

KONTAKTŲ (SKAMBUČIŲ) CENTRO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES SPECIALIOJI DALIS

Reg. data 20__-__-__, Nr. _____

Vilnius

Uždaroji akcinė bendrovė „VILNIAUS VANDENYS“, juridinio asmens kodas 120545849, buveinės adresas Spaudos g. 8-1, LT-05132 Vilnius, Lietuvos Respublika, atstovaujama [pareigos, vardas, pavardė], veikiančio /-ios pagal [atstovavimo pagrindas] (toliau – „Paslaugų gavėjas“), iš vienos pusės, ir [Pavadinimas], juridinio asmens kodas [įrašyti], registruotos buveinės adresas [įrašyti], Lietuvos Respublika, atstovaujama [pareigos, vardas, pavardė], veikiančio /-ios pagal [atstovavimo pagrindas] (toliau – „Paslaugų teikėjas“), iš kitos pusės, toliau abi kartu vadinamos „Šalimis“, o kiekviena atskirai „Šalimi“, sudarė šią sutartį (toliau – „Sutarties SD“) ir susitarė:

1. Sutarties objektas	<p>1.1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja Paslaugų gavėjui suteikti Kontaktų (skambučių) centro paslaugas (toliau – Paslaugos), kurios detalizuotos ir atitinka Techninėje specifikacijoje nurodytus reikalavimus (Sutarties priedas Nr. 1).</p> <p>1.2. Preliminarus Paslaugų kiekis nurodytas Sutarties SD priede Nr. 1.</p>
2. Sutarties vertė ir mokėjimo tvarka	<p>2.1. Bendra Sutarties vertė: (1) Paslaugų kaina be PVM 950 000,00 Eur (<i>devyni šimtai penkiasdešimt tūkstančių Eur 0 ct.</i>); (2) [įrašyti] proc. PVM yra [nurodyti sumą skaičiais] Eur [nurodyti sumą žodžiais] (3) Paslaugų kaina su PVM yra [nurodyti sumą skaičiais] Eur [nurodyti sumą žodžiais]. Kaina yra maksimali suma už kurią Paslaugų gavėjas pirs Paslaugas.</p> <p>2.2. Paslaugų kainos (be PVM) apskaičiavimo būdas: fiksuotas įkainis</p> <p>2.2.1. Sutarties kainos/įkainio peržiūra: taikoma;</p> <p>2.2.2. Sutarties kainos / įkainio peržiūra vykdoma ne anksčiau nei po 6 (šešių) mėnesių nuo Sutarties įsigaliojimo dienos ir ne dažniau nei kas 6 (šešis) mėnesius, Šalies pasirinkimu pagal Sutarties SD 2.2.3 arba 2.2.4 punktą Sutarties BD 4.10 punkte numatyta tvarka.</p> <p>2.2.3. Sutartyje numatytas įkainių / kainos perskaičiavimas atliekamas vadovaujantis Valstybinės duomenų agentūros Oficialiosios statistikos portalo (www.stat.gov.lt) viešai skelbiamu bendro „Vartojimo prekės ir paslaugos“ vartotojų kainų indekso duomenimis.</p> <p>2.2.4. Sutartyje numatytas įkainių / kainos perskaičiavimas taip pat gali būti atliekamas pakeitus minimalią mėnesinę algą, vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu dėl taikomo minimaliojo darbo užmokesčio.</p> <p>2.2.5. Sutarties SD 2.2.4. punkto pagrindu nauji įkainiai apskaičiuojami pagal formulę:</p> $a_1 = a + \left(\frac{k}{100} \times a \right), \text{ kur}$ <p>a – įkainis / kaina (Eur be PVM)) (jei jis jau buvo perskaičiuotas, tai po paskutinio perskaičiavimo);</p> <p>a₁ – perskaičiuotas (pakeistas) įkainis / kaina (Eur be PVM).</p> <p>k – Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu patvirtinto minimaliojo darbo užmokesčio dydžio pasikeitimo apskaičiuotas Paslaugų pokytis (padidėjimas arba sumažėjimas) (%). „k“ reikšmė skaičiuojama pagal formulę:</p> $k = \frac{MMA_{\text{naujausias}}}{MMA_{\text{pradžia}}} \times 100 - 100, (\text{proc.}), \text{ kur}$

	<p>MMA_{naujausias} – kreipimosi dėl kainos perskaičiavimo išsiuntimo kitai Šaliai datą naujausias Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu patvirtintas minimaliojo darbo užmokesčio dydis;</p> <p>MMA_{pradžia} – laikotarpio pradžios datos (mėnesio) Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu patvirtintas minimaliojo darbo užmokesčio dydis.</p> <p>2.3. Paslaugų teikėjui avansas nėra mokamas;</p> <p>2.4. Už tinkamai, laiku ir kokybiškai suteiktas Paslaugas Paslaugų gavėjas atsiskaito Paslaugų teikėjui pagal jo pateiktas ir Paslaugų gavėjo priimtas Sąskaitas.</p> <p>2.5. Užtikrinus aukštą paslaugų tiekimo kokybę (visų pagal 1 priedo Techninė specifikacija vertintų situacijų įvertinimas ne mažiau nei 90%), Paslaugų tiekėjas skatinamas papildoma premija - 3%, bet ne daugiau 750 eurų be PVM, nuo įeinančių skambučių einamojo mėnesio sumos</p> <p>2.6. Sąskaitos, Paslaugų teikėjo ir Paslaugų gavėjo tinkamai patvirtinto ir pasirašyto Akto pateikimo Paslaugų gavėjui terminas: ne vėliau, kaip iki kito mėnesio 5 Dienos.</p> <p>2.7. Sąskaitos apmokėjimo terminas: per 30 dienų nuo Sąskaitos išrašymo datos.</p>	
3. Paslaugų teikimo terminai ir vieta	<p>3.1. Paslaugų teikimo pradžia: nuo Sutarties įvykdymo užtikrinimo pateikimo dienos.</p> <p>3.2. Paslaugų teikimo terminai ir vieta nurodyti Sutarties SD priedo Nr. 1. 4 ir 6 skyriuose.</p>	
4. Paslaugų ir (ar) Prekių perdavimas, Užsakymai	4.1. Atskiras Paslaugų užsakymas (ai) nėra teikiamas (i).	
5. Asmenys (atstovai, Ūkio subjektai, kurių pajėgumais remiamasi, Subteikėjai, jungtinė veikla)	5.1. Sutarties vykdymu susijusių klausimų sprendimui Šalys paskiria žemiau nurodytus atsakingus asmenis:	
	<p>Paslaugų gavėjo atstovas, atsakingas už Sutarties vykdymą: [pareigos, vardas, pavardė], [telefonas, e. paštas].</p> <p>Paslaugų gavėjo atstovas atsakingas už Sutarties ir jos pakeitimų paskelbimą: <i>Paslaugų gavėjo vadovo įsakymu paskirtas Pirkimų skyriaus atstovas, atsakingas už Sutarties ir jos pakeitimų paskelbimą.</i></p>	<p>Paslaugų teikėjo atstovas, atsakingas už Sutarties vykdymą: [pareigos, vardas, pavardė], [telefonas, e. paštas].</p>
	5.2. Sutarties vykdymui Paslaugų tiekėjas Pasirinkti Ūkio subjektą, kurio pajėgumais remiamasi / Subteikėją: jeigu pasitelkiami nurodyti: „[Pavadinimas]“, juridinio asmens kodas [įrašyti]. Ūkio subjekto, kurio pajėgumais remiamasi / Subteikėjo atstovas: [įrašyti].	
	5.3. Paslaugos teikiamos veikiant jungtinės veiklos pagrindu šios tiekėjų grupės (jungtinės veiklos partnerių):[įrašyti].	
	<p>5.4. Ūkio subjektui, kurio pajėgumais remiamasi / Subteikėjui perduodamų atlikti Paslaugų dalis (pavadinimas): [įrašyti].</p> <p>5.5. Ūkio subjektui, kurio pajėgumais remiamasi / Subteikėjui perduodamų atlikti Paslaugų kaina/proc.: [jeigu žinoma] - [įrašyti].</p>	

	<p>5.6. Paslaugų teikėjas Subteikėją gali pakeisti tik tai Paslaugų daliai, kuri yra nurodyta Paslaugų teikėjo Paraiškoje / Pasiūlyme.</p>
<p>6. Sutarties vykdymo užtikrinimas, draudimas, garantija, trūkumų šalinimo terminas</p>	<p>6.1. Sutarties įvykdymo užtikrinimas taikomas.</p> <p>6.1.1. Sutartiniai įsipareigojimai užtikrinami banko garantija / užstatu. Reikalavimai sutarties įvykdymo užtikrinimui nustatyti Sutarties BD 9 dalyje "Sutarties įvykdymo užtikrinimas";</p> <p>6.1.2. Užtikrinimo dydis 3 proc. nuo Sutarties vertės.</p> <p>6.1.3. Sutarties įvykdymo užtikrinimo galiojimas: nurodyta Sutarties BD 9.4 punkte.</p> <p>6.2. Draudimas: netaikomas.</p> <p>6.3. Trūkumų šalinimo tvarka ir terminai: nurodytas Techninės specifikacijos 5 skyriuje.</p>
<p>7. Atsakomybė</p>	<p>7.1. Už kiekvieną žemiau nurodytą aplinkybę, kuri įvyko dėl Paslaugų teikėjo įsipareigojimų nevykdymo ar netinkamo vykdymo, Paslaugų teikėjas Paslaugų gavėjui moka:</p> <p>7.1.1. Paslaugų teikėjas, nesuteikęs Paslaugų, nurodytų 1 priede Techninė specifikacija moka 500,00 EUR (penkių šimtų eurų ir 00 ct) dydžio baudą už kiekvieną dieną kol Paslauga nėra faktiškai suteikiama.</p> <p>7.1.2. Paslaugų gavėjui nustačius, kad Paslaugų tiekėjas nesilaiko Techninėje specifikacijoje nustatytų reikalavimų, moka 3 % dydžio, bet ne daugiau kaip 750,00 Eur (septynių šimtų eurų ir 00 ct) baudą nuo einamojo mėnesio įeinančių skambučių sumos.</p> <p>7.1.3. 10 000,00 EUR (dešimt tūkstančių eurų ir 00 ct) už kiekvieną atvejį, kai Paslaugų teikėjas nevykdo Paslaugų pagal ekonominio naudingumo vertinimo kriterijus, kurių pagrindu Paslaugų teikėjas buvo išrinktas laimėjusiu Pirkimą (jeigu už atitinkamą kriterijų buvo skirta daugiau nei 0 balų);</p> <p>7.1.4. 2 000,00 EUR (dviejų tūkstančių eurų ir 00 ct) už kiekvieną atvejį, kai Paslaugų teikėjas neužtikrina Techninėje specifikacijoje numatyto minimalaus dedikuotos komandos narių skaičiaus.</p> <p>7.2. Nustačius Paslaugų teikėjo teikiamų Paslaugų trūkumus pagal 1 priedo Techninė specifikacija 3.7.18. p, taikomos baudos.:</p> <p>7.2.1. 1 priedo Techninė specifikacija 3.7.18.1 p. neigiamai įvertintų situacijų iš 60 (šešiasdešimt) skaičiaus atveju:</p> <p>7.2.1.1. nuo 3 iki 5 (nuo trijų iki penkių) kontrolinių situacijų įvertinta neigiamai - 6% (šeši) mažinamas mokestis nuo įeinančių skambučių, bet ne daugiau 1500 eurų be PVM;</p> <p>7.2.1.2. nuo 6 iki 7 (nuo šešių iki septynių) kontrolinių situacijų įvertinta neigiamai – 7% (septyni) mažinamas mokestis nuo įeinančių skambučių, bet ne daugiau nei 1750 eurų be PVM;</p> <p>7.2.1.3. virš 7 (septynių) kontrolinių situacijų įvertinta neigiamai – 8% (aštuoni) mažinamas mokestis nuo įeinančių skambučių.</p> <p>7.2.2. 1 priedo Techninė specifikacija 3.7.18.2. p. atveju mažinamas mokestis nuo įeinančių skambučių sumos:</p> <p>7.2.2.1. 79,5 ir mažiau – 4%, bet ne daugiau 1000 eurų be PVM;</p> <p>7.2.2.2. 79 ir mažiau – 8%, bet ne daugiau nei 2000 eurų be PVM;</p> <p>7.2.2.3. 78 ir mažiau – 9%, bet ne daugiau 2250 eurų be PVM;</p> <p>7.2.2.4. 77 ir mažiau – 11%, bet ne daugiau 2750 eurų be PVM;</p> <p>7.2.2.5. 75 ir mažiau – 14%, bet ne daugiau 3500 eurų be PVM;</p> <p>7.2.2.6. 70 ir mažiau – 30%, bet ne daugiau 7500 eurų be PVM;</p>

	<p>7.2.2.7. 50 ir mažiau – 50%, bet ne daugiau 12 500 eurų be PVM.</p> <p>7.2.3. 1 priedo Techninė specifikacija 3.7.18.3. p. atveju mažinamas mokestis nuo Live chat gauto kiekio:</p> <p>7.2.3.1. 79,5 ir mažiau – 8%, bet ne daugiau 40 eurų be PVM;</p> <p>7.2.3.2. 78 ir mažiau – 9%, bet ne daugiau 45 eurų be PVM;</p> <p>7.2.3.3. 77 ir mažiau – 11%, bet ne daugiau 55 eurų be PVM;</p> <p>7.2.3.4. 75 ir mažiau – 14%, bet ne daugiau 70 eurų be PVM;</p> <p>7.2.3.5. 70 ir mažiau – 30%, bet ne daugiau 150 eurų be PVM;</p> <p>7.2.3.6. 50 ir mažiau – 50%, bet ne daugiau 250 eurų be PVM.</p> <p>7.2.4. 1 priedo Techninė specifikacija 3.7.17.4. p. atveju mažinamas mokestis nuo įeinančių skambučių/aparnautų Live chat sesijų - 8%, bet ne daugiau 2000 eurų be PVM.</p> <p>7.3. Už kiekvieną žemiau nurodytą aplinkybę, kuri įvyko dėl Paslaugų gavėjo įsipareigojimų nevykdymo ar netinkamo vykdymo, Paslaugų gavėjas Paslaugų teikėjui pareikalavus moka:</p> <p>7.4. 0,05 proc. dydžio delspinigius nuo neapmokėtos Sąskaitos vertės (EUR be PVM) už kiekvieną uždelstą dieną, kai Paslaugų gavėjas, nesant apmokėjimo sulaikymo pagrindų, vėluoja apmokėti Paslaugų tiekėjo pateiktą Sąskaitą.</p>	
8. Sutarties galiojimas, pratęsimas, vykdymas	<p>8.1. Sutartis įsigalioja nuo Sutarties įvykdymo užtikrinimo pateikimo dienos ir galioja iki visiško Šalių įsipareigojimų įvykdymo arba Sutarties nutraukimo, bet ne ilgiau nei 37 mėnesius. Paskutinis mėnuo yra skirtas Sąskaitos apmokėjimui, tačiau ne Paslaugų teikimui.</p> <p>8.2. Sutarties SD sudaryta 2 (dviem) vienodą juridinę galią turinčiais egzemplioriais, po 1 (vieną) egzempliorių kiekvienai Šaliai, išskyrus atvejus, kai Sutartis pasirašoma elektroniniu parašu.</p>	
9. Specialiosios sąlygos	<p>9.1. Paslaugų teikimas ir bendradarbiavimas tarp Šalių vyksta (įskaitant pagal Techninę specifikaciją teiktinus dokumentus, informaciją, konsultacijas), tik lietuvių kalba, jei Techninėje specifikacijoje nenurodyta kitaip.</p>	
10. Priedai	<p>10.1. Kiekvienas Sutarties priedas yra neatskiriama jos dalis. Kiekviena Šalis gauna po vieną kiekvieno Sutarties priedo egzempliorių:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Techninė specifikacija (Paslaugų gavėjo techniniai dokumentai nepasirašomi, laikoma, kad juos turi abi sutarties Šalys); 2. Paslaugų tiekėjo pasiūlymas, įskaitant priedus (priedai nepasirašomi, laikoma, kad juos turi abi Šalys); 3. Pirkimo sąlygų paaiškinimai, patikslinimai (jeigu tokių buvo); 4. Susitarimas dėl asmens duomenų tvarkymo. 5. Trišalė sutartis (jeigu taikoma). 	
11. Šalių rekvizitai ir parašai	<p>Paslaugų gavėjas: Uždaroji akcinė bendrovė „VILNIAUS VANDENYS“ Adresas Spaudos g. 8-1, LT-05132 Vilnius Adresas korespondencijai: Spaudos g. 8-1, LT-05132 Vilnius Juridinio asmens kodas 120545849 PVM mok. kodas LT205458414 Tel. 19118 El. paštas info@vv.lt A. s. Nr. LT64 7044 0600 0776 5833</p>	<p>Paslaugų teikėjas: [pavadinimas] Adresas [įrašyti] Adresas korespondencijai [įrašyti] Juridinio asmens kodas [įrašyti] PVM mok. kodas [įrašyti] Tel. [įrašyti] El. paštas [įrašyti] A. s. Nr. [įrašyti]</p>

	Bankas AB SEB bankas, banko kodas 70440 [pareigos] [vardas, pavardė] _____ (parašas)	Bankas [įrašyti], banko kodas [įrašyti] [pareigos] [vardas, pavardė] _____ (parašas)
--	--	--