

Priedas**VERSLO ATSPARUMO 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, audita, 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 verslo atsparumo paslaugų detalizavimas:

Eil. Nr.	Paslauga	Paslaugų aprašas	Paslaugos suteikimo terminas
I.	Verslo atsparumo paslaugos		
1.	Privačių interesų valdymas	PID sistemos administravimas, PID ir PINREG pateiktų duomenų kontrolė, privalančiųjų deklaruoti privačius interesus VTEK sąrašų sudarymas.	Paslauga teikiama vidaus ir išorės teisės aktuose nustatytais terminais.
		Nu(si)šalinimų registravimas, konsultavimas, privalomų rekomendacijų teikimas.	
2.	Antikorupcinės aplinkos kūrimas	AKVS efektyvaus veikimo užtikrinimas, auditavimo organizavimas, audito rekomendacijų įgyvendinimas, dokumentų, ataskaitų rengimas, vadovybės gairių įgyvendinimas, nustatomos ir laiku taisomos neatitiktys.	Paslauga teikiama vidaus ir išorės teisės aktuose nustatytais terminais.
		Korupcijos rizikos vertinimas pagal AKVS standartą ir FINMIN reguliavimą, korupcijos rizikos registro sudarymas, rizikos valdymo priemonių planavimas bei vykdymas / vykdymo priežiūra.	Paslauga teikiama vidaus ir išorės teisės aktuose nustatytais terminais.
		Pasitikėjimo linija gaunamų pranešimų vertinimas, administravimas, analizė, atsakymų teikimas.	Paslauga teikiama vidaus ir išorės teisės aktuose nustatytais terminais.
		Dovanų registro sistemos veikimas, pateiktų duomenų kontrolė, dovanų vertinimo komisijos darbo organizavimas, dovanų vertinimas.	Paslauga teikiama vidaus ir išorės teisės aktuose nustatytais terminais.
		Viešųjų pirkimų ir projektų analizė, interesų konfliktų juose valdymas, pardavimų, nuomos, kitų sandorių stebėseną, pretenzijų vertinimas antikorupciniu požiūriu.	Paslauga teikiama vidaus ir išorės teisės aktuose nustatytais terminais.
3.	Stropusis patikrinimas	Stropusis veiklos partnerių ir sandorių tikrinimas	Paslauga teikiama vidaus ir išorės teisės aktuose nustatytais terminais.
		Stropusis kandidatų ir darbuotojų tikrinimas	Paslauga teikiama vidaus ir išorės teisės aktuose nustatytais terminais.
4.	Verslo saugos mokymai	Mokymų medžiagos parengimas, mokymų turinio aktualizavimas, mokymų vykdymas, tikslinėms grupėms bei išorinių mokymų organizavimas.	Paslauga teikiama be išankstinio Užsakovo užsakymo. Paslauga teikiama vidaus ir išorės teisės aktuose nustatytais terminais. Jeigu yra papildomas poreikis, paslauga teikiama su užsakovu suderintais terminais.
5.	Tyrimų ir pirminės informacijos vertinimo atlikimas	Informacijos rinkimas, analizė, vertinimas, sprendimų rengimas, rekomendacijų teikimas.	Paslauga teikiama vidaus ir išorės teisės aktuose nustatytais terminais.
6.	Fizinė objektų sauga	Fizinės saugos reikalavimų užtikrinimas, dokumentų rengimas, planų patikrinimas, pratybos, žalos įmonei prevencija (rangovų, subrangovų atliktų darbų patikros).	Paslauga teikiama vidaus ir išorės teisės aktuose nustatytais terminais.
		Kortelių išdavimas.	Paslauga teikiama su užsakovu suderintais terminais.
		Projektų inicijavimas, dalyvavimas ir įgyvendinimas.	Paslauga teikiama su užsakovu suderintais terminais.

II. Veiklos tęstinumo paslaugos			
7.	Veiklos tęstinumo ir krizių valdymo sistemos kūrimas	Veiklos tęstinumo ir krizių valdymo srities strateginių, valdymo ir koordinavimo vidaus teisės aktų, kitų dokumentų, įrankių ir priemonių kūrimas, atnaujinimas, įgyvendinimas ir kontrolė. Duomenų iš susijusių šalių rinkimas, analizavimas, pristatymų rengimas Stebėtojų Tarybai (HLD), Audito ir Rizikos ir kitiems Grupės komitetams. Veiklos tęstinumo užtikrinimo stebėseną, susijusių kontrolės veiksmų iniciavimas, planavimas, tvirtinimas.	Paslauga teikiama be išankstinio Užsakovo užsakymo. Paslauga teikiama vidaus ir išorės teisės aktuose nustatytais terminais. Jeigu yra papildomas poreikis, paslauga teikiama su užsakovu suderintais terminais.
8.	Poveikio veiklai, kritinių resursų ir scenarijų analizė	Kritinių verslo procesų, jiems būtinų resursų ir aktualių veiklos tęstinumo rizikų bei scenarijų identifikavimas, klausimynų rengimo, naujinimo koordinavimas, kokybės užtikrinimas ir konsultavimas.	Paslauga teikiama vidaus ir išorės teisės aktuose nustatytais terminais.
9.	Veiklos tęstinumo užtikrinimo planų kūrimas	Veiklos tęstinumo užtikrinimo planų, kritiniams verslo procesams, rengimo koordinavimas. Atitinkamų šablonų rengimas, naujinimas, kokybės užtikrinimas ir konsultavimas.	Paslauga teikiama vidaus ir išorės teisės aktuose nustatytais terminais.
10.	Veiklos tęstinumo planų testavimas	Veiklos tęstinumo užtikrinimo planų testavimas, atitinkamų šablonų rengimas, naujinimas, kokybės užtikrinimas ir konsultavimas.	Paslauga teikiama vidaus ir išorės teisės aktuose nustatytais terminais.
11.	Veiklos tęstinumo mokymai	Mokymų rengimas, peržiūra ir atnaujinimas darbuotojams veiklos tęstinumo klausimais.	Paslauga teikiama be išankstinio Užsakovo užsakymo. Paslauga teikiama vidaus ir išorės teisės aktuose nustatytais terminais. Jeigu yra papildomas poreikis, paslauga teikiama su užsakovu suderintais terminais.

4. PASLAUGŲ TEIKIMO TERMINAI IR KOKYBĖS REIKALAVIMAI (SLA)

4.1. Paslaugų teikėjo įsipareigojimai:

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

4.1.2. Paslaugas teikti teisės aktuose numatytais ir Šalių sutartais terminais ir apimtimi, užtikrinant kokybišką ir tinkamą Paslaugų teikimą.

4.1.3. Verslo atsparumo paslaugų užklausų, registruotų per Paslaugų valdymo sistemą teikimo įsipareigojimai:

Rodiklis	Rodiklio aprašymas	Siektina reikšmė per mėnesį
Užklausų įvykdymo trukmė	Paslaugų užklausų, registruotų per Paslaugų valdymo sistemą, įvykdymas laiku	≥ 95 %
Užklausų įvykdymo kokybė	Pakartotinai vykdymui atidarytų išspręstų užklausų dalis	≤ 2 %

4.2. Šalių sutarti kokybės reikalavimai taikomi:

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

4.2.2. Jeigu 4.2.1. 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.

4.2.3. 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.

4.2.4. 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.

4.3. Šalių įsipareigojimai kokybiškam paslaugų teikimui:

4.3.1. 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 Verslo atsparumo 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.

4.3.2. Paslaugų teikėjas įsipareigoja informuoti Užsakovą, jei Užsakovas netinkamai vykdo pareigas pagal suderintą 4.2.1. 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. 4.2.2.

5. PASLAUGŲ KAINORAŠTIS IR ATSISKAITYMO TVARKA

5.1. Paslaugų kainoraštis:

Nr.	Paslauga	Vienetas	Paslaugos įkainis Eur be PVM
1.	Verslo atsparumo paslaugos	Valanda	63,63
2.	Veiklos tęstinumo paslaugos	Valanda	63,63

5.2. Mokėtina suma už suteiktas Paslaugas skaičiuojamas tokia tvarka:

5.2.1. Atlyginimas už suteiktas Paslaugas yra nustatomas pagal Užsakovo užsakytų (su Užsakovu suderintų) ir faktiškai Paslaugų teikėjo suteiktų Paslaugų kiekį Užsakovui ir pagal šiame Priede nurodytas Paslaugų kainas bei pridodant 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, susijusias su Verslo atsparumo paslaugų teikimu (Tiesiogines išlaidas), kurios neapmokestinamos pelno marža.