

## 4 Priedas

### RINKODAROS VALDYMO KONSULTACINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMAS

#### 1. BENDRIEJI PRINCIPAI

- 1.1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja teikti Užsakovui Paslaugas, kurios detalizuojamos šiame ir kituose Sutarties prieduose ir kurių sąrašas pateikiamas šio Priedo 3.1. punkte.
- 1.2. Paslaugos bus užsakomos ir teikiamos pagal Užsakovo poreikį Sutarties galiojimo laikotarpiu. Užsakovas pateikia užsakymus dėl Paslaugų teikimo GSC savitarnos svetainės pagalba, elektroniniu paštu ar kitomis Šalių suderintomis priemonėmis. Nurodytos priemonės naudojamos Paslaugų poreikiui inicijuoti bei Paslaugų užsakymų valdymo kontrolei vykdyti (teikti, derinti, vizuoti bei tvirtinti Paslaugų užsakymus).
- 1.3. Paslaugos teikiamos Paslaugų teikėjo įprastoje verslo vietoje, išskyrus atvejus, kai Užsakovo pageidavimu Paslaugų teikėjo darbuotojų asmeninis dalyvavimas yra reikalingas kitoje Užsakovo nurodytoje vietoje (pavyzdžiui, atstovaujant derybose ir (ar) santykiuose su trečiaisiais asmenimis ar kt.).
- 1.4. Užsakovas įsipareigoja Paslaugų teikėjui ir jo skirtiems darbuotojams suteikti visą reikiamą ir Paslaugų teikimui būtiną informaciją, žinias ir, užtikrinant Užsakovo konfidencialios informacijos apsaugą, atskleisti su Užsakovo verslu susijusią informaciją tiek, kiek tai reikalinga tinkamam ir kokybiškam Paslaugų teikimui, pateikti Paslaugų teikėjui pirminius dokumentus ir visą informaciją, reikalingą Paslaugų teikimui Sutarties prieduose nurodytais terminais ir forma (jeigu nurodyta) bei vykdyti kitas Sutartyje ir jos prieduose nurodytas pareigas.
- 1.5. Pagal Užsakovo nurodymą ar suteiktą įgaliojimą Paslaugų teikėjas įsipareigoja teikti dokumentus bei paaiškinimus Užsakovo veiklą tikrinančioms valstybės institucijoms, audita, peržiūrą, apskaitos, mokesčių ar kitą patikrinimą vykdančiam trečiajam asmeniui ir/arba Užsakovui per šių institucijų, trečiųjų asmenų ir/arba Užsakovo nustatytus terminus, ir dalyvauti vykstančiuose patikrinimuose, kiek tai bus reikalinga tikrinančioms institucijoms ar tretiesiems asmenims bei Užsakovui.
- 1.6. Ši Sutartis laikoma Užsakovo įgaliojimu Paslaugų teikėjui spręsti su Paslaugomis susijusius klausimus ir atlikti kitus su Paslaugų teikimu susijusius veiksmus Užsakovo naudai ir jo vardu. Tuo atveju, jei teisės aktai nustato specifinius reikalavimus įgaliojimų atlikti tam tikrus veiksmus formai ir (ar) turiniui (pvz., atstovavimui teisme), Užsakovas Paslaugas teikiančiam Paslaugų teikėjo darbuotojui išduoda reikiamos formos įgaliojimą.
- 1.7. Šalys supranta, kad tam tikra dalis Paslaugų teikėjo pagal šią Sutartį tvarkomos informacijos gali turėti Užsakovo ir (arba) kitų Grupės įmonių viešai neatskleistos informacijos požymių. Šalys, vykdydamos šią Sutartį, įsipareigoja laikytis teisės aktuose nustatytų viešai neatskleistos informacijos apsaugos ir tvarkymo reikalavimų.
- 1.8. Paslaugų užsakymai ir visa su jais susijusi informacija, nepaisant jų pateikimo formos (žodžiu, raštu, ar kitu būdu), laikoma konfidencialia informacija, išskyrus atvejus, kuomet informacija yra viešai prieinama arba jos išviešinimas yra būtinas pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus ar įgaliojimus turinčių institucijų pareikalavimą.
- 1.9. Šalys supranta, kad tam tikra dalis Užsakovo pagal šią Sutartį Paslaugų teikėjui perduodamos informacijos gali būti susijusi su Užsakovo veikla energetikos sektoriuje. Siekiant užtikrinti veiklų atskyrimo energetikos sektoriuje reikalavimų tinkamą įgyvendinimą, Paslaugų teikėjas įsipareigoja tinkamai tvarkyti tokią informaciją ir nesudaryti galimybės su tokia informacija susipažinti tokios teisės neturintiems tretiesiems asmenims.
- 1.10. Konkrečią Paslaugą teikiantis Paslaugų teikėjo darbuotojas arba Paslaugų teikėjo pasitelkiamas Sutarčiai ir Paslaugų teikimui taikomas Tiesioginių išlaidų kompensavimas – Sutarties vykdymo išlaidų (išlaidų už trečiųjų šalių teikiamas paslaugas) atlyginimas. Išlaidos už trečiųjų šalių teikiamas paslaugas nėra įskaitytos į Paslaugų kainą (t.y. į Sutartyje numatytą Paslaugų įkainį), bet yra numatytos bendroje Sutarties vertėje. Tiesioginės išlaidos detalizuojamos šio Priedo 5 skyriuje. Tiesioginių išlaidų užsakymo ir apmokėjimo tvarka nustatyta Sutarties BD 4 skyriuje.

#### 2. SPECIALIEJI PRINCIPAI

- 2.1. Netaikoma / nenumatyta.

#### 3. TEIKIAMOS PASLAUGOS

- 3.1. Teikiamų Rinkodaros valdymo konsultacinių paslaugų detalizavimas:

Eil. Nr.	Paslauga	Paslaugų detalizacija	Paslaugų aprašas
1.	Rinkodaros komunikacija	Prekės ženklų valdymas	Prekės ženklo/ų registravimas ir administraciniai darbai. Prekės ženklo/ų priežiūra ir identiteto formavimas, savalaikis Prekės ženklo/ų stiliaus vadovo atributų pildymas ir atnaujinimas, atliepiant rinkos tendencijas ir organizacinius poreikius. Konsultacijos prekių ženklų naudojimas komunikacijos klausimais.
		Komunikacijos kampanijų valdymas	Bendradarbiaujant su įmone ir trečiomis šalimis planuojama, organizuojama ir įgyvendinama rinkodaros komunikacijos kampanijos. Pvz. Įvaizdis, naujų produktų/paslaugų įvedimas, pardavimų skatinimas, klientų lojalumo didinimas ir pan.
		Komunikacijos socialiniuose tinkluose valdymas	Įrašų rengimas, reklamos optimizavimas, komentarų ir klientų užklausų monitoringas socialiniuose tinkluose Facebook ir LinkedIn.
		Internetinių svetainių valdymas	Svetainės turinio valdymo sistemos administravimas (informacijos nuolatinis atnaujinimas, kėlimas, keitimas) naujų modulių, f-jų kūrimas, plėtra, testavimas, paleidimas. Techninių specifikacijų f-joms rengimas, įgyvendinimas, pirkimų inicijavimas, organizavimas, darbų priėmimas iš trečiųjų šalių, testavimas, paleidimas. Klaidų, gedimų šalinimas, naujų programavimo darbų organizavimas, versijų atnaujinimas.
		Rinkodaros komunikacijos valdymas	Rinkodaros komunikacijos strategijos ir veiklos planų parengimas, suderinimas ir suplanuotų veiksmų įgyvendinimas. Biudžetų rengimas ir valdymas, konsultacijos rinkodaros komunikacijos klausimais.
2.	Vidinė komunikacija	Vidinės komunikacijos planavimas	Atskirų laikotarpių, projektų planų rengimas, derinimas, pristatymas.
		Kasdienė vidinė komunikacija	Naujienu, laiškų, kitų vidinių tekstų rengimas, derinimas ir publikavimas; foto/video, kitos vizualinės medžiagos vidinei komunikacijai rengimas, vidinių apklausų organizavimas, gyvų ir virtualių visų darbuotojų susitikimų su vadovais organizavimas; vidinės komunikacijos priemonių ir formatų parinkimas.
		Intraneto svetainės/ių turinio priežiūra	Intraneto struktūros valdymas ir tobulinimas, konsultavimas, apmokymas intraneto naudojimo (administravimo) klausimais.
		Vidinių grupės renginių organizavimas	Grupės/ visos įmonės renginių planavimas, idėjos, biudžeto rengimas ir derinimas, įgyvendinimo darbai, renginio komunikacija, rezultatų, ataskaitų rengimas.
		Vidinė krizių komunikacija	Krizių valdymo, nepaprastų situacijų vidinės komunikacijos planų rengimas ir įgyvendinimas.
		Konsultavimas vidinės komunikacijos klausimais	Dalyvavimas darbo grupėse, pasitarimuose pagal kitų padalinių poreikį, konsultacijos vidinės komunikacijos klausimais.
		Vidinės komunikacijos projektai	Projektų komunikacija, kitų padalinių įtraukimas, konsultavimas vidinės komunikacijos projektų klausimais.

3.	Komunikacijos partnerystė	Grupės komunikacijos strategijos adaptacija įmonei	Įmonės komunikacijos strategijos rengimas, derinimas ir tvirtinimas; Konsultacijos komunikacijos strategijos adaptacijos klausimais.
		Veiklos komunikacija	Metinis komunikacijos poreikio išgryninimas, derinimas, tvirtinimas; Metinis veiksmų plano rengimas, tvirtinimas; Metinis komunikacijos biudžeto rengimas, tvirtinimas; Komunikacijos projektų planų rengimas, derinimas ir tvirtinimas; Komunikacijos projektų, kampanijų įgyvendinimas, ataskaitos, išvados ir rekomendacijos; Periodinis veiklos planų ir ataskaitų parengimas ir efektyvaus įgyvendinimo valdymas.
		Komunikacijos funkcijos valdymas įmonėje	Komunikacijos biudžeto priežiūra ir kontrolė; Sąskaitų tikrinimas, tvirtinimas DVS; Įmonei suteiktų komunikacijos funkcijos paslaugos valandų kontrolė; Tyrimų inicijavimas, rengimas, vykdymas; Tyrimų išvadų, rekomendacijų rengimas; Esamų sutarčių su partneriais valdymas; Naujų pirkimų inicijavimas; Reikalingų žmogiškųjų išteklių poreikio identifikavimas, įgyvendinimas; Resurso užtikrinimas komunikacijos veiklai.
		Komunikacijos partnerystės projektai	Projektų inicijavimas, organizavimas ir vykdymas; Projektų komunikacija; Konsultacijos komunikacijos partnerystės projektų klausimais.
4.	Kitos komunikacijos paslaugos	Kitų komunikacijos paslaugų organizavimas	Kitų darnaus vystymosi, rinkodaros komunikacijos, ryšių su visuomene, vidinės komunikacijos, komunikacijos partnerystės paslaugų organizavimas.

#### 4. PASLAUGŲ TEIKIMO TERMINAI IR KOKYBĖS REIKALAVIMAI (SLA)

##### 4.1. Paslaugų teikėjo įsipareigojimai:

4.1.1. Užtikrinti pakankamus reikiamos kokybės resursus Paslaugoms pagal Sutartį teikti.

4.1.2. Paslaugas teikti Šalių sutartais terminais ir apimtimi.

##### 4.2. Šalių sutarti kokybės reikalavimai taikomi:

Rodiklis	Rodiklio aprašymas	Matavimo laikotarpis	Siektina reikšmė
Užklausų įvykdymas laiku	Paslaugų užklausų, registruotų per Paslaugų valdymo sistemą, įvykdymas laiku, nuo visų per atitinkamą laikotarpį įvykdytų užklausų	Mėn.	≥ 95 %
Užklausų įvykdymo kokybė	Pakartotinai vykdymui atidarytų įvykdytų (išspręstų) užklausų dalis, nuo visų per atitinkamą laikotarpį įvykdytų užklausų	Mėn.	≤ 2 %
Prekinių ženklų žinomumas ir NPS	Prekinių ženklų žinomumo, palankaus vertinimo ir gerėjančio visuomenės Net Promoter Score užtikrinimas teikiant rinkodaros komunikacijos paslaugas	Du kartus į metus	Metiniuose tiksluose suderinta reikšmė
Vidinis informuotumas ir darbuotojų įsitraukimas	Vidinio darbuotojų informuotumo išlaikymas teikiant vidinės komunikacijos paslaugas bei įsitraukimo skatinimas. Informuotumas matuojamas kartą per metus, o įsitraukimas – kiekvieno įvykio ar žinutės metu	Kas metus	Metiniuose tiksluose suderinta reikšmė

4.2.1. Užsakovui užtikrinant kokybišką pirminių dokumentų bei kitos veiklos informacijos teikimą ir tvirtinimą, reikalingą kokybiškam Paslaugų teikimui laiku.

4.2.2. Jeigu 4.2.1. punkto sąlyga yra neišpildyta, Paslaugų teikėjas taiko papildomą valandinį mokestį už faktiškai sugaištą laiką informacijos ir/arba operacijų tikslinimui, pagal Priedo punkte Nr. 5.1. nurodytą įkainį.

- 4.2.3. Jei Sutartyje numatytos paslaugos yra suteiktos netinkamai (paslaugos suteiktos nesilaikant Lietuvos Respublikos teisės aktuose, ir Sutartyje nustatytų sąlygų) dėl Paslaugų teikėjo kaltės, Paslaugų teikėjas įsipareigoja neatlygintinai ir nedelsiant ištaisyti klaidas ir nedelsiant įvykdyti užsakymą. Jei Paslaugų teikėjas paslaugas teikia nesilaikydamas numatytų terminų ar netinkamai (daro klaidas, pateikia nepilną informaciją), Užsakovas raštu informuoja Paslaugų teikėją apie netinkamai suteiktas paslaugas. Raštas pateikiamas kaip galima greičiau nuo nekokybiškų paslaugų suteikimo, bet per protingą laikotarpį.
- 4.2.4. Jei Užsakovas nevykdo Sutartyje numatytų įsipareigojimų dėl Užsakovo kaltės, Užsakovas įsipareigoja neatlygintinai ir nedelsiant ištaisyti klaidas. Jei Užsakovas dokumentus ir arba informaciją teikia nesilaikydamas numatytų terminų ar netinkamai (daro klaidas, pateikia nepilną informaciją), Paslaugų teikėjas raštu informuoja Užsakovą apie netinkamai vykdomas pareigas. Raštas pateikiamas kaip galima greičiau nuo nustatyto įsipareigojimų nesilaikymo atvejo, bet per protingą laikotarpį.
- 4.3. Šalių įsipareigojimai kokybiškam paslaugų teikimui:
- 4.3.1. Gavęs raštą apie nekokybiškai suteiktas Paslaugas, Paslaugų teikėjas įsipareigoja atlikti suteiktų paslaugų analizę ir kaip galima greičiau, bet ne ilgiau nei per 14 kalendorinių dienų pateikti Užsakovui atsakymą dėl paslaugų suteikimo kokybės. Jei analizės metu yra nustatoma, jog paslaugos buvo suteiktos nekokybiškai dėl Paslaugų teikėjo kaltės, Paslaugų teikėjas, Užsakovui pareikalavus, įsipareigoja taikyti kainos korekciją – 5 procentais sumažinti nekokybiškai suteiktos paslaugos kainą (pagal kiekvienos paslaugos vienetą), kuri yra numatyta Rinkodaros valdymo konsultacinių paslaugų specifikacijoje, įkainiuose ir atsiskaitymo tvarkoje ir taip pat atlyginti nuostolius Sutarties BD nustatyta tvarka. Šalims nesusitarus dėl Paslaugų suteikimo kokybės, ginčas sprendžiamas Sutartyje nustatyta tvarka.
- 4.3.2. Paslaugų teikėjas įsipareigoja informuoti Užsakovą, jei Užsakovas netinkamai vykdo pareigas pagal suderintą 4.2.1. punktą. Informacija apie netinkamą pareigų vykdymą yra pateikiama raštu, įvardijant, kokios pareigos buvo vykdomos netinkamai. Jei dėl netinkamai Užsakovo vykdytų pareigų (nustatytais terminais nepateiktų, pateiktų nekokybiškų dokumentų ir informacijos) Paslaugų teikėjas privalės atlikti papildomus darbus (tiesiogiai su klaidų taisymu ar Užsakovo vėlavimu susijusių paslaugų teikimas), Paslaugų teikėjui pareikalavus, Užsakovas įsipareigoja sumokėti Paslaugų teikėjui už faktiškai sugaištą laiką pagal Priedo punktą Nr. 4.2.2.

## 5. PASLAUGŲ KAINORAŠTIS IR ATSISKAITYMO TVARKA

### 5.1. Paslaugų kainoraštis:

Nr.	Paslauga	Vienetas	Paslaugos įkainis Eur be PVM
1.	Rinkodaros valdymo konsultacinės paslaugos	Valanda	46,39

### 5.2. Mokėtina suma už suteiktas Paslaugas skaičiuojamas tokia tvarka:

- 5.2.1. Atlyginimas už suteiktas Paslaugas yra nustatomas pagal Užsakovo užsakytų (su Užsakovu suderintų) ir faktiškai Paslaugų teikėjo suteiktų Paslaugų kiekį Užsakovui ir pagal šiame Priede nurodytas Paslaugų kainas bei pridėdant taikytiną PVM.
- 5.2.2. Užsakovas taip pat įsipareigoja kompensuoti iš anksto suderintas su Užsakovu Paslaugų teikėjo papildomai patirtas su Rinkodaros valdymo konsultacinių paslaugų teikimu susijusias trečiųjų šalių išlaidas (Tiesiogines išlaidas), kurios neapmokestinamos pelno marža.

## 6. SARAŠAS DOKUMENTŲ, KURIUOS ĮGALIJOTAS PASIRAŠYTI PASLAUGŲ TEIKĖJAS, SU TEISE PERĮGALIJOTI PASLAUGŲ TEIKĖJO DARBUOTOJUS

- 6.1. Garantiniai raštai tiekėjams.
- 6.2. Įmonių pranešimai.
- 6.3. Sutartys su trečiosiomis šalimis (įskaitant, bet neapsiribojant, prekių, paslaugų ir darbų pirkimų sutartis, reikalingas Bendrovės komunikacijos funkcijai užtikrinti), kai sutarties vertė ne didesnė, nei 20.000 eurų (be PVM);
- 6.4. Tiekėjas įgaliotas atlikti visus veiksmus, būtinus organizuoti ir vykdyti viešųjų pirkimų procedūras (įskaitant, bet neapsiribojant, pirkimų ir jų biudžeto planavimą, pirkimų inicijavimo dokumentų ir

techninių specifikacijų rengimą ir įkėlimą į Bendrovės pirkimų erdvę) prekėms, paslaugoms ir darbams, reikalingiems Bendrovės komunikacijos funkcijos užtikrinimui.

- 6.5. Tiekėjas įgaliotas atstovauti Bendrovės interesams visose valstybės, savivaldybių, taip pat visuomeninėse ir kitose įstaigose, įmonėse ir organizacijose, pateikti ir gauti visus reikalingus dokumentus, Bendrovės vardu pasirašyti ir atlikti visus kitus veiksmus, susijusius su šiame įgaliojime nurodytų sutarčių vykdymu.