

PAPILDOMAS SUSITARIMAS NR.10-36/25
PRIE 2024 M. KOVO 8 D. SKAMBUČIŲ CENTRO PASLAUGOS PAGRINDINĖS
VIEŠOJO PIRKIMO–PARDAVIMO SUTARTIES NR. 10-41/24

2025 m. kovo 4 d.

Vilnius

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

ir

UAB „Infomedia“, juridinio asmens kodas 122020088, registruota adresu: Žalgirio g. 92-100, 09303 Vilnius, atstovaujama direktoriaus veikiančio pagal įmonės įstatus (toliau – Paslaugos teikėjas), toliau kartu šiame papildomame susitarime vadinamos Šalimis, o kiekviena atskirai – Šalimi,

atsižvelgdamos į tai, kad:

– Šalys 2024 m. kovo 8 d. sudarė Skambučių centro paslaugos pagrindinę viešojo pirkimo–pardavimo sutartį Nr. 10-41/24 (toliau – Sutartis) dėl Skambučių centro paslaugos (toliau – Paslauga) teikimo Užsienio reikalų ministerijai ir konsulinėms įstaigoms;

– Sutarties 14.2 papunktyje nustatytas Paslaugos teikimo terminas – 12 (dvylika) mėnesių su galimybe pratęsti du kartus po 12 (dvylika) mėnesių, bet bendras (su pratęsimais) Sutarties laikotarpis neturi viršyti 36 (trisdešimt šešių) mėnesių nuo Sutarties sudarymo dienos. Šiuo metu likusi paslaugų teikimo trukmė yra dvidešimt keturi mėnesiai, skaičiuojant nuo 2024 m. kovo 8 d. sudarytos pagrindinės Sutarties;

– Paslaugų, suteiktų pagal visas sudarytas Sutartis, ir bendra (suminė) vertė negali viršyti maksimalios Pirkimui skirtų lėšų sumos – 495 868 (keturių šimtų devyniasdešimt penkių tūkstančių aštuonių šimtų šešiasdešimt aštuonių) eurų be PVM arba 600 000 (šešių šimtų tūkstančių) eurų su PVM, apskaičiuotos maksimaliam 48 (keturiasdešimt aštuonių) mėnesių Paslaugos teikimo laikotarpiui.

Iki 2025 m. vasario mėnesio (imtinai) likusi neįvykdytų paslaugų vertė yra 445 235,35 (keturi šimtai keturiasdešimt penki tūkstančiai du šimtai trisdešimt penki) eurai, trisdešimt penki centai be PVM arba 538 734,77 (penki šimtai trisdešimt aštuoni tūkstančiai septyni šimtai trisdešimt keturi) eurai, septyniasdešimt septyni centai su PVM.

- Sutarties 1 priedo 9.6. papunktyje nurodyta, kad 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, tikslinama ir papildoma interaktyvaus balso atsakiklio (angl. Interactive Voice Response, toliau – IVR) sistema pagal pridedamą schemą.

– Sutarties 14.2 papunktyje nustatyta, kad Sutartis nebus pratęsta tuo atveju, kai vertinant paslaugų kokybę du kartus iš eilės daugiau kaip 7 (septyni) iš 20 (dvidešimties) telefoninių pokalbių bus įvertinti neigiamai (pagal Techninės specifikacijos 10.3.1 papunktį).

2025 m. vasario 17 d. atlikus paslaugos kokybės vertinimą pagal Sutarties 1 priedo Techninės specifikacijos 9 skyriuje nurodytą tvarką 75,4 % telefoninių pokalbių įvertinti teigiamai;

– Sutarties pobūdis iš esmės nekeičiamas.

Šalys, vadovaudamosi Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsnio 1 dalies 1 punktu, Sutarties 14.2 papunkčio nuostatomis, sudaro šį papildomą susitarimą (toliau – Susitarimas) ir susitaria:

1. pratęsti Skambučių centro Paslaugos teikimo terminą iki 2026 m. kovo 8 d.
2. patikslinti sutarties 1 priedo (Techninės specifikacijos) 1 priedo interaktyvaus balso atsakiklio IVR schemą (šio Susitarimo 2 priedas);
3. Susitarimas kartu su Sutartimi ir jos priedais sudaro vientisą Sutartį. Susitarimui taikomos visos Sutartyje nustatytos sąlygos ir be pagrindinės Sutarties jis negalioja.
4. Susitarimas įsigalioja nuo jo abiejų Šalių pasirašymo dienos ir galioja iki Šalių priimtų įsipareigojimų pagal Sutartį įvykdymo arba jos pasibaigimo kitais šioje Sutartyje ir Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatytais atvejais. Įsigaliojus šiam Susitarimui, kitos Sutarties nuostatos lieka nepakitusios.
5. Susitarimas sudarytas lietuvių kalba ir pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu. Pasirašomas vienas elektroninis Susitarimo egzempliorius, kuriuo Šalys pasidalija elektroninių ryšių priemonėmis.

PRIDEDAMA.

1. Susitarimo 1 priedas „Klientų linijos aptarnavimo kokybės vertinimo lentelė“, 1 lapas;
2. Susitarimo 2 priedas IVR schema, 1 lapas.

PIRKĖJAS

Lietuvos Respublikos užsienio reikalų
ministerija
J. Tumo-Vaižganto g. 2, 01108 Vilnius
Įstaigos kodas 188613242
PVM mokėtojo kodas LT 886132411
Mokėjimo paslaugų teikėjas
Lietuvos Respublikos finansų ministerija
SWIFT BIC kodas MFRLLT22
Lukiškių g. 2, 01512 Vilnius
T 66 4040 0636 1000 1394

Faks. +370 5 251 5090

El. p. urm@urm.lt

Ministerijos kancliere

PASLAUGOS TEIKĖJAS

UAB „Infomedia“

Žalgirio g. 92-100, 09303 Vilnius
Juridinio asmens kodas 122020088
PVM mokėtojo kodas LT220200811
AB SEB bankas, banko kodas 70440
A. s. LT14 7044 0600 0117 8105

El. p. info@increla.lt

Direktorius