

VEIKLOS EFEKTYVUMO 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, auditą, 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 veiklą 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 trečiasis asmuo privalo kiekvienu atveju veikti nešališkai, sąžiningai ir tinkamai teikti Paslaugas.
- 1.11. Sutarčiai ir Paslaugų teikimui taikomas Tiesioginių išlaidų kompensavimas – Sutarties vykdymo išlaidų (išlaidų už trečiųjų šalių teikiamas prekes ir/arba paslaugas) atlyginimas. Išlaidos už trečiųjų šalių teikiamas prekes ir/arba 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 veiklos efektyvumo paslaugų detalizavimas:

Eil. Nr.	Paslaugos	Paslaugų detalizacija
1.	Automatizavimo sprendinio vystymas	Automatizavimo sprendinio vystymą apima: <ul style="list-style-type: none"> • proceso analizė automatizavimo sprendimo pritaikymui; • pagalba rengiant proceso automatizavimo sprendinio reikalavimų dokumentaciją; • automatizavimo sprendinio vystymas; • automatizavimo sprendinio testavimas.
2.	Automatizavimo sprendinio priežiūra	Automatizavimo sprendinio priežiūrą apima: <ul style="list-style-type: none"> • automatizavimo sprendinio veikimo monitoringas; • incidentų, susijusių su automatizavimo sprendinio veikimu, šalinimas, problemų sprendimas; • automatizavimo sprendinio koregavimas pritaikant jį prie automatizuoto proceso arba IT sistemų, turinčių įtakos automatizavimo sprendinio veikimui, pokyčių; • automatizavimo programinės įrangos aplikacijų bei infrastruktūrinių vienetų priežiūra ir atnaujinimas; • konsultacijos automatizavimo klausimais.
3.	Skaitmenizacijos paslauga	<ul style="list-style-type: none"> • Skaitmeninė darbuotojų patirtis: skaitmeninių kompetencijų stiprinimas ir atviros technologijoms kultūros kūrimas. • Skaitmenizacijos iniciatyvų vystymas, Design thinking praktikos taikymas IT sistemų pokyčiuose.
4.	Procesų valdymo paslaugos	<ul style="list-style-type: none"> • Metodinis vadovavimas grupės procesų sričiai • Procesų peržiūros, veiklos architektūros valdymas
5.	Turinio valdymo sprendimų paslaugos	<ul style="list-style-type: none"> • Veiklos vadovo, Individualių vidaus teisės aktų ir Valdybų darbo erdvės vystymas ir plėtra. • Dokumentų valdymo optimizavimas ir suvienodinimas Grupės mastu, įgyvendinant sprendimus SharePoint O365 aplinkoje.
6.	Žmonių duomenų ataskaitų vystymo ir priežiūros paslauga	<ul style="list-style-type: none"> • Žmonių duomenų ataskaitų vystymo ir priežiūros paslauga.

4. PASLAUGŲ TEIKIMO TERMINAI IR KOKYBĖS REIKALAVIMAI (SLA)

- 4.1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja teikti Paslaugas Šalių sutartais paslaugų teikimo terminais, užtikrinant kokybišką ir tinkamą Paslaugų teikimą.
- 4.2. Paslaugų teikėjo įsipareigojimai:

Rodiklis	Rodiklio aprašymas	Siektina reikšmė per mėnesį
Automatizavimo paslaugos suteiktos suderintu laiku	Automatizavimo užsakymai, kurie įvykdyti suderintu laiku nuo visų per atitinkamą laikotarpį įvykdytų automatizavimo užsakymų kiekio	≥ 95%
Robotizuotų procesų stabilumas	Robotų sėkmingai atliktų užduočių (tame tarpe ir pagal verslo taisyklės sėkmingai apdorotų proceso išimčių) procentas nuo visų atliktų užduočių	≥ 95%

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

4.2.2. Paslaugas teikti Šalių sutartais terminais ir apimtimi (Šalys suderina paslaugų teikimo apimtį ir terminus kiekvieną kartą identifikavus Paslaugų teikimo poreikį).

4.3. Skatinimas teikti paslaugas tinkamai.

4.3.1. 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 suteikti paslaugas tinkamai. 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.

- 4.3.2. Paslaugų teikėjas, Užsakovui pareikalavus, įsipareigoja taikyti proporcingą netinkamai suteiktų Paslaugų daliai kainos korekciją arba suteikti Paslaugą iš naujo kokybiškai.
- 4.3.3. 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.

5. PASLAUGŲ KAINORAŠTIS IR ATSISKAITYMO TVARKA

5.1. Paslaugų kainoraštis:

Nr.	Paslauga	Vienetas	Paslaugos įkainis Eur be PVM
1.	Automatizavimo paslaugos	Valanda	43,23
2.	Skaitmenizacijos paslaugos	Valanda	42,96
3.	Procesų valdymo paslaugos	Valanda	55,75
4.	Turinio valdymo sprendimų paslaugos	Valanda	62,13
5.	Žmonių duomenų ataskaitų vystymo ir priežiūros paslauga	Valanda	42,96

5.2. Mokėtina suma už suteiktas Paslaugas skaičiuojama tokia tvarka:

- 5.2.1. Atlyginimas už suteiktas Paslaugas yra nustatomas pagal faktiškai Paslaugų teikėjo suteiktų Paslaugų kiekį Užsakovui ir pagal šiame Priede nurodytas Paslaugų kainas bei pridedant taikytiną PVM.
- 5.2.2. Užsakovas taip pat įsipareigoja kompensuoti suderintas su Užsakovu Paslaugų teikėjo papildomai patirtas išlaidas už Trečiųjų šalių teikiamas prekes ir/arba paslaugas (Tiesiogines išlaidas), susijusias su Veiklos efektyvumo paslaugų teikimu, kurios neapmokestinamos pelno marža.