

POKALBIŲ ROBOTO PALAIKYMŲ PASLAUGŲ VIEŠOJO PIRKIMO-PARDAVIMO SUTARTIS NR. US25-127

2025 m. gegužės 30 d.

(sudarymo data)

Vilnius

(sudarymo vieta)

Užimtumo tarnyba prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (**toliau – Paslaugų pirkėjas**), atstovaujama kanclerio Arūno Marmos, veikiančio pagal Dokumentų pasirašymo ir derinimo tvarkos aprašo, patvirtinto Užimtumo tarnybos prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Užimtumo tarnyba) direktoriaus 2018 m. spalio 1 d. įsakymu Nr. V-471 „Dėl Dokumentų pasirašymo ir derinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, 8.5.1. papunkčiu suteiktus įgaliojimus, ir UAB „Tilde informacinės technologijos“ (toliau – Tiekėjas), atstovaujama direktorės Renatos Špukienės, veikiančios pagal įmonės įstatus, toliau kartu vadinamos toliau kartu vadinamos Šalimis, o atskirai – Šalimi, atsižvelgdamos į tai, kad Paslaugų tiekėjas buvo Paslaugų pirkėjo pripažintas Pokalbių roboto palaikymo paslaugų pirkimo laimėtoju sudarė Pokalbių roboto palaikymo paslaugų viešojo pirkimo-pardavimo sutartį (toliau – Sutartis) ir susitarė dėl šių Sutarties sąlygų:

1. SUTARTIES DALYKAS

1.1. Šia Sutartimi Paslaugų tiekėjas įsipareigoja Sutartyje nustatytais terminais suteikti Pokalbių roboto palaikymo paslaugas, kurių teikimo sąlygos, techniniai reikalavimai, apimtys, specifikacija yra nurodytos Sutarties 1 priede (toliau – paslaugos), o Paslaugų pirkėjas įsipareigoja priimti kokybiškai ir nustatytais terminais suteiktas paslaugas ir sumokėti už jas sutartą kainą.

1.2. Paslaugos turi būti pradėdamos teikti nuo 2025 m. birželio 1 d. ir teikiamos iki 2025 m. gruodžio 31 d. adresu A. Vivulskio g. 13, Vilnius.

2. SUTARTIES KAINA IR ATSISKAITYMO TVARKA

2.1. Sutarties kaina yra 9 435,58 eurai (devyni tūkstančiai keturi šimtai trisdešimt penki eurai ir 58 centai), įskaitant pridėtinės vertės mokestį (toliau – PVM) ir visas su paslaugų teikimu susijusias išlaidas. Sutarties vertė be PVM 7 798, eurų (septyni tūkstančiai septyni šimtai devyniasdešimt aštuoni eurai), PVM sudaro 21 % – 1 637,58 eurai (vienas tūkstantis šeši šimtai trisdešimt septyni eurai ir 58 centai). Sutarčiai taikoma fiksuoto įkainio kainodara. Detalus kainos išdėstymas nurodomas Sutarties 2 priede.

2.2. Į paslaugų kainą yra įskaičiuotos visos išlaidos ir mokesčiai, susiję su tinkamu Sutarties vykdymu. Paslaugų tiekėjas vykdo visas mokestines prievoles, kurios gali atsirasti teikiant Sutartyje nurodytas paslaugas, ir prisiima visą riziką, susijusią su mokestinių prievolių pasikeitimu ar atsiradimu (jei toks atvejis būtų).

2.3. Už kokybiškai ir laiku kas mėnesį faktiškai suteiktas paslaugas Paslaugų pirkėjas įsipareigoja sumokėti Paslaugų tiekėjui per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo PVM sąskaitos-faktūros gavimo dienos, prieš tai ją dokumentų valdymo sistemos priemonėmis patvirtinus ir nenurodžius jokių paslaugų teikimo trūkumų.

2.4. Pirmo ir paskutinio Sutarties galiojimo mėnesio mėnesinis mokestis apskaičiuojamas proporcingai darbo dienų skaičiui.

2.5. Jeigu Sutarties tampa neįmanoma įvykdyti dėl Paslaugų pirkėjo kaltės, jis sumoka Paslaugų teikėjui paslaugų teikimo kainos dalį, proporcingą faktiškai suteiktoms paslaugoms.

2.6. Sutarties kainos peržiūra dėl kainų lygio pokyčių:

2.6.1. Bet kuri Sutarties šalis Sutarties galiojimo metu turi teisę inicijuoti Sutartyje numatytų įkainių perskaičiavimą (keitimą) ne anksčiau kaip po 6 (šešių) mėnesių nuo Sutarties įsigaliojimo dienos (*jeigu perskaičiavimas jau buvo atliktas – nuo paskutinio perskaičiavimo pagal šį punktą dienos*), jeigu Vartojimo prekių ir paslaugų kainų pokytis (k) apskaičiuotas kaip nustatyta Sutarties 2.6.4 papunktyje, viršija 5 procentus. Atlikdamos perskaičiavimą Šalys vadovaujasi Valstybės duomenų agentūros viešai Oficialiosios statistikos portale paskelbtais Rodiklių duomenų bazės duomenimis, iš kitos Šalies nereikalaudamos pateikti oficialaus Valstybės duomenų agentūros ar kitos institucijos išduoto dokumento ar patvirtinimo;

2.6.2. Šalys privalo susitarime dėl įkainio perskaičiavimo nurodyti indekso reikšmę laikotarpio pradžioje ir jos nustatymo datą, indekso reikšmę laikotarpio pabaigoje ir jos nustatymo datą, kainų pokytį (k), perskaičiuotus įkainius, perskaičiuotą pradinės sutarties vertę;

2.6.3. Perskaičiuotieji įkainiai taikomi paslaugoms, suteiktoms po to, kai Šalys sudaro susitarimą dėl įkainių perskaičiavimo. Susitarimas dėl įkainių perskaičiavimo (keitimo) pasirašomas ne vėliau, kaip per 10 (dešimt) darbo dienų nuo vienos iš Šalių prašymo perskaičiuoti įkainius gavimo dienos;

2.6.4. Nauji įkainiai apskaičiuojami pagal formulę:

$$a_1 = a + \left(\frac{k}{100} \times a \right), \text{ kur}$$

a – įkainis (Eur be PVM) (jei jis jau buvo perskaičiuotas, tai po paskutinio perskaičiavimo);

a₁ – perskaičiuotas (pakeistas) įkainis (Eur be PVM);

k – pagal vartotojų kainų indeksą (*Vartojimo prekės ir paslaugos*) apskaičiuotas Vartojimo prekių ir paslaugų kainų pokytis (padidėjimas arba sumažėjimas) (%). „k“ reikšmė skaičiuojama pagal formulę:

$$k = \frac{Ind_{naujausias}}{Ind_{pradžia}} \times 100 - 100, \text{ (proc.) kur}$$

Ind_{naujausias} – kreipimosi dėl įkainio perskaičiavimo išsiuntimo kitai šaliai datą naujausias paskelbtas vartojimo prekių ir paslaugų indeksas (*Vartojimo prekės ir paslaugos*);

Ind_{pradžia} – laikotarpio pradžios datos (mėnesio) vartojimo prekių ir paslaugų indeksas (*Vartojimo prekės ir paslaugos*). Pirmojo perskaičiavimo atveju laikotarpio pradžia (mėnuo) yra Sutarties sudarymo dienos mėnuo. Antrojo ir vėlesnių perskaičiavimų atveju laikotarpio pradžia (mėnuo) yra paskutinio perskaičiavimo metu naudotos paskelbto atitinkamo indekso reikšmės mėnuo;

2.6.5. Skaičiavimams indeksų reikšmės imamos keturių skaitmenų po kablelio tikslumu. Apskaičiuotas pokytis (k) tolimesniems skaičiavimams naudojamas suapvalinus iki vieno skaitmens po kablelio, o apskaičiuotas įkainis „a“ suapvalinamas iki dviejų skaitmenų po kablelio;

2.6.6. Vėlesnis įkainių perskaičiavimas negali apimti laikotarpio, už kurį jau buvo atliktas perskaičiavimas.

2.7. Sutarties vykdymo metu pasikeitus perkamoms paslaugoms taikomo PVM tarifo dydžiui, Sutarties kaina gali keistis pasikeitusio PVM tarifo dydžiu. Sutarties kaina, kai Paslaugų teikėjas Sutarties sudarymo metu nebuvo PVM mokėtojas, tačiau juo tapo Sutarties vykdymo metu, perskaičiuojama nebus. Sutarties vykdymo metu pasikeitus perkamoms paslaugoms taikomo PVM tarifo dydžiui, Sutartyje numatyti įkainiai be PVM nesikeičia, o Sutarties kaina yra perskaičiuojama vadovaujantis šia formule:

$$S_N = A + (PR_1 \times Q_1 + PR_2 \times Q_2 + \dots + PR_n \times Q_n)$$

$$PR_N = P \times (1 + \frac{T_N}{100})$$

S_N - perskaičiuota bendra Sutarties kaina (su PVM);

A – suteiktų Paslaugų kaina (su PVM) iki perskaičiavimo;

PR_N - naujas Paslaugos įkainis su PVM;

Q - nesuteiktų Paslaugų kiekis;

P - Paslaugos įkainis be PVM;

T_N - naujas PVM tarifas (procentais).

3. ŠALIŲ TEISĖS IR PAREIGOS

3.1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja:

3.1.1. Teikti kokybiškas paslaugas Paslaugų pirkėjui pagal Sutartį, savo rizika bei sąskaita kaip įmanoma rūpestingai bei efektyviai, įskaitant, bet neapsiribojant, paslaugų teikimą pagal geriausius visuotinai pripažįstamus profesinius, techninius standartus ir praktiką, panaudodamas visus reikiamus įgūdžius, žinias;

3.1.2. Nedelsdamas raštu informuoti Paslaugų pirkėją apie bet kurias aplinkybes, kurios trukdo ar gali sutrukdyti Paslaugų teikėjui užbaigti paslaugų teikimą nustatytais terminais;

3.1.3. Po paslaugų suteikimo nedelsdamas perleisti nuosavybės teisę į paslaugų teikimo rezultatą, jeigu toks sukuriamas;

3.1.4. Mėnesiui pasibaigus iki kito mėnesio 10 dienos, Paslaugų pirkėjui nenurodžius jokių paslaugų teikimo trūkumų, pateikti jam PVM sąskaitą-faktūrą už praėjusį mėnesį suteiktas paslaugas. PVM sąskaitoje-faktūroje privalo būti nurodomas Sutarties numeris, Sutarties sudarymo data, detalus suteiktų paslaugų sąrašas, kiekis (arba kartu su PVM sąskaita-faktūra turi būti pateiktas laisvos formos detalus suteiktų paslaugų sąrašas ir kiekis). Paslaugų teikėjas PVM sąskaitą-faktūrą privalo pateikti naudojantis sąskaitų administravimo bendrąja informacine sistema (SABIS) (sistema SABIS pasiekama adresu <https://sabis.nbfc.lt>). Nesant Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 22 straipsnio 12 dalyje nurodytų objektyvių galimybių PVM sąskaitą-faktūrą pateikti naudojantis sąskaitų administravimo bendrosios informacinės sistemos (SABIS) priemonėmis, ją Paslaugų teikėjas įsipareigoja pateikti elektroniniu paštu saskaitos@uzt.lt;

3.1.5. Iki Sutarties galiojimo pabaigos grąžinti visus iš Paslaugų pirkėjo gautus dokumentus, jeigu Paslaugų pirkėjas tokius dokumentus buvo perdavęs Paslaugų teikėjui kaip reikalingus šiai Sutarčiai vykdyti, Paslaugų pirkėjo nurodytiems asmenims;

3.1.6. Paslaugų pirkėjui pareikalavus, sumokėti 0,02 procento dydžio delspinigius nuo Sutarties vertės už kiekvieną uždelstą kalendorinę dieną. Delspinigių sumokėjimas neatleidžia Šalių nuo pareigos vykdyti šioje Sutartyje prisiimtus įsipareigojimus. Delspinigiai gali būti išskaitomi iš Paslaugų teikėjui mokėtinų sumų;

3.1.7. Paslaugų pirkėjui pareikalavus, sumokėti 500 (penkių šimtų) eurų dydžio baudą, jei Paslaugų teikėjas nevykdo, netinkamai vykdo Sutartyje nurodytus įsipareigojimus arba Sutartis nutraukiama Sutarties 6.1.1 - 6.1.3, 6.1.6, 6.1.8, 6.1.9 ar / ar 6.2 papunkčiuose nurodytais pagrindais;

3.1.8. Paslaugų pirkėjui pareikalavus, sumokėti 10 (dešimties) eurų dydžio baudą už kiekvieną uždelstą valandą, jei Paslaugų teikėjas nevykdo, netinkamai vykdo Sutarties 1 priedo 7 punkte nurodytus įsipareigojimus. Baudos sumokėjimas neatleidžia Šalių nuo pareigos vykdyti Sutarties 1 priedo 7 punkte prisiimtus įsipareigojimus. Bauda gali būti išskaitoma iš Paslaugų teikėjui mokėtinų sumų;

3.1.9. Atlyginti Paslaugų pirkėjo patirtus nuostolius per 20 (dvidešimt) dienų, jei Paslaugų teikėjas ar jo darbuotojai nesilaikytų įstatymų, kitų teisės aktų reikalavimų ir dėl to būtų pateikti kokie nors reikalavimai ar pradėti procesiniai veiksmai Paslaugų pirkėjui, jeigu trečiųjų šalių reikalavimai Paslaugų pirkėjui susiję su intelektinės nuosavybės teisių pažeidimais arba jeigu Paslaugų pirkėjo nuostoliai atsiranda dėl Paslaugų teikėjo kaltės, jam nevykdant arba netinkamai vykdant Sutartį;

3.1.10. Per 10 (dešimt) darbo dienų nuo Paslaugų pirkėjo raštu pateikto prašymo gavimo dienos pateikti išsamią paslaugų teikimo ataskaitą, nurodant, kokios paslaugos buvo suteiktos, išskiriant konkrečias paslaugų kainos sudėtinės dalis bei pateikiant papildomą su paslaugų teikimu susijusią informaciją apie patirtas išlaidas;

3.1.11. Užtikrinti, kad Sutartis bus vykdoma atsižvelgiant į reikalavimus, susijusius su nacionaliniu saugumu, vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 37 straipsnio 9 dalimi, 45 straipsnio 2¹ dalimi ir (ar) 47 straipsnio 9 dalimi.

3.2. Paslaugų pirkėjas įsipareigoja:

3.2.1. Bendradarbiauti su Paslaugų teikėju ir suteikti jam visą turimą informaciją ir / ar dokumentus, kurie gali būti reikalingi tinkamam Sutarties vykdymui;

3.2.2. Priimti suteiktas kokybiškas paslaugas bei per Sutarties 2.3 papunktyje nustatytą terminą apmokėti Paslaugų teikėjui už laiku ir kokybiškai suteiktas paslaugas, atitinkančias Sutarties 1 priede keliamus reikalavimus bei suteiktas laikantis nusistovėjusios praktikos ir atitinkamos profesijos standartų, numatytų tokios rūšies paslaugų teikimui, pervedant pinigus į Paslaugų teikėjo Šalių rekvizituose (Sutarties 9 dalis) nurodytą atsiskaitomąją sąskaitą;

3.2.3. Ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas dokumentų valdymo sistemos priemonėmis patvirtinti Paslaugų teikėjo pateiktą PVM sąskaitą-faktūrą arba atmesti Paslaugų teikėjo pateiktą PVM sąskaitą-faktūrą, nurodydamas priimto sprendimo motyvus bei priemones, kurių Paslaugų teikėjas privalo imtis, kad PVM sąskaita-faktūra būtų patvirtinta;

3.2.4. Paslaugų teikėjui pareikalavus, sumokėti 0,02 procento dydžio delspinigius nuo neapmokėtos paslaugų teikimo kainos už kiekvieną uždelstą kalendorinę dieną, jei už suteiktas paslaugas nesumokama Sutarties 2.3 papunktyje numatyta tvarka. Delspinigių sumokėjimas neatleidžia Šalių nuo pareigos vykdyti šioje Sutartyje priimtus įsipareigojimus;

3.2.5. Pateikti Paslaugų teikėjui aktą apie padarytą žalą per 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo žalos atsiradimo nustatymo dienos.

3.3. Paslaugų pirkėjas Sutarties galiojimo laikotarpiu turi teisę:

3.3.1. Paprašyti raštu pagrįsti prašomos informacijos ir / ar dokumentų, nurodytų Sutarties 3.2.1 papunktyje, reikalingumą;

3.3.2. Dalyvauti Paslaugų teikėjui teikiant paslaugas stebėjimo ir (ar) priežiūros tikslu.

4. NENUGALIMA JĖGA (*FORCE MAJEURE*)

4.1. Atsiradus *force majeure* aplinkybėms, kurių negalima nei numatyti arba išvengti, nei kuriomis nors priemonėmis pašalinti, Šalys atleidžiamos nuo atsakomybės už Sutarties nevykdymą arba netinkamą vykdymą, laikantis Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1996 m. liepos 15 d. nutarimu Nr. 840 „Dėl Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms taisyklių patvirtinimo“, ir vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.212, 6.253 straipsnių nuostatomis bei Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1997 m. kovo 13 d. nutarimu Nr. 222 „Dėl nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybės liudijančių pažymų išdavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

4.2. Šalis, prašanti atleisti nuo atsakomybės, sužinojusi apie *force majeure* aplinkybę bei jos poveikį įsipareigojimų vykdymui, kuo skubiau, bet ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas, turi pranešti kitai Šaliai apie susidariusią situaciją. Būtina pranešti ir tuomet, kai išnyksta pagrindas nevykdyti įsipareigojimų.

4.3. Pagrindas atleisti nuo atsakomybės atsiranda nuo kliūties atsiradimo momento arba, jeigu apie ją laiku pranešta, nuo pranešimo momento. Laiku nepranešusi įsipareigojimų nevykdanti Šalis tampa iš dalies atsakinga už nuostolių, kurių priešingu atveju būtų išvengta, atlyginimą.

5. GINČŲ SPRENDIMO TVARKA

5.1. Kilusius tarp Šalių ginčus dėl šios Sutarties vykdymo abi Šalys sprendžia derybų būdu.

5.2. Jei ginčo nepavyksta išspręsti derybomis per 20 (dvidešimt) darbo dienų, jis sprendžiamas vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka teisme pagal Paslaugų pirkėjo buveinės vietą.

6. SUTARTIES NUTRAUKIMAS

6.1. Paslaugų pirkėjas turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį prieš 30 kalendorinių dienų raštu pranešęs apie tai Paslaugų teikėjui, jeigu:

6.1.1. Paslaugų teikėjas nevykdo arba netinkamai vykdo Sutartyje nurodytus įsipareigojimus;

6.1.2. Paslaugų teikėjas sudaro subteikimo sutartį be Paslaugų pirkėjo sutikimo;

6.1.3. Paslaugų teikėjas įsiteisėjusiu kompetentingos institucijos ar teismo sprendimu yra pripažintas kaltu dėl profesinio pažeidimo, sukčiavimo, korupcijos, pinigų plovimo, dalyvavimo nusikalstamoje organizacijoje arba kai Paslaugų teikėjas netenka licencijos, akreditavimo ar kitų leidimų, kurie yra būtini jo veiklai vykdyti;

6.1.4. Centrinėje viešųjų pirkimų informacinėje sistemoje apie Paslaugų teikėją paskelbiama Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 91 straipsnyje nurodyta informacija;

6.1.5. Sutartis buvo pakeista pažeidžiant Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsnį;

6.1.6. Paaiškėja, kad Paslaugų teikėjas turėjo būti pašalintas iš pirkimo procedūros pagal Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 46 straipsnio 1 dalį;

6.1.7. Paaiškėja, kad su Paslaugų teikėju neturėjo būti sudaryta Sutartis dėl to, kad Europos Sąjungos Teisingumo Teismas procese pagal Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 258 straipsnį pripažino, kad nebuvo įvykdyti įsipareigojimai pagal Europos Sąjungos steigiamąsias sutartis ir Direktyvą 2014/24/ES;

6.1.8. Paaiškėja Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 37 straipsnio 9 dalyje, 45 straipsnio 2¹ dalyje ir (ar) 47 straipsnio 9 dalyje nurodytos aplinkybės.

6.2. Paslaugų pirkėjas turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį prieš 3 kalendorines dienas raštu pranešęs apie tai Paslaugų teikėjui, jeigu Paslaugų teikėjas bankrutuoja arba yra likviduojamas, sustabdo ūkinę veiklą arba įstatymuose ir kituose teisės aktuose numatyta tvarka susidaro analogiška situacija.

6.3. Pažeidimus, nurodytus Sutarties 6.1 ir 6.2 papunkčiuose, Šalys susitaria laikyti esminiais Sutarties pažeidimais, nepriklausomai nuo to, ar šiais pagrindais Sutartis nutraukiama, ar ne. Ši nuostata neapriboja galimybės kitų Sutartyje, jos prieduose ir iš Sutarties esmės kylančių įsipareigojimų pažeidimus kvalifikuoti esminiais vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.217 straipsnio 2 dalimi.

6.4. Šalis, Sutarties 6.1.1 ir 6.1.2 papunkčiuose nurodytais atvejais, prieš vienašališkai nutraukdama Sutartį, privalo raštu pareikalauti Sutartį pažeidusios Šalies pašalinti Sutarties nutraukimo pagrindą sudarančias aplinkybes (priežastis) per protingą terminą, kuris negali būti ilgesnis kaip 15 (penkiolika) kalendorinių dienų, jas skaičiuojant nuo reikalavimo išsiuntimo elektroniniu paštu Sutartyje nurodytu Sutartį pažeidusios Šalies adresu dienos.

6.5. Pranešimas apie Sutarties nutraukimą laikomas pateiktu kitą darbo dieną, po pranešimo elektroniniu paštu išsiuntimo kitai Šaliai.

- 6.6. Nutraukus Sutartį dėl esminių Sutarties pažeidimų, Paslaugų pirkėjas vykdo Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 91 straipsnyje nustatytą prievolę Centrinėje viešųjų pirkimų informacinėje sistemoje paskelbti informaciją apie Sutartį neįvykdžiusį ar netinkamai ją įvykdžiusį Paslaugų teikėją.
- 6.7. Sutartis gali būti nutraukta raštišku abiejų Šalių susitarimu.
- 6.8. Nutraukus Sutartį, Paslaugų pirkėjas turi kiek galima greičiau patvirtinti atliktų paslaugų vertę. Taip pat parengiama ataskaita apie Sutarties nutraukimo dieną esančią Paslaugų teikėjo skolą Paslaugų pirkėjui ir Paslaugų pirkėjo skolą Paslaugų teikėjui.
- 6.9. Jei Sutartis nutraukiama Paslaugų pirkėjo iniciatyva dėl Paslaugų teikėjo kaltės, Paslaugų pirkėjo patirti nuostoliai ar išlaidos išieškomi išskaičiuojant juos iš Paslaugų teikėjui mokėtinų sumų.
- 6.10. Sutartį nutraukus dėl Paslaugų teikėjo kaltės, be jam priklausančio atlyginimo už suteiktas paslaugas, Paslaugų teikėjas neturi teisės į kokių nors patirtų nuostolių ar žalos kompensaciją.

7. KITOS SĄLYGOS

- 7.1. Sutartis įsigalioja nuo jos pasirašymo dienos ir galioja iki visiško sutartinių įsipareigojimų įvykdymo.
- 7.2. Sutarties sąlygos Sutarties galiojimo laikotarpiu gali būti keičiamos Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsnyje nustatyta tvarka. Sutarties sąlygų pakeitimas, negali pažeisti Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 17 straipsnyje nustatytų principų ir tikslų. Sutarties sąlygos keičiamos rašytiniu Šalių susitarimu, kuris tampa neatskiriama Sutarties dalimi.
- 7.3. Už Sutarties įsipareigojimų nevykdymą arba netinkamą vykdymą Sutarties Šalys atsako pagal Lietuvos Respublikoje galiojančius teisės aktus.
- 7.4. Sutarties Šalys įsipareigoja ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas informuoti viena kitą apie Šalių rekvizitų, bankų atsiskaitomųjų sąskaitų numerių pasikeitimus, nekeičiant Sutarties rašytiniu Šalių susitarimu, o informuojant kitą Šalį apie pranešimo dėl minėtų pasikeitimų gavimą. Šalis, neįvykdžiusi šio įsipareigojimo, negali reikšti pretenzijų, kad kita Šalis pažeidė Sutartį, jei kita Šalis atliko veiksmus pagal paskutinius jai žinomus kitos Šalies rekvizitus.
- 7.5. Paslaugų pirkėjas paskiria kontaktiniu asmeniu, atsakingu už Sutarties vykdymą Strategijos ir inovacijų skyriaus vedėją Martyną Izokaitį tel.: +370 659 65232, el. paštas: martynas.izokaitis@uzt.lt. Paslaugų pirkėjas už Sutarties ir jos pakeitimų paskelbimą pagal Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 86 straipsnio 9 dalies nuostatas skiria Viešųjų pirkimų skyriaus vyriausiąją specialistę Indrę Lučauskienę, tel.: +370 658 78654, el. paštas: Indre.Lucauskiene@uzt.lt.
- 7.6. Paslaugų teikėjas paskiria kontaktiniu asmeniu, atsakingu už Sutarties vykdymą projektų vadovą [redacted].
- 7.7. Apie kontaktinių asmenų pasikeitimą Šalys įsipareigoja ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas informuoti viena kitą elektroniniu paštu, nurodytu Sutarties 9 dalyje, nekeičiant Sutarties rašytiniu Šalių susitarimu, o informuojant kitą Šalį apie pranešimo dėl kontaktinių asmenų pasikeitimą gavimą.
- 7.8. Perkamų paslaugų kokybė turi atitikti tuos kokybės reikalavimus, parametrus ir sąlygas, kurie nurodyti techniniuose dokumentuose.
- 7.9. Jei Sutartis pasirašyta ne elektroniniu ir (ar) nemobiliu parašu laikoma, kad Sutartis sudaryta dviem egzemplioriais, turinčiais vienodą teisinę galią, po vieną kiekvienai Šaliai. Jei Sutartis sudaryta elektroniniu ir (ar) mobiliu parašu laikoma, kad Sutartis sudaryta vienu egzemplioriumi Šalių atstovams pasirašius elektroniniu ir (ar) mobiliu parašu.
- 7.10. Vykdam šią Sutartį gauta informacija yra konfidenciali ir negali būti perduota tretiesiems asmenims be kurios nors iš Šalių raštiško sutikimo, išskyrus teisės aktų numatytus atvejus.
- 7.11. Nė viena Šalis neturi teisės perleisti visų arba dalies teisių ir pareigų pagal šią Sutartį jokiai trečiajai šaliai be išankstinio raštiško kitos Šalies sutikimo.

7.12. Jei bet kuri šios Sutarties nuostata tampa ar pripažįstama visiškai ar iš dalies negaliojančia, tai neturi įtakos kitų Sutarties nuostatų galiojimui.

7.13. Nutraukus Sutartį ar jai pasibaigus, lieka galioti šios Sutarties nuostatos, susijusios su atsakomybe bei atsiskaitymais tarp Šalių pagal šią Sutartį, taip pat visos kitos šios Sutarties nuostatos, kurios, kaip aiškiai nurodyta, išlieka galioti po Sutarties nutraukimo arba turi išlikti galioti, kad būtų visiškai įvykdyta ši Sutartis.

7.14. Be šių Sutarties sąlygų, jai taikomos ir Lietuvos Respublikos teisės aktuose numatytos tokios rūšies sutarčių sąlygos.

7.15 Sutarties vykdymo metu asmens duomenys bus tvarkomi vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB. Paslaugų teikėjas, vadovaujantis Reglamentu (ES) 2016/679, bus laikomas duomenų tvarkytoju, todėl iki faktinės asmens duomenų tvarkymo pradžios tarp Šalių turės būti pasirašomas Asmens duomenų tvarkymo susitarimas, Reglamento (ES) 2016/679 28 straipsnio 3 dalies nuostatomis įgyvendinti.

8. PRIEDAI

8.1. Sutarties priedai yra neatskiriama šios Sutarties dalis:

8.1.1. 1 priedas. Techninė specifikacija, 3 lapai;

8.1.2. 2 priedas. Paslaugų teikimo kainos išdėstymas, 1 lapas.

9. ŠALIŲ ADRESAI IR REKVIZITAI

PASLAUGŲ PIRKĖJAS

Užimtumo tarnyba prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos

A. Vivulskio g. 13, LT-03162 Vilnius

Įstaigos kodas: 190766619

Tel. +370 700 79 244

El. paštas: info@uzt.lt

LT LT16 4040 0636 1000 1033

Finansų ministerijos, finansų įstaigos kodas 40400

PASLAUGŲ TEIKĖJAS

UAB „Tilde informacinės technologijos“

J. Jasinskio g.12, LT-01112, Vilnius

Įmonės kodas: 111687721

Tel. +370 5 2740373

El. paštas: info@tilde.lt

LT35 7044 0600 0140 6356

AB SEB bankas, banko kodas 70440

Kancleris

Arūnas Marma

Direktorė

Renata Špukienė

20__ - __ - __ Pokalbių roboto palaikymo
paslaugų viešojo pirkimo-pardavimo sutarties
Nr. _____ / _____
1 priedas

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

Užimtumo tarnyba prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Užimtumo tarnyba) įgyvendino projektą Nr. 05–07-08.1.1.K-010 „Virtualaus asistento (Chatbot) įdiegimas Užimtumo tarnybos interneto svetainėje“ (toliau – Projektas), finansuojamą pagal priemonę „GovTech sprendimų skatinimas“, kurio tikslas – įdiegti užsakovo nurodytose internetinėse platformose Virtualųjį asistentą (Chatbot) su **natūralios lietuvių kalbos apdorojimu** – sistemą, gebančią suprasti naudotojo tekstines užklausas, ir visiškai autonomiškai atsakyti į naudotojo užklausas, palaikyti pokalbį su naudotoju, esant poreikiui – nukreipti naudotoją į alternatyvius viešai prieinamus jo ieškomos informacijos šaltinius ar nukreipti į fizinį konsultantą.

Projekto metu Užimtumo tarnybos komanda apmokė pokalbių robotą atsakyti į dažniausiai užduodamus klientų klausimus įvairiomis temomis ir įdiegė Užimtumo tarnybos interneto svetainėje (www.uzt.lt). Pokalbių robotas vardu EMA. Pokalbių robotas nuo 2024 m. sausio 2 d. padeda Užimtumo tarnybos klientams atsakyti į jiems rūpimus klausimus. Sritys, kuriomis gali pateikti atsakymus pokalbių robotas, nuolat plečiamos.

Siekiant pilnai atliepti Užimtumo tarnybos klientų poreikius, Projekto metu parengta integracijos jungtis, leidžianti pokalbių robotą suintegruoti su Užimtumo tarnybos naudojama Genesys kontaktų centro programine įranga (toliau – Genesys), sudarant sąlygas Užimtumo tarnybos autorizuotiems naudotojams bet kuriuo metu perimti pokalbių roboto pokalbį su naudotoju.

Šiuo viešuoju pirkimu Užimtumo tarnyba siekia įsigyti pokalbių roboto EMA palaikymo paslaugas, kurios detalizuotos šioje techninėje specifikacijoje.

Reikalavimai pokalbių roboto EMA palaikymo paslaugoms

1. Paslauga turi būti pradedama teikti nuo 2025 birželio 1 d. ir teikiama iki 2025 gruodžio 31 d.
2. Paslaugos teikėjas turės užtikrinti pokalbių roboto platformos techninį palaikymą. Palaikymo paslauga apima:
 - 2.1.Konsultavimo darbus – pokalbių roboto trenerių konsultavimą ne mažiau kaip 2 val. per savaitę, siekiant užtikrinti tinkamą pokalbių roboto veikimą bei administravimo klausimus;
 - 2.2.Pokalbių roboto eksploatavimo trikčių šalinimo paslaugas.
3. Tiekėjas įsipareigoja išspręsti visas užsakovo nukreiptas triktis ir / ar klaidas, kurios buvo registruotos sutarties galiojimo laikotarpiu. Triktys ir / ar klaidos sprendžiamos pagal jų kritiškumą (pirmiausiai – kritinės klaidos, po to – svarbios klaidos, po to – kitos klaidos) ir registravimo tvarką (pirmiausia sprendžiami anksčiausiai užregistruotos triktys ir / ar klaidos).
4. Esant būtinybei, užsakovas, suderinęs su tiekėju, gali pakeisti trikties ir / ar klaidos sprendimo prioritetą.

5. Paslaugos objektas yra visi Virtualaus asistento (Chatbot) sprendinio rezultato elementai, kurie yra perduoti užsakovui, t. y. pasirašyta Virtualaus asistento (Chatbot) įdiegimo paslaugų teikimo įvykdymo ataskaita.
6. Įsipareigojimai negali būti skaidomi į atskirus garantinius įsipareigojimus atskiriems funkciškai glaudžiai tarpusavyje susijusiems Virtualaus asistento (Chatbot) elementams.
7. Konkretūs Virtualaus asistento (Chatbot) sprendinio klaidų tipai, reakcijos ir sprendimo laikai turi būti vykdomi tokia tvarka:

Eil. Nr.	Klaidos tipas	Reakcijos laikas	Sprendimo laikas
1.	Kritinė klaida (incidento prioritetas „Labai skubus“) kai nustatyta triktis ir / ar klaida, dėl kurios informacinės sistemos naudotojas negali vykdyti numatytų būtinų funkcijų;	2 darbo valandos	ne daugiau kaip 8 darbo valandos. Kritinės klaidos sprendimas turi būti pradedamas nedelsiant.
2.	Svarbi klaida (incidento prioritetas „Skubus“) – tai nuolat pasikartojanti informacinės sistemos veikimo triktis ir / ar klaida, dėl kurios informacinės sistemos veikimas tampa nestabilus ir (ar) nesaugus ir kuri kliudo informacinės sistemos naudotojui vykdyti būtinas funkcijas;	4 darbo valandos	ne daugiau kaip 16 darbo valandų.
3.	Kita klaida/ paklausimas (incidento prioritetas „Neskubus“) informacinės sistemos veikimo triktis ir / ar klaida, dėl kurios informacinės sistemos naudotojas funkcijų vykdymą atlieka, tačiau jos atliekamos kitokiu nei įprastas nuoseklumu arba gautas rezultatas yra nevisas, arba gautas rezultatas nesutampa su rezultatu, gaunamu kitais būdais, arba galimi kai kurių parametrų reikšmių nukrypimai nuo nurodytų informacinės sistemos dokumentuose, arba pastebėti dokumentacijos netikslumai, arba sulėtėja informacinės sistemos veikimas, arba gali susidaryti grėsmė elektroninės informacijos saugai; konsultacija dėl trikties – kai informacinės sistemos naudotojas pageidauja konsultacijos;	8 darbo valandos	ne daugiau kaip 40 darbo valandų.
4.	Konsultacija ar Virtualaus asistento (Chatbot) smulkus, nereikalaujantis esminių projektinių sprendimų rezultato elementų modifikavimo darbas.	20 darbo valandų	Terminai ir sąlygos suderinami kiekvienu atveju atskirai.

8. Kokybės garantijos užtikrinimo darbai (incidentai) turi būti apskaitomi paslaugų teikėjo programinėje įrangoje.

9. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti debesijos infrastruktūros palaikymą ir stabilumą.
 10. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti sklandų integracijos darbą su Užimtumo tarnybos naudojama Genesys.
 11. Paslaugų teikėjas įsipareigoja, kad pokalbių roboto palaikymo paslaugų viešojo pirkimo sutartį vykdys tik teisę verstis atitinkama veikla turintys asmenys.
 12. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti techninės pagalbos ir konsultacijų, susijusių su pokalbių robotu veikimu, užsakovui teikimą telefonu ir elektroniniu paštu, darbo dienomis nuo 8.00 iki 17.00 valandos. Konsultacijos turi būti vedamos lietuvių kalba.
 13. Paslaugos kokybė turi atitikti šioje techninėje specifikacijoje nurodytus reikalavimus.
-

20__ - __ - __ Pokalbių roboto palaikymo
 paslaugų viešojo pirkimo-pardavimo sutarties
 Nr. _____ / _____
 2 priedas

PASLAUGŲ TEIKIMO KAINOS IŠDĖSTYMAS

Eil. Nr.	Paslaugos pavadinimas	Mėn. įkainis, Eur	Kiekis	Iš viso, Eur
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1.	Išmaniojo pokalbių roboto EMA palaikymo paslaugos	1114,00	7	7798,00
PVM 21 % (Eur)				1637,58
Pasiūlymo kaina su PVM (Eur)				9435,58