnius

Uždaroji akcinė bendrovė „VILNIAUS VANDENYS“, juridinio asmens kodas 120545849, buveinės adresas Spaudos g. 8-1, LT-05132 Vilnius, Lietuvos Respublika, atstovaujama

(toliau – „Paslaugų gavėjas“), iš vienos pusės, ir

UAB „Infomedia“, juridinio asmens kodas 122020088, registruotos buveinės adresas Žalgirio g. 92-214, Vilnius, LT-09303, Lietuvos Respublika,

(toliau – „Paslaugų teikėjas“), iš kitos pusės,

toliau abi kartu vadinamos „Šalimis“, o kiekviena atskirai „Šalimi“, sudarė šią sutartį (toliau – „Sutarties SD“) ir susitarė:

1. Sutarties objektas	<p>1.1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja Paslaugų gavėjui suteikti <b>Kontaktų centro paslaugas</b> (toliau – Paslaugos), kurios detalizuotos ir atitinka Techninėje specifikacijoje nurodytus reikalavimus (Sutarties priedas Nr. 1).</p> <p>1.2. Preliminarus Paslaugų kiekis nurodytas Sutarties SD priede Nr. 1.</p>
2. Sutarties vertė ir mokėjimo tvarka	<p>2.1. Maksimali Sutarties vertė: (1) Paslaugų kaina be PVM 95 000,00 EUR; (2) PVM 19 950,00 EUR; (3) Paslaugų kaina su PVM 114 950,00 EUR. Kaina yra maksimali suma už kurią Paslaugų gavėjas pirsks Paslaugas.</p> <p>2.2. Paslaugų kainos (be PVM) apskaičiavimo būdas: fiksuotas įkainis</p> <p>2.2.1. Sutarties kainos/įkainio peržiūra: netaikoma.</p> <p>2.3. Paslaugų teikėjui avansas nėra mokamas.</p> <p>2.4. Už tinkamai, laiku ir kokybiškai suteiktas Paslaugas Paslaugų gavėjas atsiskaito Paslaugų teikėjui pagal jo pateiktas ir Paslaugų gavėjo priimtas Sąskaitas.</p> <p>2.5. Sąskaitos, Paslaugų teikėjo ir Paslaugų gavėjo tinkamai patvirtinto ir pasirašyto Akto (<b>jei taikomas</b>) pateikimo Paslaugų gavėjui terminas: ne vėliau, kaip per 1 (vieną) Darbo dieną po Paslaugos suteikimo. Tuo atveju jeigu Paslaugos teikiamos etapais arba pagal grafiką - pasibaigus Ataskaitiniam laikotarpiui, iki kito Atsiskaitymo laikotarpio 5 Dienos.</p> <p>2.6. Sąskaitos apmokėjimo terminas: per 30 dienų nuo Sąskaitos išrašymo datos.</p> <p>2.7. Paslaugų gavėjas moka Paslaugų teikėjui už faktiškai suteiktas Paslaugas pagal Sutarties SD priede Nr. 2 nurodytus Paslaugų įkainius. Sutarties galiojimo laikotarpiu Paslaugų gavėjas turi teisę koreguoti perkamų Paslaugų apimtį, neviršijant nurodytos Paslaugų kainos.</p> <p>2.8. Paslaugų gavėjas neįsipareigoja nupirkti viso preliminarus Paslaugų kiekio ar bet kokios jo dalies, išskyrus atvejus, kai Pirkimo dokumentuose nurodytas minimalus perkamų Paslaugų kiekis ar suma.</p>
3. Paslaugų teikimo terminai, užsakymai, vieta	<p>3.1. Paslaugų teikimo pradžia: <b>nuo Sutarties pasirašymo dienos, bet ne anksčiau kaip nuo 2024-03-01.</b></p> <p>3.2. Paslaugų suteikimo terminas: 2 (du) mėnesiai nuo Sutarties įsigaliojimo dienos.</p> <p>3.3. Paslaugos teikiamos pagal Sutarties SD priedas Nr. 1 nurodytas sąlygas.</p> <p>3.4. Paslaugų teikėjas, teikdamas Paslaugas, turės užtikrinti nepertraukiamą ir sklandų Paslaugų teikimą 7 (septynias) dienas per savaitę, visą parą.</p>
4. Asmenys (atstovai, Ūkio subjektai, kurių	<p>4.1. Sutarties vykdymu susijusių klausimų sprendimui Šalys paskiria žemiau nurodytus atsakingus asmenis:</p>



	<p>50 ir mažiau – 50 %</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Live Chat SLA, jeigu laikas iki Live chat sesijos pradžios bei procentai pradėtų sesijų neatitinka sutartų reikalavimų 80/60: </li> </ul> <p>79,5 ir mažiau – 8 %</p> <p>78 ir mažiau – 9 %</p> <p>77 ir mažiau – 11 %</p> <p>75 ir mažiau – 14 %</p> <p>70 ir mažiau – 30 %</p> <p>50 ir mažiau – 50 %</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prarasti pokalbiai - 8 (aštuoni) proc. yra daugiau kaip 5 proc. prarastų skambučių ir / arba prarastų Live chat sesijų per mėnesį.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Už vėlavimą pateikti ataskaitas Techninės specifikacijos nurodytais laikais, Paslaugų teikėjas Paslaugų gavėjui pareikalavus, moka 50 (penkiasdešimt) EUR baudą už kiekvieną vėlavimo dieną;</li> <li>- 80,00 EUR dydžio delspinigius už kiekvieną uždelstą dieną vėluojant pašalinti Paslaugų trūkumus pagal TS 5.6 punkte nurodytą terminą;</li> </ul> <p>6.3. Už kiekvieną žemiau nurodytą aplinkybę, kuri įvyko dėl Paslaugų gavėjo įsipareigojimų nevykdymo ar netinkamo vykdymo, Paslaugų gavėjas Paslaugų teikėjui moka:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0,01 proc. dydžio delspinigius nuo Sutarties vertės už kiekvieną uždelstą dieną, jei Paslaugų gavėjas uždelsia atsiskaityti už tinkamai Paslaugų teikėjo suteiktas ir perduotas kokybiškas Paslaugas per Sutartyje nurodytą terminą.</li> </ul>	
<b>7. Sutarties galiojimas, pratęsimas, vykdymas</b>	<p>7.1. Sutartis įsigalioja nuo abipusio Sutarties pasirašymo dienos, bet ne anksčiau kaip nuo 2024-03-01, ir galioja iki visiško Šalių įsipareigojimų įvykdymo arba Sutarties nutraukimo, bet ne ilgiau nei 3 (tris) mėnesius. Paskutinis mėnuo yra skirtas Sąskaitos apmokėjimui, tačiau ne Paslaugų teikimui.</p> <p>7.2. Sutarties galiojimas Šalių rašytinio susitarimo pagrindu gali būti pratęsiama tokiomis pačiomis sąlygomis dar 1 (vienam) mėnesiui, neviršijant Maksimalios Sutarties kainos. Pratęsimo sąlyga taikoma ne daugiau nei 1 (vieną) kartą (-ų). Sutarties galiojimo laikotarpis (su pratėsimais) negali viršyti 4 (keturių) mėnesių.</p> <p>7.3. Sutarties SD sudaryta 2 (dviem) vienodą juridinę galią turinčiais egzemplioriais, po 1 (vieną) egzempliorių kiekvienai Šaliai, išskyrus atvejus, kai Sutartis pasirašoma elektroniniu parašu.</p>	
<b>8. Specialiosios sąlygos</b>	<p>8.1. Paslaugų teikimas ir bendradarbiavimas tarp Šalių vyksta (įskaitant pagal Techninę specifikaciją teiktinus dokumentus, informaciją, konsultacijas), tik lietuvių kalba, jei Techninėje specifikacijoje nenurodyta kitaip.</p>	
<b>9. Priedai</b>	<p>9.1. Kiekvienas Sutarties priedas yra neatskiriama jos dalis. Kiekviena Šalis gauna po vieną kiekvieno Sutarties priedo egzempliorių:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Techninė specifikacija (Paslaugų gavėjo techniniai dokumentai nepasirašomi, laikoma, kad juos turi abi sutarties Šalys);</li> <li>2. Paslaugų teikėjo pasiūlymas, įskaitant priedus (priedai nepasirašomi, laikoma, kad juos turi abi Šalys);</li> </ol>	
<b>10. Šalių rekvizitai ir parašai</b>	<p><b>Paslaugų gavėjas:</b>  <b>Uždaroji akcinė bendrovė „VILNIAUS VANDENYS“</b>  Adresas Spaudos g. 8-1, LT-05132 Vilnius</p>	<p><b>Paslaugų teikėjas:</b>  <b>UAB „INFOMEDIA“</b>  Adresas Žalgirio g. 92-214, Vilnius, LT-09303</p>

	<p>Adresas korespondencijai: Spaudos g. 8-1, LT-05132 Vilnius  Juridinio asmens kodas 120545849  PVM mok. kodas LT205458414  Tel. 19118  El. paštas <a href="mailto:info@vv.lt">info@vv.lt</a>  A. s. Nr. LT64 7044 0600 0776 5833  Bankas AB SEB bankas, banko kodas 70440</p> <p>_____</p> <p>(parašas)</p>	<p>Adresas korespondencijai Žalgirio g. 92-214, Vilnius, LT-09303  Juridinio asmens kodas 122020088  PVM mok. Kodas LT 220200811  Tel. 5-2 78 00 09  El. paštas  A. s. Nr.  Bankas AB SEB bankas ,banko kodas 70440.</p> <p>_____</p> <p>(parašas)</p>
--	---	--