

## **DOKUMENTŲ VALDYMO IR BIURO ADMINISTRAVIMO 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.
- 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 dokumentų valdymo ir administravimo paslaugų detalizavimas:

| Eil. Nr. | Paslauga                                 | Paslaugų detalizacija  |
|----------|--|--|
| 1.       | Biuro administravimas                    | Bendro biuro ir įmonės biuro administravimas   |
| 2.       | Dokumentų valdymas                       | Dokumentų įkėlimas į dokumentų valdymo sistemą, jų registravimas, nukreipimas atsakingiems asmenims, užduočių formavimas |
|          |  | Susipažinimo užduočių su dokumentais siuntimas, užduočių įvykdymo kontrolė   |
|          |  | Elektroninio parašo lygio kėlimas; užduočių formavimas dokumentų valdymo sistemoje                                       |
|          |  | Dokumento kortelės formavimas dokumentų valdymo sistemoje  |
|          |  | Kontaktų įtraukimas/tvarkymas dokumentų valdymo sistemoje  |
|          |  | Dokumentų valdymo atitikimo teisės aktams stebėseną (instrukcijos, vidaus teisės aktai, procesai)                        |
|          |  | Dokumentų valdymo sistemų supernaudotojų funkcijos   |
|          |  | Naujų sistemų, naujų procesų, segtuvų ir pan. diegimas, testavimai   |
|          |  | Įmonių dokumentų atitikimas dokumentų valdymo reikalavimams  |
|          |  | Elektroninio parašo paslaugos užtikrinimas įmonių veikloje   |
|          |  | Dokumentacijos plano rengimas  |
|          |  | Archyvinių dokumentų paieška fiziniame ir/ar elektroniniame archyve  |
|          |  | Dokumentų tvarkymas, susegimas į segtuvus  |
|          |  | Bylų/dokumentų perėmimas iš darbuotojų archyviniam saugojimui  |
|          |  | Bylų/dokumentų perdavimas archyvavimui, saugojimui paslaugų teikėjui   |
|          |  | Dokumentų, jų kopijų užsakymas iš paslaugų teikėjo   |
|          |  | Bylų, kurių saugojimo terminas pasibaigęs, naikinimas  |
|          |  | Įmonių el. pašto dėžučių administravimas   |
| 3.       | Komandiruočių administravimas            | Kelionės bilietų ir viešbučių rezervavimas ir su komandiruotėmis susijusių pirkimų vykdymas                              |
| 4.       | Vadovų komitetų posėdžių administravimas | Įmonių vadovų komitetų posėdžių organizavimas, komitetų dokumentų valdymas   |

## 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                   | Paslauga                              | Rodiklio aprašymas   | Siektina reikšmė per mėnesį |
|----------------------------|---------------------------------------|--|-----------------------------|
| Paslaugos suteikimo trukmė | Dokumentų valdymas ir administravimas | Dokumentų registravimas dokumentų valdymo sistemoje per 2 d. d.              | ≥ 98%                       |
| Paslaugos kokybė           | Dokumentų valdymas ir administravimas | Užklausų, atliktų be klaidų, skaičius  | ≥ 98%                       |
| Paslaugos suteikimo trukmė | Dokumentų valdymas ir administravimas | Paslaugų užklausų, registruotų per Paslaugų valdymo sistemą, įvykdymas laiku | ≥ 95%                       |
| Paslaugos kokybė           | Dokumentų valdymas ir administravimas | Pakartotinai vykdymui atidarytų išspręstų užklausų dalis                     | ≤ 2 %                       |

4.2.1. Šalių sutarti kokybės reikalavimai taikomi:

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

4.2.1.2. Jeigu 4.2.1.1. 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.

- 4.3. Nuolaidos ar papildomi mokesčiai pagal 4.2. punkte sutartus kokybinius reikalavimus įvertinami ir perskaičiuojami pasibaigus kalendoriniam metų ketvirčiui. Ir atitinkamai mažinama arba didinama pagal 5.2. punktą apskaičiuota faktiškai suteiktų Paslaugų mokėtina suma.
- 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 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.
- 4.3.2. 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.
- 4.4. Šalių įsipareigojimai kokybiškam paslaugų teikimui:
- 4.4.1. 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 Dokumentų valdymo ir administravimo 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.
- 4.4.2. Paslaugų teikėjas įsipareigoja informuoti Užsakovą, jei Užsakovas netinkamai vykdo pareigas pagal suderintą 4.2.1.1. 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. 4.2.1.2.

## 5. PASLAUGŲ KAINORAŠTIS IR ATSISKAITYMO TVARKA

### 5.1. Paslaugų kainoraštis:

| Nr. | Paslauga  | Vienetas | Paslaugos įkainis Eur be PVM |
|-----|---|----------|------------------------------|
| 1.  | Dokumentų valdymo ir biuro administravimo paslaugos | Valanda  | 44,11                        |

### 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): archyvavimo paslaugos, siuntų, pašto siuntimo paslaugos (įskaitant, bet neapsiribojant laiškų siuntimo paslaugomis, kurjerių iškvietimo paslaugomis), dokumentų skaitmenizavimo paslaugos, su Paslaugų teikimu susijusių patalpų nuomos paslaugos, vertimų paslaugos, vaisių pristatymo paslaugos, sveikatos testavimo administravimo paslaugos, kalėdinių ir kitų dovanų prekės, prenumeratos paslaugos, naujokų rinkinių užsakymo, konferencinių salių nuomos paslaugos, kavos aparatų nuomos ir prekių užsakymo paslaugos, ūkinių prekių, pradinukų krepšelio, elektroninio parašo paslaugos, viešųjų pirkimų organizavimo paslaugos ir kitos susijusios trečiųjų šalių išlaidos, kurios neapmokestinamos pelno marža.