

PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES SPECIALIOJI DALIS

Nr. 2019/2/0114

UAB Verslo aptarnavimo centras, pagal Lietuvos Respublikos įstatymus teisėtai įregistruota ir veikianti uždaroji akcinė bendrovė, juridinio asmens kodas 303359627, PVM mokėtojo kodas LT100008782016, registruotos buveinės adresas P. Lukšio g. 5B, LT-08221 Vilnius, Lietuvos Respublika, apie kurią duomenys

Jungtinės veiklos partneriai UAB „Credo Partners“, pagal Lietuvos Respublikos įstatymus teisėtai įregistruota ir veikianti uždaroji akcinė bendrovė, juridinio asmens kodas 300657981, PVM mokėtojo kodas LT100003147815, registruotos buveinės adresas Vytauto pr. 29, Kaunas, Lietuvos Respublika, duomenys
BENDROSIOS NUOSTATOS IR SUTARTIES OBJEKTAS

1.1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja Sutartyje nurodytomis sąlygomis ir terminais suteikti Klientui Kompleksines 1802 trumpojo numerio Kontaktų centro privačių klientų: elektros, dujų, naujų vartotojų, atsiskaitymo knygeliai, elektros bei dujų tarifų, taip pat verslo klientų: elektros, dujų, naujų vartotojų linijų aptarnavimo, paslaugas.

1.2. Kontaktų centro paslaugas (toliau – Paslaugos), o Klientas įsipareigoja sumokėti už suteiktas Paslaugas Sutartyje nurodytomis sąlygomis ir terminais.

1.3. Ši Sutartis sudaryta pasibaigus viešajam pirkimui, kuriame ekonomiškai naudingiausias pasiūlymas išrinktas pagal kainą.

2. PASLAUGŲ APIMTIS IR KAINA

2.1. Pagal šią Sutartį Klientui teikiamos Paslaugos, aprašytos Techninėje specifikacijoje.

2.2. Maksimalūs bendri eilučių paslaugų kiekiai nurodyti sutarties SD priede Nr.2.

2.3. Bendra Sutarties vertė yra **3.025.000,00 EUR** (trys milijonai dvidešimt penki tūkstančiai eurų 00 ct), įskaitant PVM. Bendrą vertę sudaro:

2.3.1. Paslaugų vertė **2.500.000,00 EUR** (du milijonai penki šimtai tūkstančių eurų 00 ct), neįskaitant PVM;

2.3.2. Pridėtinės vertės mokestis (PVM) 21 % - **525.000,00 EUR** (penki šimtai devyniasdešimt penki tūkstančiai eurų 00 ct).

2.4. Vadovaujantis Viešųjų pirkimų tarnybos direktoriaus patvirtinta Kainodaros taisyklių nustatymo metodika, taikomas kainos apskaičiavimo būdas – **fiksuotas įkainis**.

2.5. Klientas moka Paslaugų teikėjui už faktiškai suteiktas Paslaugas pagal Sutarties SD priede Nr.2 nurodytus Paslaugų įkainius.

2.6. Sutarties galiojimo laikotarpiu Klientas turi teisę koreguoti perkamų Paslaugų apimtį tarp eilučių, tačiau neviršijant nurodytų bendrų maksimalių eilučių kiekio. Klientas neįsipareigoja nupirkti viso Maksimalaus Paslaugų kiekio, nurodyto SD priede Nr. 2 ar bet kokios jo dalies.

3. PASLAUGŲ KOKYBĖ

3.1. Paslaugų kokybė turi atitikti Sutartyje, Techninėje specifikacijoje nurodytus reikalavimus ir teisės aktų, reglamentuojančių Paslaugų kokybę, asmens duomenų apsaugos, saugos, teikimo reikalavimus bei standartus.

3.2. Paslaugų trūkumais laikomi Paslaugų teikimo metu ar (ir) Sutarties galiojimo metu Kliento ar (ir) trečiųjų asmenų nustatyti kokybės neatitikimai Pirkimo dokumentų ar (ir) teisės aktų reikalavimams, paslėpti defektai, klaidos, veiklos sutrikimai, netinkamas bendradarbiavimas su Klientu ir (ar) Kliento vartotojais ar pan., dėl kurių Paslaugų rezultato nebūtų galima naudoti tam tikslui, kuriam Klientas jas (Paslaugas) ketino naudoti arba dėl kurių Paslaugų naudingumas sumažėtų taip, kad Klientas, apie tuos trūkumus žinodamas, arba apskritai nebūtų tų Paslaugų pirkęs arba nebūtų už Paslaugas mokėjęs tokio dydžio kainą.

3.3. Klientas turi teisę kreiptis į Paslaugų teikėją dėl nustatytų trūkumų pašalinimo visą Sutarties galiojimo laikotarpį.

3.4. Kliento nustatytiems Paslaugų rezultato trūkumams šalinti nustatomas 5 (penkių) kalendorinių dienų terminas. Jei Techninėje specifikacijoje numatytiems trūkumams šalinti kiti terminai, taikomi Techninėje specifikacijoje pateikti terminai.

3.5. Už nustatytų Paslaugų trūkumų nepašalinimą per Sutarties SD 3.4 punkte nustatytą terminą Paslaugų teikėjas, Klientui pareikalavus, moka Klientui 0,05 procentų nuo užsakytų ir nesuteiktų arba suteiktų su trūkumais Paslaugų dalies kainos dydžio delspinigius už kiekvieną uždelstą dieną (tačiau bet koku atveju ne mažiau kaip 10 EUR (dešimt) už vieną vėlavimo laikotarpį).

3.6. Siekdamas užtikrinti tinkamą teikiamų Paslaugų turinio kokybę, Klientas vertina teikiamų Paslaugų turinio kokybę (toliau – Vertinimas), vadovaudamasis Paslaugų teikimo turinio kokybės vertinimo procedūra Techninės specifikacijos Priedas Nr. 1

- 3.7. Kiekvieno vertinamo mėnesio teikiamų Paslaugų turinio kokybės lygio įvertinimo procedūra pateikiama Techninės specifikacijos Priede Nr. 1
- 3.8. Paslaugų teikėjas savo lėšomis apmoko darbuotojus pagal su Klientu suderintą darbuotojų mokymų programą. Darbuotojų mokymuose turi teisę dalyvauti ir Kliento atstovai.
- 3.9. Paslaugų teikėjas turi suteikti galimybę Klientui aptarnavimo kokybę tikrinti realiu laiku tiek Paslaugos teikėjo patalpose, kuriose teikiama Paslauga, tiek nuotoliniu būdu, suteikiant prisijungimą tiek prie istorinių, tiek prie realiu laiku vykstančių skambučių.
- 3.10. Paslaugų teikėjas teikia Klientui ataskaitas, kurių formos pateiktos Techninės specifikacijos Priede Nr. 2
- 3.11. Už vėlavimą pateikti ataskaitas Techninės specifikacijos Priede Nr. 2 nurodytu laiku Paslaugų teikėjas, Klientui pareikalavus, moka 50 (penkiasdešimt) eurų baudą už kiekvieną vėlavimo dieną.
- 3.12. Klientas pastabas ir komentarus teikia tik pateiktai kokybiškai ataskaitai. Nekokybiška ataskaita laikoma tokia ataskaita, kuri tenkina bent du iš šių kriterijų: 1) daug gramatinių ir kalbos klaidų, 2) neišskirtos rekomendacijos, 3) neaiški dokumento struktūra; 4) nepilna pateiktos ataskaitos apimtis; 5) netikslūs duomenys ataskaitoje.
- 3.13. Paslaugų teikėjas ne vėliau kaip per 5 (penkias) kalendorines dienas privalo atsakyti į visas Kliento pateiktas pastabas ir komentarus. Pateikiant lentelę, kurioje nurodomi atsakymai į Kliento klausimus, nuoroda konkrečias ataskaitos vietas, kuriose atlikti pakeitimai. Lentelė pateikiama kartu su atnaujintomis ataskaitomis.

4. PASLAUGŲ TEIKĖJO TEISĖ PASITELKTI TREČIUOSIUS ASMENIS (SUBTEIKĖJUS), JUNGtinė VEIKLA

- 4.1. Sutartis iš Paslaugų teikėjo pusės vykdoma jungtinės veiklos pagrindu: NE.
- 4.2. Kai Paslaugų teikėjas Pirkimo procedūrų metu atitiktai Pirkimo dokumentuose nustatytiems reikalavimams įrodyti rėmėsi kitų ūkio subjektų ekonominiais ir finansiniais pajėgumais, Paslaugų teikėjas ir ūkio subjektai, kurių pajėgumais Paslaugų teikėjas rėmėsi, prisiima solidarią atsakomybę už Sutarties įvykdymą.
- 4.3. Paslaugų teikėjas Sutarčiai vykdyti turi teisę pasitelkti Subteikėjus tik tai Sutarties daliai, kurią nurodė Pasiūlyme. Paslaugų teikėjas Pasiūlyme nurodė Sutarties dalį, kuriai bus pasitelkiami Subteikėjai: NE.

5. PASLAUGŲ SUTEIKIMO TERMINAI, PASLAUGŲ REZULTATO PERDAVIMO - PRIĖMIMO TVARKA

- 5.1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja suteikti Paslaugas Techninėje specifikacijoje nurodytais terminais ir sąlygomis.
- 5.2. Paslaugų teikimo vieta nurodyta Techninės specifikacijos 4 dalyje.
- 5.3. Paslaugos pradamos teikti per 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų nuo sutarties pasirašymo.
- 5.4. Paslaugų teikėjas už per ataskaitinį mėnesį suteiktas Paslaugas Klientui iki einamojo mėnesio 5 (penktos) kalendorinės dienas pateikia laisvos formos Paslaugų atlikimo aktą. Nustatomas 2 darbo dienų terminas, per kurį Klientas turi priimti suteiktas Paslaugas (t. y. pasirašyti Paslaugų atlikimo aktą) arba raštu informuoti Paslaugų teikėją apie Paslaugų rezultato trūkumus.
- 5.5. Paslaugų teikėjas, pagal pasirašytą Paslaugų atlikimo aktą pateikia sąskaitą už ataskaitinį mėnesį suteiktas paslaugas.
- 5.6. Už vėlavimą suteikti Paslaugas per Sutarties SD 5.1 nustatytą terminą Paslaugų teikėjas, Klientui pareikalavus, moka 0,05% nuo vėluojamų suteikti Paslaugų kainos (be PVM) dydžio delspinigius už kiekvieną uždelstą dieną (tačiau bet koku atveju ne mažiau kaip 50 (penkiasdešimt) eurų už visą vėlavimo laikotarpį).

6. MOKĖJIMAI, PINIGINĖS PRIEVOLĖS IR SULAIKYMAI

- 6.1. Klientas sumoka Paslaugų teikėjui už per ataskaitinį mėnesį suteiktas kokybiškas Paslaugas per 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų nuo Paslaugų rezultato perdavimo - priėmimo akto pasirašymo ir Sąskaitos gavimo dienos.

7. SUTARTIES ĮSIGALIOJIMAS IR GALIOJIMAS

- 7.1. Ši Sutartis įsigalioja nuo Sutarties įvykdymo užtikrinimo Klientui pateikimo dienos ir galioja ne ilgiau kaip 24 (dvidešimt keturis) mėnesius.
- 7.2. Paslaugų teikėjas patvirtina supratęs informaciją, kad Paslaugos perkamos pagal fiksuoto įkainio kainodarą ir Klientas neįsipareigoja išpirkti Paslaugų visai Sutarties sumai ar bet kokiai jos daliai. Klientas turi teisę nutraukti Sutartį, vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.721 str., atlygindamas tik už

tinkamai iki nutraukimo dienos suteiktas Paslaugas be jokių nuostolių ar kompensacijų taikymo Paslaugų teikėjo atžvilgiu. Sutartis sudaroma ir galioja iki Klientas įvykdys viešąjį pirkimą ir sudarys viešojo pirkimo sutartį dėl nuosavybės teise valdomo kontaktų centro.

8. SPECIALIOSIOS SĄLYGOS

8.1. Paslaugų teikėjas ne vėliau kaip per 10 (dešimt) darbo dienų nuo šios Sutarties pasirašymo dienos turi pateikti Klientui 20.000,00 (dvidešimt tūkstančių eurų 00 ct) EUR dydžio Sutarties įvykdymo užtikrinimą, galiojantį ne trumpiau negu galioja ši Sutartis (neįskaitant Sutarties pratęsimo galimybės) ir atitinkantį Sutarties BD išdėstytus reikalavimus.

8.2. Paslaugų teikėjas, nuo sutarties įvykdymo užtikrinimo Klientui pateikimo dienos, įsipareigoja raštu informuoti Klientą apie Paslaugų diegimo eigą ne rečiau kaip kas 5 (penkias) darbo dienas iki paslaugų teikimo pradžios.

9. PAKEIČIAMOS / NETAIKOMOS SUTARTIES BD SĄLYGOS

9.1. Vadovaujantis Sutarties BD 18.9 punktu, Sutarties sąlygų keitimu nebus laikoma šios Sutarties SD Priedo Nr.2 „Paslaugų teikimo tvarka“ ir Techninės specifikacijos Priedo Nr. 1 „Paslaugų teikimo turinio vertinimo procedūra“ tikslinimas (-ai) juose numatytais aplinkybėmis ir susiję su šios Sutarties sąlygų vykdymu.

10. PRIEDAI

10.1. Kiekvienas šios Sutarties priedas yra neatskiriama jos dalis. Kiekviena Šalis gauna po vieną kiekvieno Sutarties priedo egzempliorių.

10.2. Prie Sutarties SD pridedami šie priedai:

10.2.1. Priedas Nr.1 - Kontaktiniai adresai pranešimams siųsti ir asmenys, atsakingi už sutarties vykdymą, 1 lapas;

10.2.2. Priedas Nr.2. – Paslaugų kiekiai ir įkainiai 1 lapas;

11. ŠALIŲ REKVIZITAI

Sutarties SD priedas Nr. 1

KONTAKTINIAI ADRESAI PRANEŠIMAMS SIŪSTI IR ASMENYS, ATSAKINGI UŽ SUTARTIES VYKDYMĄ

1. KONTAKTINIAI ASMENYS

PASLAUGŲ KIEKIAI IR ĮKAINIAI

Eil. Nr.	Paslaugos pavadinimas	Mato vienetas	Preliminarus kiekis ¹ Sutarties galiojimo laikotarpiu	1 mato vieneto įkainis, EUR be PVM
1.	Įeinančių skambučių aptarnavimas	Minutės	5072453	0,31
2.	Išeinančių skambučių aptarnavimas		101106	0,33
3.	Užduočių aptarnavimas		77011	0,33
4.	IVR – automatinis balso pranešimas (Interactive voice response)		960478	0,02
5.	Automatiniai skambučiai klientams		11000	0,03
Bendras maksimalus kiekis			6222048	X
6.	Naujų paslaugų diegimas	Valanda	70	50
Bendras maksimalus kiekis			70	X
7.	SMS pranešimų siuntimas, aptarnavimas	Vienetas	5000000	0,02
Bendras maksimalus kiekis			5000000	X
8.	Skambučių srautų paskirstymo paslauga	Mėnesis	24	200
9.	Administraciniai darbai		24	300

1 Lentelėje nurodyti preliminarūs kiekiai. Pirkėjas neįsipareigoja nupirkti viso nurodyto kiekio. Kiekiai tarp to pačio mato vieneto paslaugų eilučių gali būti keičiami neviršijant bendro maksimalaus paslaugų kiekio.