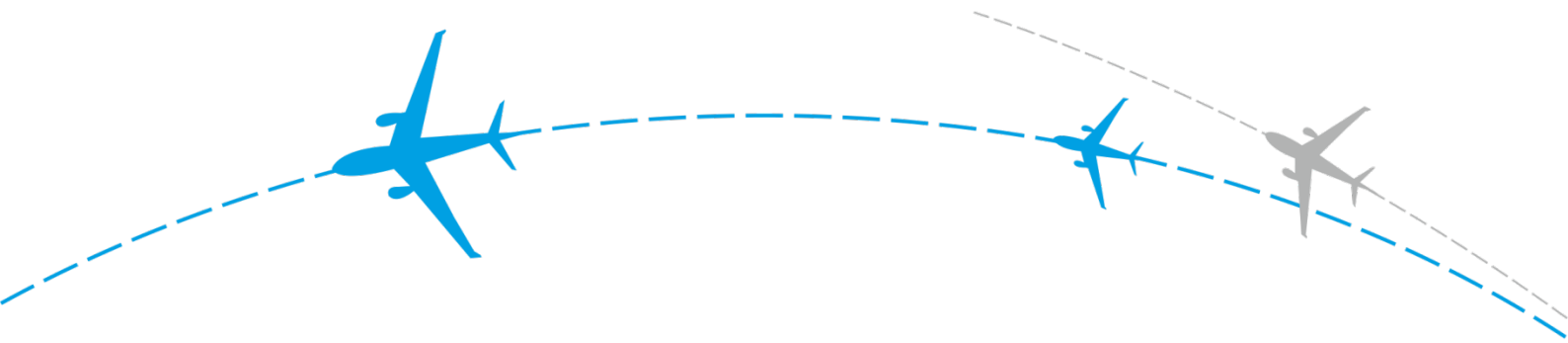




LIETUVOS ORO UOSTAI

VNO KUN PLQ

PASLAUGŲ SUTARTIS

SPECIALIOSIOS SUTARTIES SĄLYGOS (SS)

SUTARTIES DATA	2026-02-03	SUTARTIES NR.	6PS-2026-34
1. SUTARTIES ŠALYS			
	KLIENTAS	PASLAUGŲ TEIKĖJAS	
1.1. Pavadinimas	Akcinė bendrovė Lietuvos oro uostai	UAB „INFOMEDIA“	
1.2. Steigimo šalis	Lietuvos Respublika	Lietuvos Respublika	
1.3. Juridinio asmens kodas	120864074	122020088	
1.4. Juridinių asmenų registras	Lietuvos Respublikos juridinių asmenų registras	Lietuvos Respublikos juridinių asmenų registras	
1.5. PVM mokėtojo kodas	LT208640716	LT220200811	
1.6. Banko sąskaita	LT27 7300 0100 0250 3528	LT14 7044 0600 0117 8105	
1.7. Buveinės adresas	Rodūnios k. 10A, Vilnius	Žalgirio g. 92-100, Vilnius	
1.8. Duomenys korespondencijai ir komunikacijai	+370 5 2739326 info@ltou.lt	+370 620 73155 info@infomedia.lt	
1.9. Sutartį pasirašantis asmuo	Saugos, saugumo ir atsparumo departamento direktoriaus Vido Kšano, pavaduojančio generalinį direktorių, veikiančio pagal 2025 m. rugsėjo 25 d. (registracijos data 2025 m. spalio 8 d.) valdybos nutarimą Nr. 1VN-20	Direktorius Linas Orvydas, veikiantis pagal bendrovės įstatus	
1.10. Atstovas, atsakingas už Sutarties vykdymą	Nurodytas Sutarties priede Nr. 1 (asmens duomenys neviešinami)	Nurodytas Sutarties priede Nr. 1 (asmens duomenys neviešinami)	
2. SUTARTIES OBJEKTAS			
2.1. Pirkimo pavadinimas	Kontaktų centro teikimo paslaugos CVP IS ID Nr. 5304314		
2.2. Sutarties objektas ir Paslaugų apimtis	Detalus Paslaugų apimtys aprašymas pateikiamas Techninėje specifikacijoje (Priedas Nr. 2).		

3. TERMINAI		
3.1. Paslaugų teikimo pradžia	Nuo Sutarties įsigaliojimo dienos	
3.2. Paslaugų teikimo terminas	36 (trisdešimt šeši) mėnesiai	
4. SUTARTIES KAINODARA, KAINOS PERŽIŪRA, ATSISKAITYMO TERMINAI		
4.1. Pradinė sutarties vertė Eur, be PVM	350.000,00	
4.2. Taikoma kainodara ¹	☐ – fiksuotos kainos; ☒ – fiksuoto įkainio; ☐ – kintamo įkainio;	☐ – sutarties vykdymo išlaidų atlyginimo; ☐ – kita.
Paslaugų teikėjui mokėtina suma turi būti apskaičiuojama nustačius faktiškai suteiktų Paslaugų kieki.		
4.3. Sutarties kainos peržiūra (žr. Sutarties BS 11 skyrių)	☐ – netaikoma; ☒ – taikoma, jei Paslaugų kainų pokytis yra ne mažesnis kaip 5% nuo Sutarties kainos peržiūros laikotarpio pradžios	
4.4. Sutarties kainos peržiūrai taikomas kainų indeksas, pagal kurį taikoma kainų peržiūra (žr. Sutarties BS 11 skyrių)	Paslaugų kainų indeksas pagal ekonominės veiklos rūšies rodiklį - <i>Telekomunikacijos (J61)</i>	
4.5. Atsiskaitymo su Paslaugų teikėju terminas (žr. Sutarties BS 9 skyrių)	30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo sąskaitos faktūros pateikimo Klientui dienos.	
4.6. Paslaugų priėmimas-perdavimas	☐ – Paslaugos priimamos pasirašant priėmimo-perdavimo aktą; ☒ – Paslaugos priimamos apmokant gautą PVM sąskaitą faktūrą.	
5. AVANSAS (žr. Sutarties BS 14 skyrių)	☐ – taikomas;	☒ – netaikomas;
5.1. Avanso dydis	Netaikomas	
5.2. Avanso išskaitos dydis	Netaikomas	
5.3. Avanso mokėjimo tvarka ir terminai	Netaikomas	
6. ATSAKOMYBĖ (žr. Sutarties BS 12 skyrių)		
6.1. Nuostatos, numatančios Šalių atsakomybę (įskaitant netesības), yra numatytos Sutarties BS ir yra taikytinos Šalių santykiams pagal šią Sutartį, jei Techninėje specifikacijoje ir šiose Sutarties SS nenumatyta kitaip.		
6.2. Bauda pagal Sutarties 12.12 p. (sutarties nutraukimas dėl Paslaugų teikėjo kaltės), 12.13 p. (jei Paslaugų teikėjas nepagrįstai nutraukia sutartį)	10 % nuo Pradinės Sutarties vertės be PVM	
6.3. Delspinigiai pagal Sutarties BS 12.11 p. (už prievolės laiku apmokėti už tinkamai suteiktas Paslaugas, nevykdymą)	0,05 % nuo neapmokėtos Paslaugų vertės už kiekvieną uždelstą dieną	
6.4. Delspinigiai pagal Sutarties BS 12.10 (už Paslaugų teikimo terminų pažeidimą)	0,05 % nuo neatliktų ar vėluojamų suteikti Paslaugų vertės be PVM už kiekvieną uždelstą dieną	
6.5. Bauda už ekonomiškai naudingiausio pasiūlymo vertinimo kriterijaus (T ₁) nesilaikymą už kiekvieną dieną iki kol bus pradedamas taikyti pasiūlyme nurodytos priemonės (Sutarties BS 12.14 p.)	50 Eur	

¹ Vadovaujantis Viešųjų pirkimų tarnybos direktoriaus 2017 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. 1S-95 patvirtinta Kainodaros taisyklių nustatymo metodika.

6.6. Bauda už ekonomiškai naudingiausio pasiūlymo vertinimo kriterijaus (T_2) nesilaikymą už kiekvieną fiksuotą atvejį už kiekvieną dieną iki kol bus užtikrintas ekonomiškai naudingiausio pasiūlymo vertinimo kriterijaus laikymasis (Sutarties BS 12.14 p.)	50 Eur
7. KITI PRIEVOLIŲ ĮVYKDYMO UŽTIKRINIMO BŪDAI (žr. Sutarties BS 15 skyrių)	
7.1. Sutarties įvykdymo užtikrinimas	☐ – banko garantija; ☐ – draudimo bendrovės laidavimo draudimo liudijimas; ☒ – netaikomas.
7.2. Sutarties įvykdymo užtikrinimo terminas	Netaikoma
7.3. Sutarties įvykdymo užtikrinimo suma	Netaikoma
7.4. Avanso grąžinimo užtikrinimas	☐ – banko garantija; ☐ – draudimo bendrovės laidavimo draudimo liudijimas.
8. PASLAUGŲ TEIKĖJO TEISĖ PASITELKTI TREČIUOSIUS ASMENIS (SUBTEIKIMAS) (žr. Sutarties BS 19 skyrių)	
8.1. Subteikėjai	☒ – Paslaugų teikėjas Sutarčiai vykdyti Subteikėjų nepasitelkė.
8.2. Tiesioginis atsiskaitymas su subteikėjais	Subteikėjui raštu pateikus prašymą Klientui, Pl nustatyta tvarka sudaromas trišalis susitarimas pagal Kliento parengtą formą, kuriame numatoma Paslaugų teikėjo teisė prieštarauti nepagrįstiems mokėjimams.
9. PRIEDAI	
9.1. Priedas Nr. 1	„Kontaktiniai duomenys“ (konfidenciali informacija), 1 lapas.
9.2. Priedas Nr. 2	„Techninė specifikacija ir jos priedai“, 7 lapai.
9.3. Priedas Nr. 3	Galutinis laimėjusio Tiekėjo pasiūlymas ir jo priedai, 9 lapai.
9.4. Priedas Nr. 5	Atsakymai į Pirkimo metu užduotus klausimus, 4 lapai.
10. KITOS SĄLYGOS	
10.1.	Jei Sutarties Šalis vėluoja ar iš turimų duomenų akivaizdu, kad vėluos įvykdyti Sutartimi prisiimtus įsipareigojimus dėl aplinkybių, nulemtų virusinės infekcijos protrūkio, ji turi teisę kitos Šalies prašyti Sutarties pratęsimo. Sutartyje numatytų įsipareigojimų įvykdymo terminas gali būti pratęstas tik tokiam laikotarpiui, kurį Šalis negali ar negalėjo vykdyti savo įsipareigojimų.
10.2.	Paslaugų teikėjas įsipareigoja neteikti jokios informacijos apie šią Sutartį bei jos vykdymą Rusijos Federacijos, Baltarusijos Respublikos Rusijos Federacijos aneksuoto Krymo, Moldovos Respublikos Vyriausybės nekontroliuojamos Padniestrės, Sakartvelo Vyriausybės nekontroliuojamos Abchazijos ir Pietų Osetijos teritorijų subjektams (ar jiems atstovaujantiems asmenims), užtikrinti, kad jokie šių valstybių subjektai nebūtų pasitelkiami dalyvauti Sutarties vykdyme jokiais formomis.
10.3.	Nesilaikant ilgiau kaip 3 mėn. iš eilės visų kokybinių reikalavimų, nurodytų Techninės specifikacijos 1.3.6 ir 1.3.7 p., Paslaugų teikėjas moka 500 (penkių šimtų) Eur dydžio baudą.
10.4.	Nesilaikant ilgiau kaip 2 mėn. iš eilės bent vieno iš reikalavimų, nurodytų Techninės specifikacijos 1.3.6 ir 1.3.7 p., Paslaugų teikėjas moka 200 (dviejų šimtų) Eur baudą.
10.5.	Klientas turi teisę taikyti 20 (dvidešimt) Eur baudą už kiekvieną atvejį, jei Paslaugų teikėjas klientams suteikia neteisingą, ne pagal Kliento pateiktą informaciją.
11. BENDRŲJŲ SĄLYGŲ KEITIMAI IR PAPILDYMAI	

11.1.	Sutarties BS 3.2 pakeičiamas, išdėstant jį taip: Sutarties galiojimo laikotarpiu Klientas vienašaliu sprendimu turi teisę koreguoti įsigyjamų Paslaugų kiekius, neviršijant pradinės Sutarties vertės, išskyrus, jeigu Sutartyje ir Teisės aktuose numatyta tvarka yra pasirašomi Sutarties pakeitimai, susiję su pagal Sutartį teikiamų Paslaugų apimtimi ir Sutarties kaina. Klientas neįsipareigoja įsigyti viso Sutartyje nurodyto Paslaugų preliminaraus kiekio ar bet kokios jo dalies (tiek kiekybine, tiek rūšine išraiška), jei Paslaugos ar jų dalis tapo nereikalingi Klientui arba tokiu sprendimu siekiama racionaliai panaudoti Sutarties vykdymui skirtas lėšas.
11.2.	Sutarties BS 23.10 netaikomas.
11.3.	Sutarties BS 13.7 pakeičiamas, išdėstant jį taip: Paslaugų teikėjas turi teisę nutraukti Sutartį, įspėjęs Klientą raštu ne vėliau kaip prieš 3 (tris) mėnesius, tik tokiu atveju, jei Klientas padarė esminį Sutarties pažeidimą, t. y. neatsiskaitė su Tiekėju laiku, ir per Paslaugų teikėjo nustatytą ne trumpesnę kaip 30 (trisdešimties) dienų terminą padaryto pažeidimo nepašalino.
11.4.	Sutarties BS papildomos 5.2.14 p., kuris išdėstomas taip: 5.2.14. laikytis savo Pasiūlyme nurodytų įsipareigojimų ir parametrų, įskaitant – ekonominio naudingumo kriterijų reikšmių ir parametrų.
11.5.	Sutarties BS papildomos 5.5.7 p., kuris išdėstomas taip: 5.5.7. tikrinti ir (ar) paprašyti Paslaugų teikėjo pateikti informaciją, leidžiančią įsitikinti, ar Paslaugų teikėjas tinkamai laikosi savo Pasiūlyme nurodytų įsipareigojimų ir parametrų, įskaitant – ekonominio naudingumo kriterijų reikšmių ir parametrų, Klientas su Paslaugų teikėju iš anksto suderina patikrinimo apimtį, laikotarpį bei reikalingus pateikti duomenis, paaiškinimus. Paslaugų teikėjui atsisakius pateikti Kliento prašomą informaciją, tai yra prilyginama Sutarties pažeidimui, už kurį taikoma Sutartyje numatyta atsakomybė.
11.6.	Sutarties BS papildomos 12.14 p., kuris išdėstomas taip: 12.14. Ekonomiškai naudingiausio pasiūlymo vertinimo kriterijaus laikymasis yra esminė Sutarties sąlyga, o už jo nesilaikymą ar netinkamą jo vykdymą taikomos Sutarties SS numatytos sankcijos.
ŠALIŲ ATSTOVŲ PARAŠAI	
KLIENTAS Akcinė bendrovė Lietuvos oro uostai	PASLAUGŲ TEIKĖJAS UAB „INFOMEDIA“

Priedas Nr. 1

KONFIDENCIALI INFORMACIJA

KONTAKTINIAI ADRESAI PRANEŠIMAMS SIŪSTI IR ASMENYS, ATSAKINGI UŽ SUTARTIES VYKDYMĄ

Šalys skiria savo atstovus Sutarties vykdymo kontrolės ir ryšių palaikymo tikslais. Nurodytasis Kliento atsakingas asmuo, be kita ko, turi teisę žodžiu ir raštu duoti Paslaugų teikėjo atsakingam asmeniui privalomus su Sutarties vykdymu susijusius nurodymus, pasirašyti Paslaugų perdavimo-priėmimo aktą, gautas PVM sąskaitas faktūras ir kitus su Sutarties vykdymu susijusius dokumentus (išskyrus susitarimus dėl Sutarties pratęsimo, pakeitimo ir pan.). Visi su Sutarties vykdymu susiję pranešimai gali būti siunčiami šių atstovų kontaktiniais duomenimis:

PRANEŠIMAI	KONTAKTINIAI ASMENYS (ATSAKINGI UŽ SUTARTIES VYKDYMĄ)
Klientui:	Kliento atstovai:
Adresas - Rodūnios kel. 10A, Vilnius, elektroninis paštas - info@ltou.lt	Keleivių patirties valdymo skyriaus projektų vadovė _____
Paslaugų teikėjui:	Paslaugų teikėjo atstovai:
Adresas - Žalgirio g. 92-100, Vilnius, elektroninis paštas - info@infomedia.lt	Operacijų vadovė _____ _____

Suinteresuotiems tiekėjams

2025 m. lapkričio 12 d.

DĖL ATSAKymo Į KLAUSIMUS IR PIRKIMO SĄLYGŲ TIKSLINIMO

AB Lietuvos oro uostų viešųjų pirkimų komisija (toliau – Komisija), vykdydama pirkimą „Kontaktų centro teikimo paslaugos“, CVP IS Nr. 5304314 (toliau – Pirkimas), atsakydama į suinteresuotų tiekėjų klausimus/prašymus, teikia šiuos paaiškinimus bei patikslinimus:

Eil. Nr.	KLAUSIMAS	PAAIŠKINIMAI/ PATIKSLINIMAI
1.	1. Išnagrinėję konkurso sąlygas, matome ekonominio naudingumo vertinimo metodikos reikalavimą dėl AI technologijos (-ų) ir/ar įrankio naudojimo teikiant kontaktų centro teikimo paslaugas (T1) Kartu su pirminiu pasiūlymu turi būti pateikiami dokumentai, įrodantys, kad Sutarties vykdymo (paslaugų teikimo) metu bus naudojama AI sistema ir/ar įrankis, bei prašoma pažymėti tris pasirinkimus pasiūlymo formoje: Pažymėti siūlomą, jei Sutarties vykdymo metu numatytas AI technologijų naudojimas paslaugų teikimui: ☐ AI technologija (-os) naudojama (-os) automatiniam atsakymui į Klientų užklausas; ☐ AI technologija (-os) naudojama (-os) Klientų pateiktų užklausų aptarnavimo kokybės įvertinimui; ☐ AI technologija (-os) naudojama (-os) automatiniam atsakymui į Klientų užklausas ir Klientų pateiktų užklausų aptarnavimo kokybės įvertinimui. Kadangi AI technologija kontaktų centro veikloje neapsiriboja tik aukščiau išvardintomis funkcijomis, o papildomi modeliai, kaip pvz. resursų, operacijų ir srautų planavimas ir prognozavimas, kuris nėra įtrauktas į sąrašą, gali atnešti žymiai daugiau ekonominės naudos ir prisidėti prie perkančiosios organizacijos respondentų gerosios patirties kūrimo. Todėl siūlome papildyti šį sąrašą papildomu punktu, kuris būtų lygiavertis kitiems jau išvardintiems, bei kurį Tiekėjai galėtų siūlyti taip pat. Pvz.	Specialiųjų pirkimo sąlygų 6 priede (toliau – Metodika) ekonominio naudingumo vertinimo kriterijai numatyti, atsižvelgiant į Perkančiojo subjekto specifinius poreikius, pirkimo objektą ir siekiamą rezultatą. Dėl šios priežasties AI technologijų taikymo sąrašas, už kurį bus skiriami ekonominio naudingumo vertinimo balai, nebus keičiamas.

	☐ AI technologija (-os), algoritmas (-ai) naudojami (-os) prognozuojant būsimą operacijų srautą ir darbuotojų darbo krūvį. arba tiesiog: ☐ Kitos siūlomos AI technologija (-os), algoritmas (-ai) naudojami (-os) kontaktų centro paslaugos teikimo metu.	
2.	Taip pat yra reikalaujama pateikti veiklos užtikrinimo ir/ar atsparumo planą (T2) „Kartu su pirminiu pasiūlymu pateikiamas patvirtintas Veiklos užtikrinimo ir/ar atsparumo planas“. Klausimas ar veiklos užtikrinimo/tęstinumo planas (ang. BCP business continuity plan) turi būti pateiktas lietuvių kalba? Ar gali būti pateikimas ir anglų kalba?	Veiklos užtikrinimo ir/ar atsparumo planas gali būti teikiamas lietuvių ir/ar anglų kalba.
3.	Perkančioji organizacija pasiūlymo formoje prašo pateikti klientų aptarnavimo el. paštu ir chat kanalais kainą už vienetą. Prašome pasidalinti paskutinių laikotarpių (mėnesio ar metų) istorines vidutines tokių užklausų aptarnavimo trukmės minutėmis arba sekundėmis, kas leis objektyviai įvertinti el. pašto ir chat užklausų aptarnavimo vienetų kainą. Kadangi iš visų konkurse dalyvaujančių teikėjų, tik esamam perkančiosios organizacijos teikėjui ir pačiai perkančiajai organizacijai yra prieinama tokia informacija.	Per mėnesį sulaukiame apie 200-300 užklausų el. paštu, atsakymo trukmė priklauso nuo naudojamų sistemų, darbuotojų kompetencijos, darbo organizavimo procesų ir vienos įmonės praktika nebūtinai atitiks kitą. Internetiniai pokalbiai (ang. Live chat) yra naujai perkama, iki šiol nenaudota paslauga, taigi duomenų pateikti negalime.

Vadovaujantis Bendrųjų pirkimo sąlygų 17.1 p., Perkantysis subjektas savo iniciatyva tikslina Specialiųjų pirkimo sąlygų 4 priedo „Reikalavimai tiekėjams“ 1 lentelės „Reikalavimai tiekėjo kvalifikacijai“ 1.1 p. dalies „Kvalifikacijos reikalavimus patvirtinantys dokumentai“ 2 punktą ir išdėsto nauja redakcija:

„2) suteiktų **kontaktų centro teikimo paslaugų** bendros sumos, datos, paslaugų gavėjai, ar paslaugos buvo suteiktos tinkamai”.

Šie paaiškinimai/patikslinimai laikomi neatsiejama Pirkimo dokumentų dalimi. Prašome jais vadovautis teikiant paraiškas/pasiūlymus.

PRIDEDAMA. Specialiųjų pirkimo sąlygų 4 priedas „Reikalavimai tiekėjams“ (aktuali redakcija).

AB Lietuvos oro uostai
Viešųjų pirkimų komisija

Rengė:

Suinteresuotiems tiekėjams

2025 m. lapkričio 18 d.

DĖL ATSAKymo Į KLAUSIMUS

AB Lietuvos oro uostų viešųjų pirkimų komisija, vykdydama pirkimą „*Kontaktų centro teikimo paslaugos*“, CVP IS Nr. 5304314 (toliau – Pirkimas), atsakydama į suinteresuotų tiekėjų klausimus/prašymus, teikia šiuos paaiškinimus bei patikslinimus:

Eil. Nr.	KLAUSIMAS	PAAIŠKINIMAI/ PATIKSLINIMAI
1.	Dėl AI technologijos (-ų) ir/ar įrankio naudojimas teikiant kontaktų centro teikimo paslaugos, jei dar neturime, bet planuojame įsigyti ir teikti tokią paslaugą, ar užtenka ketinimų protokolą numatyti paslaugai, kaip įrodymo?	Taip, užtenka pateikti ketinimų protokolą. Pažymėtina, kad Specialiųjų pirkimo sąlygų (toliau – SPS) priede Nr. 7 „Specialiosios sutarties sąlygos“ 6.5 p. numatyta bauda už ekonominio naudingumo vertinimo kriterijų nesilaikymą.
2.	Iš techninės specifikacijos: Bet kokie Užsakovo inicijuoti informacijos teikimo Klientams pakeitimai, Tiekėjo turi būti įdiegti per 1 (vieną) darbo dieną. Ypatingos svarbos pakeitimai, susiję su ekstremaliomis situacijomis, turi būti įdiegti ne vėliau nei per 30 (trisdešimt) minučių. Prašysime įvardinti kokie gali būti ypatingos svarbos pakeitimai?	Kaip nurodyta SPS priede Nr. 1 „Techninėje specifikacija“, tai susiję su ekstremaliomis situacijomis, kitais svarbiais pakeitimais, kurie nutinka neplanuotai ir paveikia kritinius keleivio kelionės taškus, pvz. patekimą į terminalą, registraciją, aviacijos saugumo patikrą, pasų kontrolę, laipinimą, išskridimą, atvykimą orlaiviu iki oro uosto.

Šie paaiškinimai/patikslinimai laikomi neatsiejama Pirkimo dokumentų dalimi. Prašome jais vadovautis teikiant paraiškas/pasiūlymus.

AB Lietuvos oro uostai
Viešųjų pirkimų komisija

Rengė:

AB Lietuvos oro uostams

PASIŪLYMAS
PIRKIMUI „KONTAKTŲ CENTRO TEIKIMO PASLAUGOS“
2025-11-21

(Data)

1. INFORMACIJA APIE TIEKĖJĄ

Tiekėjo arba tiekėjų grupės narių pavadinimas (-ai) ¹	UAB Infomedia
Tiekėjų grupės atsakingas partneris (pildoma, jei Pasiūlymą teikia jungtinei veiklai susivienijusių tiekėjų grupė)	
Tiekėjo arba tiekėjų grupės narių juridinio asmens kodas (-ai) ²	122020088
Tiekėjo arba tiekėjų grupės narių registracijos adresas (-ai) ³	Žalgirio g. 92, Vilnius
Tiekėjo arba tiekėjų grupės narių PVM mokėtojo kodas (-ai) ⁴	LT220200811
Už pasiūlymą atsakingo asmens pareigos, vardas, pavardė	Direktorius
Telefono numeris	+370
El. pašto adresas	info@increla.lt
Kokiu būdu galės būti pasirašoma sutartis?	☐ Fizinio parašu ☒ Elektroniniu parašu
Tiekėjo banko sąskaita ir sąskaitos bankas	LT14 7044 0600 0117 8105, AB SEB bankas
Tiekėjo už sutartį atsakingo asmens vardas, pavardė, el. pašto adresas, tel. numeris	Operacijų vadovė

Informacija apie kiekvieno tiekėjų grupės nario savo jėgomis numatomas teikti paslaugas (pildoma, kai Pasiūlymą teikia jungtinei veiklai susivienijusi tiekėjų grupė).

Eil. Nr.	Tiekėjų grupės narių pavadinimai	Pagal sutartį prisiimamų įsipareigojimų aprašymas ir įsipareigojimų dalis %	Nuoroda į tikslų kvalifikacijos reikalavimą, kurį tiekėjų grupės narys atitinka (jei taikoma)

Kartu su Pirminiu pasiūlymu turi būti pateikti kiekvieno tiekėjų grupės nario EBVPD ir jungtinės veiklos sutartis.

¹ Jeigu dalyvauja jungtinei veiklai susivienijusių tiekėjų grupė, surašomi visų partnerių pavadinimai.
² Jeigu dalyvauja jungtinei veiklai susivienijusių tiekėjų grupė, surašomi visų partnerių kodai (tuo atveju, jei Pasiūlymą pateikią fizinis asmuo - verslo pažymėjimo Nr. ar pan.).
³ Jeigu dalyvauja jungtinei veiklai susivienijusių tiekėjų grupė, surašomi visų partnerių adresai.
⁴ Jeigu dalyvauja jungtinei veiklai susivienijusių tiekėjų grupė, surašomi visų partnerių PVM mokėtojo kodai.

2. INFORMACIJA APIE RĖMIMĄSI KITŲ ŪKIO SUBJEKTŲ PAJĖGUMAIS

Tiekėjas Pasiūlyme privalo išviešinti Ūkio subjektus, kurių pajėgumais remiasi, siekdamas atitikti Pirkimo dokumentuose nustatytus kvalifikacijos reikalavimus (toliau – Ūkio subjektai). Jeigu Tiekėjas Pasiūlyme nenurodo, kad remiasi kitų Ūkio subjektų pajėgumais, vadovaujantis PĮ 62 straipsniu, bus laikoma, kad Pirkimo dokumentuose nurodytus kvalifikacijos reikalavimus atitinka pats Tiekėjas.

2.1. Ūkio subjektai, kurių pajėgumais remiamasi (*pildoma, jei tiekėjas juos ketina pasitelkti*):

Eil. Nr.	Ūkio subjekto pavadinimas ir registracijos šalis	Nuoroda į tikslų kvalifikacijos reikalavimą, kuriam atitikti bus pasitelkiamas ūkio subjektas	Ūkio subjektui perduodamų vykdyti paslaugų aprašymas	Ar pats Tiekėjas/ Tiekėjų grupės narys atitinka kvalifikacijos reikalavimą, kuriam pasitelkiamas Ūkio subjektas (<i>Taip/Ne</i>)
1.				
...				

Lentelėje Tiekėjo nurodytus kvalifikacijos reikalavimus gali atitikti Tiekėjas ir (ar) Ūkio subjektas arba abu kartu. **Pastaba:** Kartu su Pirminiu pasiūlymu Tiekėjas turi pateikti Ūkio subjektų, kurių pajėgumais remiasi, užpildytus ir pasirašytus EBVPD ir įrodymus, kad vykdant Sutartį bus prieinami lentelėje nurodytų ūkio subjektų pajėgumai (pvz. sutartis, ketinimų protokolai, užpildytas ir pasirašytas SPS priedas Nr. 9). Pažymima, kad Tiekėjas, sutarties vykdymo metu negalės remtis Ūkio subjektais, kurių neišviešino.

3. INFORMACIJA APIE SUBTIEKĖJUS

Informacija, apie pasiūlymo teikimo metu žinomus Subtiekėjus, kurie bus pasitelkiami Sutarties vykdymui:

Eil. Nr.	Subtiekėjo pavadinimas	Subtiekėjo registracijos šalis ⁵	Subtiekėjui perduodamų sutartinių įsipareigojimų dalis procentais ar suma nuo pasiūlymo kainos, ir aprašymas

Kartu su Pirminiu pasiūlymu Tiekėjas turi pateikti įrodymus, kad vykdant Sutartį bus prieinami lentelėje nurodytų subtiekėjų pajėgumai (užpildytas ir pasirašytas SPS priedas Nr. 9).

4. INFORMACIJA APIE SIŪLOMAS PASLAUGAS

Eil. Nr.	Paslaugos pavadinimas	Šalis, iš kurios bus teikiama paslauga
1.	<i>Kontaktų centro teikimo paslaugos</i>	<i>Lietuva</i>

5. PASIŪLYMO KAINA

5.1. Pasiūlymo kaina nurodoma eurai.

5.2. Pasiūlymo kaina EUR su PVM turi apimti visas išlaidas, visus mokesčius ir apmokestinimus, mokėtinus pagal galiojančius Lietuvos Respublikos įstatymus.

⁵ Jeigu subtiekėjas yra fizinis asmuo, nurodoma 1) nuolatinė gyvenamoji vieta ir 2) pilietybė.

5.3. Pasiūlymo kaina nurodoma užpildant pateiktą lentelę ir Konkursinį žiniaraštį excel formatu:

Pasiūlymo palyginamoji kaina EUR be PVM	168 480,00
PVM (21 %) <i>(Nurodyti)</i>	35 380,80
Pasiūlymo palyginamoji kaina EUR su PVM	203 860,80

- **Kartu su pasiūlymo forma pateikiamas užpildytas konkursinis žiniaraštis excel formatu.**
- Nurodytas preliminarus Pirkimo objekto kiekis. Pirkėjas Paslaugas pirsks pagal poreikį ir nurodytus įkainius už ne didesnę kaip **350.000,00 Eur be PVM** vertę Sutarties galiojimo laikotarpiu. Pirkėjas neįsipareigoja nupirkti viso nurodyto kiekio.
- Preliminarus kiekis nėra Pirkėjo įsipareigojimas Laimėjusiam Dalyviui sumokėti nurodytą sumą sutarties galiojimo laikotarpiu ir bus naudojama tik pasiūlymų vertinimui. Laimėjusiam Dalyviui bus sumokama tik už faktišką kiekį.
- Kainos pasiūlyme nurodomos suapvalintos, paliekant du skaitmenis po kablelio.

5.4. Ekonomiškai naudingiausio pasiūlymo apskaičiavimui naudojami rodikliai:

Vertinimo kriterijus	Tiekėjo siūloma reikšmė
AI technologijos (-ų) ir/ar įrankio naudojimas teikiant kontaktų centro teikimo paslaugas (T₁) <i>Kartu su pirminiu pasiūlymu pateikiami dokumentai, įrodantys, kad Sutarties vykdymo (paslaugų teikimo) metu bus naudojama AI sistema ir/ar įrankis.</i>	<i>(Pasirinkti taikomą)</i> ☐ Sutarties vykdymo (paslaugų teikimo) metu nenumatytas AI technologijos (-ų) ir/ar įrankio naudojimas; ☒ Sutarties vykdymo (paslaugų teikimo) metu numatytas AI technologijos (-ų) ir/ar įrankio naudojimas: <i>(nurodyti kokia AI technologija (-os) ir/ar įrankis bus naudojamas).</i> <i>Pažymėti siūlomą, jei Sutarties vykdymo metu numatytas AI technologijų naudojimas paslaugų teikimui:</i> ☐ AI technologija (-os) naudojama (-os) automatiniam atsakymui į Klientų užklausas; ☒ AI technologija (-os) naudojama (-os) Klientų pateiktų užklausų aptarnavimo kokybės įvertinimui; ☐ AI technologija (-os) naudojama (-os) automatiniam atsakymui į Klientų užklausas ir Klientų pateiktų užklausų aptarnavimo kokybės įvertinimui.
Veiklos užtikrinimo ir/ar atsparumo planas (T₂) <i>Kartu su pirminiu pasiūlymu pateikiamas patvirtintas Veiklos užtikrinimo ir/ar atsparumo planas</i>	<i>(Pasirinkti taikomą)</i> ☐ Sutarties vykdymo metu Tiekėjas netaikys Veiklos užtikrinimo ir/ar atsparumo plano. ☒ Sutarties vykdymo metu tiekėjas taikys Veiklos užtikrinimo ir/ar atsparumo planą, <i>kuriame numatytas pagrindinių grėsmių ir rizikų identifikavimas, jų valdymo priemonės ir atstatymo veiksmai.</i>

6. PASIŪLYMO GALIOJIMO TERMINAS

Pasiūlymas galioja ne trumpiau kaip 120 kalendorinių dienų nuo pasiūlymų pateikimo termino pabaigos.

Pateikdami šį Pasiūlymą, patvirtiname, jog:

- sutinkame su visomis Pirkimo dokumentuose nurodytomis sąlygomis;
- atidžiai perskaitėme visus Pirkimo dokumentų, taip pat ir Techninės specifikacijos, reikalavimus, mūsų Pasiūlymas juos visiškai atitinka ir įsipareigojame jų laikytis vykdydami Sutartį. Taip pat įsipareigojame laikytis ir kitų Lietuvos Respublikoje galiojančių ir Pirkimo objektui bei Sutarčiai taikomų teisės aktų reikalavimų.

UAB Infomedia Direktorius

(Tiekėjo arba jo įgalioto
asmens pareigų pavadinimas)

(Parašas)

(Vardas ir pavardė)

KETINIMŲ PROTOKOLAS

2025 m. lapkričio 24 d.

Vilnius

UAB „Infomedia“, juridinio asmens kodas 122020088, adresas Žalgirio g. 92-214, Vilnius, atstovaujama direktoriaus, veikiančio pagal bendrovės įstatus (toliau vadinama – TIEKĖJAS), ir

„WISE MONKS, UAB, juridinio asmens kodas 301681679, adresas Paplaujos g. 3-45, Vilnius, atstovaujama direktoriaus, veikiančio pagal bendrovės įstatus (toliau vadinama – SUBTIEKĖJAS)

toliau kiekviena atskirai gali būti vadinamos „šalimi“, o abi kartu – „šalimis“, sudarė šį ketinimų protokolą (toliau – „Ketinimų protokolą“) ir susitarė:

ATSIŽVELGDAMOS Į TAI, KAD:

TIEKĖJAS dalyvauja AB „Lietuvos oro uostai“ paskelbtame kontaktų centro teikimo paslaugų viešajame pirkime (toliau – Konkursas), kuriame TIEKĖJAS teikia savo pasiūlymą ir kuriame siekia tapti nugalėtoju bei pasirašyti Paslaugų teikimo sutartį su AB „Lietuvos oro uostai“, Šalys susitarė:

I. KETINIMŲ PROTOKOLO DALYKAS

- 1.1. TIEKĖJUI laimėjus AB „Lietuvos oro uostai“ paskelbtą viešąjį pirkimo konkursą ir sudarius pagrindinę paslaugų teikimo sutartį, SUBTIEKĖJAS įsipareigoja sudaryti su TIEKĖJU paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu SUBTIEKĖJAS, naudodamas dirbtinio intelekto (toliau – „AI“) technologijas ir/ar įrankius, teiks pokalbių transkriptavimo bei kontaktų centro paslaugų kokybės vertinimo paslaugas pagal tarp Šalių suderintą vertinimo sistemą.
- 1.2. SUBTIEKĖJAS pripažįsta, kad TIEKĖJAS yra pagrindinis atsakingas asmuo už sutarties vykdymą prieš AB „Lietuvos oro uostai“, todėl SUBTIEKĖJAS privalo užtikrinti visišką savo veiksmų atitiktį TIEKĖJO įsipareigojimams.

II. AI TECHNOLOGIJOS NAUDOJIMO SĄLYGOS

- 2.1. AI technologija bus naudojama tik pagal šio protokolo ir pagrindinės sutarties nuostatas, vadovaujantis visų teisės aktų ir viešųjų pirkimų sąlygų reikalavimų.
- 2.2. Šalys užtikrina, kad AI naudojimas nepažeis galiojančių teisės aktų, įskaitant Bendrąjį duomenų apsaugos reglamentą (BDAR), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymą ir kitus susijusius teisės aktus.
- 2.3. SUBTIEKĖJAS įsipareigoja užtikrinti asmens duomenų apsaugą pagal Bendrąjį duomenų apsaugos reglamentą (BDAR), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymą ir kitus taikomus teisės aktus, įskaitant tinkamų techninių ir organizacinių priemonių įgyvendinimą.
- 2.4. Šalys susitaria, kad transkribuoti pokalbiai ir kokybės vertinimo duomenys bus tvarkomi tik pagrindinės sutarties vykdymo tikslais ir nebus naudojami jokiais kitais tikslais.
- 2.5. Siekiant užtikrinti BDAR atitiktį ir asmens duomenų saugumą, SUBTIEKĖJAS įgyvendins šias priemones:
 - Duomenų šifravimas tiek perdavimo, tiek saugojimo metu.
 - Prieigos kontrolė ir autentifikavimo mechanizmai.
 - Pseudonimizacija ir anonimizacija, kai tai įmanoma.
 - Veiklos žurnalų tvarkymas ir stebėsena.
 - Reguliarūs saugumo testai ir pažeidžiamumo vertinimai.
 - Darbuotojų mokymai dėl duomenų apsaugos.
 - Duomenų saugojimo terminų nustatymas ir laikymasis.
- 2.6. TIEKĖJAS turi teisę atlikti auditą dėl AI technologijos naudojimo atitikties šiam protokolui ir teisės aktams, apie tai iš anksto informavęs SUBTIEKĖJĄ. SUBTIEKĖJAS privalo nedelsdamas pašalinti nustatytus pažeidimus.

III. KONFIDENCIALUMO PAREIGA

- 3.1. TIEKĖJAS ir SUBTIEKĖJAS įsipareigoja saugoti konfidencialią informaciją, įskaitant AI technologijos naudojimo duomenis, vertinimo sistemą ir transkribuotus pokalbius.

- 3.2. Informacija negali būti atskleista tretiesiems asmenims be išankstinio rašytinio sutikimo, išskyrus atvejus, kai tai privaloma pagal teisės aktus.
- 3.3. Konfidencialumo pareiga galioja ir pasibaigus šio protokolo galiojimui, išskyrus atvejus, kai informacija tampa vieša teisėtais pagrindais.
- 3.4. Konfidencialumo pažeidimo atveju SUBTIEKĖJAS privalo atlyginti TIEKĖJUI visus dėl to patirtus nuostolius.

IV. KETINIMŲ PROTOKOLO GALIOJIMAS

- 4.1. Ketinimų protokolą įsigalioja kai jį pasirašo abejos Šalys nuo jo pasirašymo momento ir galioja iki pagrindinės sutarties sudarymo Konkurso laimėjimo atveju.
- 4.2. Ketinimų protokolą netenka galios, jei Konkurso laimėtoju pripažįstamas kitas dalyvis ar viešųjų pirkimų procedūra nutraukiama ar Šalys raštu susitaria dėl jo nutraukimo.

SUTARTIES ŠALYS:

UAB „WISE MONKS“

Įm. Kodas 301681679

Paplaujos g. 3-45, LT – 11342 , Vilnius

Tel. Nr. +370 616 34780

El. paštas info@wisemonks.com

Generalinis direktorius

(parašas)

UAB „INFOMEDIA“

Įm. Kodas 122020088

Žalgirio g. 92-214, LT-09303 Vilnius

Tel. Nr. +370 620 73155

El. paštas info@infomedia.lt

Direktorius

(parašas)

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. PIRKIMO OBJEKTO APRAŠYMAS

1.1. SĄVOKOS

- 1.1.1. Užsakovas/LTOU** – AB Lietuvos oro uostai.
- 1.1.2. Tiekėjas** – ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis juridinis asmuo, viešasis juridinis asmuo, kitos organizacijos ir jų padaliniai ar tokių asmenų grupė, su kuriuo Užsakovas sudaro Sutartį.
- 1.1.3. Sutartis** – Sutartis, sudaroma tarp Tiekėjo ir Užsakovo dėl Pirkimo objekto.
- 1.1.4. Paslaugos** – Kontaktų centro teikiamos paslaugos.
- 1.1.5. Klientas** – interesantas, kuris naudosis Tiekėjo paslaugomis.
- 1.1.6. Kontaktų centras** – šioje specifikacijoje aprašomas klientų aptarnavimo centras.
- 1.1.7. IVR** – automatinis balso pranešimo funkcionalumas (ang. Interactive Voice Response). Suteikia galimybę valdyti Kliento įeinančius skambučius: atsiliepia į skambutį, paskirsto skambučius pagal pasirinkimą, rikiuoja į eilę, jeigu įmonės darbuotojų telefonai užimti, priima balso pranešimą arba atsiunčia skambinusiojo Kliento numerį elektroniniu paštu, jeigu į skambutį nebuvo atsilepta.
- 1.1.8. SMS** - trumpoji tekstinė žinutė.
- 1.1.9. Elektroninio pašto paslauga** – paslauga skirta siųsti elektroninius laiškus Klientui su jį dominančia informacija.
- 1.1.10. Internetinis pokalbių kanalas (ang. Live chat)** – paslauga skirta Tiekėjo interneto svetainės lankytojams ar kitos platformos, programos naudotojams tiesiogiai bendrauti su specialistais, kurie atsakys į klausimus bei pagelbės ieškant informacijos.

1.2. PIRKIMO OBJEKTAS IR KIEKIAI

- 1.2.1.** Pirkimo objektas - Kontaktų centro teikimo paslaugos – sistemų paruošimas (IVR medis, telefonija, apmokymai ir pan.) Klientų aptarnavimui tiesioginiais ir nuotoliniais kanalais 24/7 lietuvių, anglų ir rusų kalbomis: įeinančių, išėinančių skambučių aptarnavimas, SMS, perjungimo paslaugos, aptarnavimas elektroniniais laiškais ir internetiniais pokalbiais trims Užsakovo filialams Vilniuje, Kaune ir Palangoje (toliau – Pirkimo objektas).
- 1.2.2.** Užsakovas siekia įsigyti Paslaugas, kurių techniniai reikalavimai aprašyti šioje Techninėje specifikacijoje.
- 1.2.3.** Paslaugos bus perkamos pagal poreikį. Užsakovas numato, bet neįsipareigoja per Sutarties galiojimo laikotarpį nupirkti Paslaugų neviršijant pradinės Sutarties vertės, t. y. ne daugiau kaip už 350 000,00 Eur be PVM.
- 1.2.4.** Paslaugų kiekio planavimas. Užsakovui gali atsirasti poreikis padidinti Paslaugų kiekius. Tokiu atveju Tiekėjas bus informuojamas apie padidėjusius Paslaugų poreikius iš anksto, ne vėliau, kaip prieš 3 (tris) mėnesius, kad Tiekėjas galėtų pasiruošti reikiamus resursus ir tinkamai užtikrinti Paslaugų teikimą.
- 1.2.5.** Esant poreikiui, Užsakovas turės teisę pirkti ir kitas Lentelėje Nr. 1 nenurodytas, tačiau su Pirkimo objektu susijusias paslaugas (toliau – Papildomos paslaugos). Papildomų paslaugų pirkimui taikomos visos Paslaugų pirkimui šioje Techninėje specifikacijoje ir Sutartyje nustatytos sąlygos. Papildomų paslaugų bus galima įsigyti už ne daugiau kaip 10% nuo pradinės Sutarties sumos, t. y. 35 000,00 Eur be PVM, neviršijant 1.2.3. punkte nurodytos vertės.
- 1.2.6.** Papildomos paslaugos bus perkamos tokiais į kainiais, kurie galios Užsakovo užsakymo pateikimo dieną laimėjusio dalyvio kainoraštyje, skelbiamame viešai internete ir / arba Paslaugų pardavimo vietoje, arba, jei tokios kainos neskelbiamos, Tiekėjo pasiūlytomis, konkurencingomis ir rinką

atitinkančiomis kainomis. Siekiant, kad Papildomų paslaugų kainos neviršytų rinkos kainų, Papildomų paslaugų įkainius Tiekėjas turės suderinti su Užsakovu iš anksto.

1.2.7. Paslaugos bus perkamos pagal poreikį. Už 1.2.10 p. nurodytas Paslaugas Užsakovas apmokės taikant Tiekėjo pasiūlyme nurodytus fiksuotus įkainius.

1.2.8. Perkamos Paslaugos ir jų teikimui reikalinga techninė ir programinė įranga turi būti integruojama ir suderinama su Užsakovo esamomis sistemomis.

1.2.9. Pirkimo objektas apima:

- 1) Diegimo, palaikymo ir papildomas paslaugas;
- 2) Klientų skambučių aptarnavimą;
- 3) Klientų aptarnavimą nuotoliniais kanalais (el. laiškai, SMS, internetinis pokalbis);
- 4) Papildomas IT programavimo paslaugas;
- 5) Balso pranešimų (IVR) įrašymus ir diegimą.

1.2.10. Lentelė Nr. 1 – perkamų Paslaugų sąrašas:

Eil. Nr.	Paslaugos pavadinimas	Preliminarus paslaugų kiekis*	Paslaugų mato pavadinimas
1.	Kontaktų centro paslaugos įdiegimas (tokie kaip LTOU telefono numerių, el. pašto nukreipimas, pradinio IVR įrašymas ir kitos paslaugos)	1	vnt.
2.	IVR meniu pagal Užsakovo poreikį ir suderintą tekstą balsinių pranešimų įrašymas ir diegimas	12	vnt.
3.	Papildomos IT paslaugos	300	valandos
4.	Klientų įeinančių skambučių aptarnavimas	6000	minutės
5.	Išėinančių skambučių aptarnavimas (telemarketingas, apklausos, atskambinimas)	1000	minutės
6.	Sujungimo telefonu paslauga	1000	vnt.
7.	Klientų elektroniniu paštu gautų užklausų atsakymo teikimas	200	vnt.
8.	Internetinio pokalbio (ang. Live chat) aptarnavimas	2000	vnt.
9.	SMS (LTOU pavadinimu)	1000	vnt.

* Lentelės 1-3 nurodytas preliminarus paslaugų kiekis Sutarties vykdymo laikotarpiui, Lentelės 4-9 nurodytas preliminarus paslaugų kiekis per 1 (vieną) mėnesį.

1.3. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

1.3.1. Bendrieji reikalavimai:

1.3.1.1. Tiekėjas turi turėti galimybę teikti ir techniškai apskaityti bendravimą su Klientais šiais būdais: įeinančiais skambučiais, išėinančiais skambučiais, sujungimo paslauga, siųsti trumpuosius SMS pranešimus, siųsti, atsakyti el. paštu, vykdyti internetinių pokalbių (*chat*) bendravimą interneto erdvėje.

1.3.1.2. Tiekėjas privalo užtikrinti asmens duomenų apsaugą pagal Bendrąjį asmens duomenų apsaugos reglamentą - 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinės asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB.

1.3.1.3. Tiekėjas turi būti įdiegęs statistikos kaupimo sistemą, su duomenimis apie skambinusiųjų skaičių, aptarnautų skambučių skaičių, aptarnavimo laiko trukmę, vidutinę pokalbių trukmę, (vidutinį) laukimo, iki atsiliepimo, laiką, pamestų skambučių kiekį, perskambinimų statistiką, SMS ir el. laiškų, internetinių pokalbių ataskaitas.

1.3.1.4. Tiekėjas turi turėti galimybę skirstyti visais kanalais visas gaunamas užklausas į Užsakovo norimas kategorijas, t. y. klasifikuoti pagal temas. Konkrečios kategorijos bus nurodytos įsigaliojus Sutarčiai.

Priklausomai nuo situacijos, kategorijos gali kisti, todėl Tiekėjas turi turėti galimybę Užsakovui pageidaujant, pakeisti informacijos kategorijas per 3 (tris) darbo dienas.

- 1.3.1.5. Bet kokie Užsakovo inicijuoti informacijos teikimo Klientams pakeitimai, Tiekėjo turi būti įdiegti per 1 (vieną) darbo dieną. Ypatingos svarbos pakeitimai, susiję su ekstremaliomis situacijomis, turi būti įdiegti ne vėliau nei per 30 (trisdešimt) minučių.
- 1.3.1.6. Kontaktų centro paslaugos įdiegimo planas Užsakovui turi būti pateiktas per 5 (penkias) darbo dienas nuo Sutarties įsigaliojimo dienos. Kontaktų centro įdiegimas turi būti atliktas ne vėliau kaip per 1 (vieną) mėnesį nuo Sutarties įsigaliojimo dienos.
- 1.3.2. Techninė įranga ir sistemos reikalavimai:
 - 1.3.2.1. Tiekėjas privalo turėti įdiegtą techninę įrangą automatiškai įrašyti visus pokalbius. Įrašai turi būti saugomi ne trumpiau nei 6 (šešis) mėnesius.
 - 1.3.2.2. Tiekėjas turi turėti galimybę įrašytą balsinį pranešimą, apie ketinimą įrašyti pokalbius, pranešti prieš pokalbį su Klientu.
 - 1.3.2.3. Tiekėjas turi turėti įdiegtas technologines rizikų valdymo sistemas: dubliuotas interneto linijas, dubliuotas serverių sistemas, rezervines skambučių skirstymo sistemas, rezervinius elektros tiekimo šaltinius (UPS) ir pan.
 - 1.3.2.4. Tiekėjas gali turėti veiklos užtikrinimo ir/ar atsparumo planą, kuris apimtų pagrindinių grėsmių ir rizikų identifikavimą, jų valdymo priemones ir atstatymo veiksmus, kurios būtinos Paslaugos teikimui.
 - 1.3.2.5. Pas Tiekėją turi būti įdiegta galimybė padaryti skambučių sujungimą su Užsakovo nurodytais telefono numeriais.
 - 1.3.2.6. Tiekėjas turi turėti technines galimybes įrašyti ir transliuoti IVR pranešimus Klientams. Užsakovui pateikus tekstą, jis įrašomas ir pradedamas transliuoti per 3 (tris) darbo dienas, ekstremalių situacijų atveju per 12 (dvylika) val. Taip pat gali būti įrašomi rezerviniai IVR pranešimai, kurie Užsakovui pateikus prašymą (el. paštu ar telefonu), turi būti pradedami transliuoti per 1 (vieną) val.
 - 1.3.2.7. Tiekėjas turi turėti techninę galimybę Klientui nesulaukus sujungimo, užsakyti perskambinimo paslaugą. Informacija apie perskambinimo galimybes ir pasirinkimą, sąlygas IVR pagalba įsijungia ne vėliau kaip po 1–2 (vienos – dviejų) min. laukimo linijoje. Tikslus laikas suderinamas su Užsakovu įsigaliojus Sutarčiai. Klientui perskambinama iškart, kai atsilaisvina darbuotojas, bet ne ilgiau kaip per 60 (šešiasdešimt) min. nuo perskambinimo paslaugos užsakymo.
 - 1.3.2.8. Tiekėjas gali turėti iš Užsakovo gautos informacijos valdymo sistemą (ang. Knowledge management system), kuri užtikrintų informacijos sisteminį ir savalaikį valdymą.
- 1.3.3. Techninės galimybės:
 - 1.3.3.1. Klientas turi turėti galimybę pokalbio metu užsisakyti/jam turi būti pasiūlyta ir po skambučio, gauti trumpąją žinutę („SMS“) prašomą informaciją apie oro uosto teritorijoje veikiančių partnerių kontaktus bei darbo laiką ar kitą aktualią informaciją. SMS siunčiama lietuviškiems ir užsienio numeriams (ES ir EEB šalyse). Tiekėjas turi turėti galimybę išsiųsti trūkstantį Klientui informaciją ir elektroniniu paštu, jei taip buvo suderinta su Klientu.
 - 1.3.3.2. Tiekėjas turi suteikti galimybę Užsakovui atlikti įrašytų skambučių klausymąsi, prieigą prie internetinių ir kitų Klientų užklausų ir atsakymų nepriklausomai nuo esamos vietos, pvz. Užsakovo patalpose.
 - 1.3.3.3. Tiekėjas turi turėti technines galimybes į bendrą kontaktų paskirstymo ir apskaitos sistemą įjungti ir apskaityti Užsakovo turimas stoteles (terminale esančius tiesioginio kontakto aparatus), taip pat turimus laidinius, mobiliuosius telefonus, internetinius pokalbius.
 - 1.3.3.4. Tiekėjas turi sudaryti Užsakovui techninę galimybę matyti gaunamus ir atsakomus el. laiškus, atsakymo trukmę minutėmis, temas ir Klientams pateikiamus atsakymus.

- 1.3.3.5. Tiekėjas turi turėti technines galimybes taikyti automatinio atskambinimo funkcionalumą – t. y. kai Klientas po IV išklauso ir pasirinkimo laukia eilėje ilgiau nei 2-3 (dvi-tris) min. ir/arba iš karto po IVR pranešimo, įjungiamas IVR pranešimas, kad Klientui bus perskambinama per su Užsakovu suderintą laiką, bet ne vėliau kaip per 1 (vieną) val. ir pokalbis yra baigiamas.
- 1.3.3.6. Tiekėjas gali turėti įdiegtą automatinį skambinimą nurodytais telefono numeriais ir konsultaciją vykdyti pasitelkiant dirbtinį intelektą ir/arba kitą sprendimą¹. Jei Klientui, visgi nepakanka tokiu būdu teikiamos informacijos, ar ji yra neaiški, suteikti galimybę IVR pagalba pasirinkti darbuotojo konsultaciją.
- 1.3.4. Statistikos ir ataskaitų teikimas:
 - 1.3.4.1. Tiekėjas turi būti įdiegęs statistikos kaupimo sistemą su duomenimis apie skambinusiųjų ar/ir kitu būdu besikreipusių Klientų skaičių, aptarnautų skambučių skaičių (išeinančių ir įeinančių), aptarnavimo laiko trukmę, vidutinę pokalbių trukmę, (vidutinį) laukimo, iki atsiliepimo, laiką, pamestų skambučių kiekį, perskambinimų statistiką, kreipinių temas, SMS ir el. laiškus, internetinių pokalbių, vertinimų po skambučio/internetinio pokalbio ataskaitas. Taip pat turi būti galimybė fiksuoti kiekvieno skambučio laukimo laiką ir pateikti ataskaitą apie procentinę sudėtį.
 - 1.3.4.5. Paslaugų statistikos ir kokybiniai rodikliai, nurodyti šioje Techninėje specifikacijoje turi būti matuojami bei pateikiami ne rečiau nei kas mėnesį. Tiekėjas iki einančio mėnesio 5 d. turi pateikti Užsakovui teisingą Klientų kontaktų aptarnavimo mėnesinę bendrą statistiką pagal sutartą formatą už praeitą mėnesį.
 - 1.3.4.6. Ekstremalių situacijų metu Tiekėjas Užsakovui kas 30 (trisdešimt) min. turi teikti informaciją apie gautų Klientų užklausų statistikas, suderintas su Užsakovu, pagrindinius Klientų klausimus ir kylančias problemas.
 - 1.3.4.7. Po ekstremalios situacijos Tiekėjas atsiunčia Užsakovui ekstremalios situacijos valdymo apžvalgą, kuri apima skambučių ir kitų užklausų statistiką, taikytas valdymo priemones ir/ar prevencinius veiksmus.
- 1.3.5. Darbuotojų skaičius, kompetencijos ir mokymai:
 - 1.3.5.1. Tiekėjas turi turėti pakankamą darbuotojų skaičių, kad užtikrintų Techninės specifikacijos reikalavimų atitikimą. Nutikus oro uosto ekstremaliai situacijai (pvz. orlaivio avarija, gaisras ir pan.) ir dėl to išaugus kreipinių kiekiui, Tiekėjas turi užtikrinti reikiamą darbuotojų kiekį, kuris užtikrintų šioje Techninėje specifikacijoje aprašytų reikalavimų ir perkamų Paslaugų kiekį ir kokybę per ne ilgesnį kaip 60 (šešiasdešimt) min. laikotarpį. Ekstremalių situacijų metu preliminarus darbuotojų kiekis iki 20 (dvidešimties) padidinamas per 60 (šešiasdešimt) min. Kiekvienu atveju konkretus darbuotojų kiekis esant ekstremaliai situacijai derinamas atskirai.
 - 1.3.5.2. Nauji darbuotojai pradėti dirbti su Užsakovo Klientais gali tik praėję Paslaugų teikėjo įvadinius apmokymus, išlaikę naujų darbuotojų žinių patikrinimo testą bent 95% (testo klausimai ir rezultatai atsiunčiami Užsakovui ne vėliau kaip prieš 1 (vieną) darbo dieną iki naujų darbuotojų darbo pradžios) ir susipažinę su oro uosto veikla bei struktūra. Ne rečiau kaip 1 kartą per pusmetį Užsakovas įsipareigoja organizuoti darbuotojams mokomąsias ekskursijas Vilniaus, Kauno arba Palangos oro uostuose. Tiekėjas privalo sudaryti galimybes jose sudalyvauti visiems naujai priimtiems darbuotojams.

¹ Jei pasiūlymo formos 5.4 p. „Ekonomiškai naudingiausio pasiūlymo apskaičiavimui naudojami rodikliai“ nurodyta, kad „Sutarties vykdymo (paslaugų teikimo) metu numatytas AI technologijos (-ų) ir/ar įrankio naudojimas“, teikiant Paslaugas (Sutarties vykdymo metu) Tiekėjas turi AI technologiją (-as) ir/ar įrankį (-ius) taikyti srityse kaip ir nurodyta pasiūlyme.

- 1.3.5.3. Užsakovui identifikavus darbuotojus, kurie dėl žinių/kompetencijų stokos negali teikti Paslaugų, Užsakovas nurodo Tiekėjui tokį darbuotoją nušalinti nuo darbo su Užsakovo Klientais, kol šis neįgys reikiamų žinių ir/ar kompetencijų.
- 1.3.5.4. Tiekėjo bent 2 darbuotojai turi dalyvauti Lietuvos oro uosto ekstremalių situacijų pratybose, jei tokios yra organizuojamos.
- 1.3.6. Paslaugų teikimo kokybė ir standartai:
- 1.3.6.1. Pagrindinis Klientams viešai komunikuojamas Kontaktų centro numeris yra +370 612 44442, jis turi būti aktyvuotas per 1 (vieną) mėnesį nuo Sutarties įsigaliojimo dienos. Esant poreikiui, šis numeris gali būti keičiamas. Taip pat turi būti galimybė aktyvuoti ir kitą papildomą telefono numerį ar atskirą papildomą IVR atšaką kitokio tipo informacijos teikimui, apie tokius poreikius Užsakovas Tiekėją turi informuoti raštu ar el. paštu iš anksto, ne vėliau kaip prieš 3 (tris) mėn. nuo tokių Paslaugų teikimo pradžios.
- 1.3.6.2. Paskambinus į Kontaktų centrą privalo būti iškart įjungiamas IVR pranešimas, kuris suderintas su Užsakovu.
- 1.3.6.3. Turi būti galimybė po kontakto su Klientu įjungti grįžtamojo ryšio, t. y. kontakto vertinimo funkciją IVR ir/arba SMS ar kitu būdu matuojant su Užsakovu suderintus rodiklius, pateikiant klausimus ir vertinimo pasirinkimo galimybes. Kontaktų vertinimo rezultatas ne žemesnis nei 4,5 balo 5 balų skalėje arba ne mažiau nei 90%. Užsakovui turi būti periodiškai, tačiau ne rečiau kaip kartą per mėnesį, teikiamos ataskaitos apie gautus rezultatus. Esant poreikiui, šių ataskaitų teikimo dažnis gali būti keičiamas, o Tiekėjas apie tai informuojamas prieš 2 (dvi) darbo dienas. Esant neigiamam rezultato nuokrypiui, turi būti pateikiamos priemonės, kurios bus taikomos rezultato normų grąžinimui. Taip pat Tiekėjas su Užsakovu gali kartu atlikti prastai vertinamų (t. y. žemiau nei 4 arba 7 balai) užklausų ir jų atsakymų analizę ir vertinimą.
- 1.3.6.4. Kontaktų centro darbuotojai laiko Užsakovo siunčiamus periodinius kas mėnesinius žinių patikrinimo testus, kurių išlaikymo procentas > 90%.
- 1.3.6.5. Aptarnautų kontaktų visais kanalais ir būdais Užsakovo kokybės vertinimas pagal iš anksto susiderintus kriterijus > 85%.
- 1.3.6.6. Tiekėjas turi būti įsidiegęs kokybės valdymo sistemą, kuri padeda efektyviai ir kokybiškai teikti Paslaugas Klientams. Tokią sistemą gali apimti kontaktų vertinimo formas, analitiką ir ataskaitas, automatizuotą kokybės analizę ir pan. Tiekėjas teikdamas kas mėnesines ataskaitas pasidalina ir pagrindiniais kokybės valdymo sistemos rezultatais. Esant neigiamam rezultato nuokrypiui, turi būti pateikiamos priemonės, kurios bus taikomos rezultato normų grąžinimui.
- 1.3.6.7. Tiekėjas gali būti įdiegęs ir naudoti dirbtiniu intelektu paremtą kokybės valdymo sistemą². Būtina prieš pradėdant naudoti tokią sistemą gauti iš Užsakovo raštišką (raštu ar el. paštu) patvirtinimą/leidimą naudoti tokią sistemą. Taip pat Užsakovui pateikti rezultatus sutartu būdu ir dažniu. Esant neigiamam rezultato nuokrypiui, turi būti pateikiamos priemonės, kurios bus taikomos rezultato normų grąžinimui.
- 1.3.6.8. Esant poreikiui, vykdomos Užsakovo ir Tiekėjo kokybės vertinimo kalibracijos. Poreikis nustatomas abipusiu sutarimu arba Užsakovui raštu (raštu ar el. paštu) išreiškus tokį poreikį.

² Jei pasiūlymo formos 5.4 p. „Ekonomiškai naudingiausio pasiūlymo apskaičiavimui naudojami rodikliai“ nurodyta, kad „Sutarties vykdymo (paslaugų teikimo) metu numatytas AI technologijos (-ų) ir/ar įrankio naudojimas“, teikiant Paslaugas (Sutarties vykdymo metu) Tiekėjas turi AI technologiją (-as) ir/ar įrankį (-ius) taikyti srityse kaip ir nurodyta pasiūlyme.

1.3.6.9. Sujungimo paslauga taikoma tik tokiu atveju, kai Klientas neturi galimybės informacijos gauti kitu būdu, pvz. pametė, išsikrovė telefonas. Nebent su Užsakovu raštu (raštu ar el. paštu) bus suderintas kitas sujungimo paslaugos naudojimas.

1.3.7. Paslaugų kokybiniai rodikliai, aptarnavimo terminai ir baudos:

1.3.7.1. Paslaugos telefonu teikimo kokybiniai rodikliai: 80/20 (80% atvejų atsiliepiamas į skambutį per 20 s nuo Kliento pasirinkimo t. y. po IVR pranešimo). Neaptarnautų (nukritusių) skambučių kiekis – ne daugiau kaip 5 proc. (skaičiuojami nuo tų, kurie išklause IVR pranešimą ir pasirinkę meniu, nesulaukė atsakymo). Rodikliai turi būti matuojami bei pateikiami ne rečiau nei kas mėnesį. Taip pat turi būti galimybė fiksuoti kiekvieno skambučio laukimo laiką ir pateikti ataskaitą apie procentinę sudėtį (kiek atsakyta esant laukimo laikui iki 1 min, iki 2 min. ir ilgesni). Tikslas:

Eil. nr.	Skambučių procentinis kiekis	Laukimo laikas
1.	80%	Iki 20 sek.
2.	12%	Iki 1 min.
3.	5%	Iki 2 min.
4.	3%	Ne daugiau kaip 2 min.

1.3.7.2. Aptarnavimo elektroniniais laiškais kokybinis rodiklis: į el. paštu gautas Klientų užklausa privaloma atsakyti ne vėliau nei per vieną parą (24 val. bėgyje) nuo užklauso gavimo į elektroninio pašto dėžutę. Sutarties galiojimo eigoje, esant Klientų poreikiams, šis rodiklis gali būti keičiamas (pvz.: atsakyti per 12 val. į 95 proc. Klientų elektroninių užklauso, per 24 val. į 100 proc.).

1.3.7.3. Aptarnavimo elektroniniais pokalbiais (*chat*) aptarnavimo lygis 80/20 – 80% elektroninių, vaizdo pokalbių pradedama per 20 s. 100% per 2 min. Ši statistika įtraukiama į kas mėnesinę Užsakovo teikiamą ataskaitą.

1.3.7.4. Aptarnaujant Klientus, būtina vadovautis Užsakovo patvirtintu Klientų aptarnavimo standartu ir kitais dokumentais, kurie bus pateikiami Tiekėjui sudarius Sutartį.

1.3.7.5. Atsakant į Klientų klausimus raštiškai, jei įmanoma, nurodyti šaltinį (pvz.: oro uosto puslapio nuoroda), kur jie patys kitą kartą galėtų rasti tokio pobūdžio dominančią informaciją arba kur galėtų plačiau pasiskaityti apie juos dominantį atsakymą.

1.3.7.6. Pagal Užsakovo poreikius ir pateiktus užsakymus bei parengtus šablonus (ne daugiau 20 klausimų), turi būti vykdoma Klientų apklausa ar pasiūlymų pateikimas, skambinant Klientams telefonu. Po apklausos, turi būti suformuota ataskaita, pateikiant sutartą informaciją.

1.3.7.7. Tiekėjas turi teikti problemų ir skundų registravimo paslaugas tais atvejais, kai Tiekėjas negali galutinai išspręsti Kliento užklauso. Tokie užklausimai turi būti persiųsti Užsakovo nurodytais kontaktais sutartu būdu ir forma ne vėliau kaip per 24 (dvidešimt keturias) val. nuo jų gavimo.

1.3.7.8. Tiekėjas iki einančio mėnesio 5 d. turi pateikti Užsakovui teisingą Klientų kontaktų aptarnavimo mėnesinę bendrą statistiką pagal sutartą formatą (pvz.: įeinantys – išeinantys skambučiai, aptarnauti – prarasti skambučiai, bendra skambučių trukmė minutėmis, vidutinė aptarnavimo trukmė (min.), vidutinis laukimo laikas (s), pamestų skambučių proc., aptarnautų skambučių procentas per 20 s, SMS pranešimas, elektroninė užklausa, jos gavimo–atsakymo laikai) bei 1 (vieną) sąskaitą faktūrą atsiskaitymui už suteiktas Paslaugas. Ataskaitos forma gali būti keičiama, suderinus jos formą ne vėliau nei prieš 3 (tris) mėn.

1.3.7.9. Tiekėjas turi turėti galimybę, pagal Užsakovo pareikalavimą, pateikti dienos ar savaitės Klientų kontaktų aptarnavimo bendrą statistiką pagal sutartą formatą.

2. PRIEVOLIŲ VYKDYMAS

2.1. PRIEVOLIŲ VYKDYMO VIETA(-OS)

☒ Tiekėjo/Paslaugų teikėjo buveinėje.

3. KARTU SU PASIŪLYMU PATEIKIAMAI DOKUMENTAI

- 3.1. Iš užsakovo gautos informacijos valdymo sistemos aprašas ar kitas dokumentas, įrodantis iš užsakovo gautos informacijos valdymą (jei turi).
- 3.2. Kokybės valdymo sistemos aprašas.

PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIS

SUTARTIES BENDROSIOS SĄLYGOS (BS)

TURINYS

1.	SĄVOKOS	1
2.	SUTARTIES SUDĖTIS IR AIŠKINIMAS	2
3.	SUTARTIES OBJEKTAS	3
4.	ŠALIŲ PATVIRTINIMAI IR GARANTIJOS	3
5.	ŠALIŲ TEISĖS IR PAREIGOS	5
6.	REIKALAVIMAI PASLAUGOMS	7
7.	PASLAUGŲ SUTEIKIMO TERMINAI IR PRIĖMIMO-PERDAVIMO TVARKA	7
8.	PASLAUGŲ KAINA	7
9.	ATSISKAITYMO UŽ PASLAUGAS TVARKA	8
10.	SUTARTIES SĄLYGŲ KEITIMAS	9
11.	SUTARTIES KAINOS PERŽIŪRA	10
12.	ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ	11
13.	SUTARTIES NUTRAUKIMAS	12
14.	AVANSAS (IŠANKSTINIS MOKĖJIMAS)	14
15.	SUTARTIES ĮVYKDYMO UŽTIKRINIMAS	14
16.	INTELEKTINĖS NUOSAVYBĖS TEISĖS	15
17.	KONFIDENCIALI INFORMACIJA	16
18.	NENUGALIMA JĖGA (FORCE MAJEURE)	17
19.	PASLAUGŲ TEIKĖJO TEISĖ PASITELKTI TREČIUOSIUS ASMENIS (SUBTEIKIMAS)	17
20.	SPECIALISTAI IR JŲ KEITIMO TVARKA	18
21.	SUTARTIES SUDARYMAS IR GALIOJIMAS	18
22.	TAIKYTINA TEISĖ IR GINČŲ SPRENDIMAS	18
23.	KITOS SUTARTIES SĄLYGOS	19

1. SĄVOKOS

1.1.	Darbo diena	Jei šioje Sutartyje nenustatyta kitaip, ši sąvoka reiškia darbo dieną Lietuvos Respublikoje.
1.2.	Diena	Jei šioje Sutartyje nenustatyta kitaip, ši sąvoka reiškia kalendorinę dieną.
1.3.	Intelektinės nuosavybės teisės	Visos Teisės aktais saugomos autorių turtinės teisės į kūrinius, įskaitant teises į kompiuterių programas, <i>sui generis</i> teisės į duomenų bazines, gretutinės turtinės teisės į gretinių teisių objektus, teisės į pareikštus registruoti ar registruotus prekių ženklus, teisės į išradimus, teisės į pareikštą registruoti ar registruotą dizainą, taip pat teisės į domenų vardus, interneto programėlių, socialinių tinklų paskyras, teisės į duomenis, teisės į konfidencialią informaciją.
1.4.	Išlaidos	Visos pagrįstai patirtos Paslaugų teikėjo tiesioginės ir netiesioginės išlaidos, susijusios su Sutartyje numatytomis Paslaugomis ir jų teikimu. Į išlaidas negali būti įskaičiuojamos negautos pajamos.
1.5.	Klientas	Sutarties SS nurodytas juridinis asmuo ar jo filialas, perkantis Sutarties SS nurodytas Paslaugas iš Paslaugų teikėjo.
1.6.	Pasiūlymas	Vykdamas Pirkimo procedūras Paslaugų teikėjo pateiktų dokumentų visuma Paslaugoms pagal šią Sutartį teikti.
1.7.	Paslaugos	Sutarties SS nurodytos ir Techninėje specifikacijoje apibūdintos Paslaugų teikėjo parduodamos ir Kliento perkamos Paslaugos.
1.8.	Paslaugų perdavimo priėmimo aktas	Dokumentas, patvirtinantis Paslaugų perdavimą ir priėmimą.

1.9.	Paslaugų teikėjas	Asmuo ar asmenų grupė, nurodytas (-a) šios Sutarties SS, tiekiantis (-i) Sutartyje nurodytas Paslaugas Klientui.
1.10.	Pirkimas	Kliento atliekamas Pl reglamentuojamas pirkimas, kurio tikslas - sudaryti Paslaugų teikimo Sutartį.
1.11.	Pirkimo dokumentai	Kliento pateikiami arba nurodomi dokumentai, kuriuose aprašomi ar nustatomi Pirkimo ar jo procedūros elementai, kaip tai apibrėžta Pl.
1.12.	Pl	Lietuvos Respublikos pirkimų, atliekamų vandentvarkos, energetikos, transporto ar pašto srityje veikiančių perkančiųjų subjektų, įstatymas (aktuali redakcija).
1.13.	Subteikėjas	Paslaugų teikėjo pasiūlyme nurodytas ar, laikantis Pl reikalavimų, sudarius Sutartį ar jos vykdymo metu pasitelktas (neatsižvelgiant į tai, kokie teisiniai ryšiai sieja šį asmenį su Paslaugų teikėju) juridinis arba fizinis asmuo, kuris pagal galiojantį tarpusavio sandorį su Paslaugų teikėju pasitelkiamas atlikti Sutartyje nurodytų Paslaugų teikimą ar tam tikras konkrečias su Paslaugų teikimu susijusias funkcijas.
1.14.	Sutartis	Ši Sutartis, susidedanti iš Sutarties BS 2.1 punkte išvardintų dokumentų.
1.15.	Sutarties BS	Sutarties bendrosios sąlygos, kurios yra sudėtinė ir neatskiriama Sutarties dalis, nustatanti standartines Sutarties nuostatas bei standartines Kliento ir Paslaugų teikėjo teises, pareigas bei atsakomybę.
1.16.	Sutarties SS	Sutarties specialiosios sąlygos, kuriose detalizuojamas Sutarties objektas, Paslaugų apimtis, Paslaugų įkainiai (jei taikomi), Paslaugų teikimo terminai ir tvarka, įsipareigojimų įvykdymo užtikrinimas ir kitos su Pirkimo objektu susijusios Šalių sutartos sąlygos, taip pat nurodomi Sutarties BS pakeitimai ar papildymai.
1.17.	Sutarties kaina	Už Paslaugas pagal Sutartį mokėtina suma su PVM, įskaitant mokesčius.
1.18.	Šalis	Klientas arba Paslaugų teikėjas, kiekvienas atskirai. Šalys - Klientas ir Paslaugų teikėjas abu kartu.
1.19.	Techninė specifikacija	Dokumentas, kuriame nustatyti Paslaugoms taikomi reikalavimai bei kiti Paslaugoms apibūdinti reikalingi duomenys, įskaitant visus pagal Sutartį daromus šio dokumento papildymus ir pataisymus.
1.20.	Teisės aktai	Lietuvos Respublikos teisės aktai ir tarptautinės sutartys, Europos Sąjungos teisės aktai ar bet kokios trečiosios šalies dokumentai, kurie, nepriklausomai nuo jų teisinės galios ir (arba) jurisdikcijos, saisto bet kurią Šalį ir (arba) turi įtakos šios Sutarties vykdymui bei Kliento vidaus teisės aktai, su kuriais Paslaugų teikėjas buvo supažindintas ir (ar) kurie yra viešai paskelbti Kliento internetinėje svetainėje.
1.21.	Trečiasis asmuo	Bet kuris kitas fizinis arba juridinis asmuo, kuris nėra šios Sutarties Šalis.

2. SUTARTIES SUDĖTIS IR AIŠKINIMAS

- 2.1. Ši Sutartis yra vientisas ir nedalomas dokumentas, kurį sudaro toliau išvardinti dokumentai. Sutartį sudarantys dokumentai turi būti suprantami kaip paaiškinantys vienas kitą. Bet kokio Sutartį sudarančių dokumentų nuostatų neatitikimo ar neaiškumo atveju, toks neatitikimas ar neaiškumas išaiškinamas dokumentus aiškinant tokia eilės tvarka:
 - 2.1.1. Techninė specifikacija (su Pirkimo procedūros metu teiktais jos išaiškinimais ir su priedais, jei jie pridedami);
 - 2.1.2. Sutarties SS turi viršenybę Sutarties BS atžvilgiu; Sutarties sąlygos turi viršenybę priedų atžvilgiu;
 - 2.1.3. priedai, išvardyti Sutarties SS pateiktame sąraše aukščiau, turi viršenybę virš žemiau išvardytų priedų;

- 2.1.4. tuo atveju, kai Šalių Susitarimu yra keičiama Sutarties sąlyga arba priedas, naujai sutartoji Sutarties sąlyga ar naujai sutartos priedo nuostatos turi viršenybę virš pakeistųjų;
- 2.1.5. jeigu Šalys susitaria dėl Sutarties sąlygų arba priedo papildymo nauja sąlyga, neatitikimo ar neaiškumo atveju tokia sąlyga turi viršenybę atitinkamai virš kitų Sutarties sąlygų arba kitų to priedo nuostatų;
- 2.1.6. jeigu Šalys susitaria dėl naujo priedo, Šalys turi sutarti dėl naujojo priedo įtraukimo į priedų sąrašą vietos. Jeigu naujas priedas yra įterpiamas į priedų sąrašą, jam turi būti suteikiamas eilės numeris su viršutiniu indeksu, atsižvelgiant į priedų eiliškumą (pvz., priedas Nr. 10¹). Tačiau bet kuriuo atveju joks naujas priedas negali turėti viršenybės virš Pirkimo dokumentų ir Techninės specifikacijos.
- 2.2. Jei Sutartyje yra neaiškumų, neatitikimų ar prieštaravimų, taisyklės, nustatytos aukštesnės galios Sutarties dokumente, visada yra laikomos pakeičiančiomis žemesnės galios Sutarties dokumente nustatytas analogiškas taisykles nuo Sutarties pasirašymo dienos.
- 2.3. Jei Sutartyje nenustatyta kitaip, Sutarties tekstas turi būti suprantamas taikant šias pagrindines aiškinimo taisykles:
 - 2.3.1. Žodžiai, žymintys konkrečią asmens lytį, reiškia bet kurią lytį;
 - 2.3.2. Žodžiai, žymintys vienaskaitą, reiškia ir daugiskaitą, žodžiai, žymintys daugiskaitą, reiškia ir vienaskaitą;
 - 2.3.3. Žodžiai „susitarti“, „susitarė“, „susitarimas“ visada reiškia, kad atitinkamas susitarimas Šalių turi būti įformintas raštu;
 - 2.3.4. „raštu“ reiškia visas šioje Sutartyje nustatytas taisykles, taip pat - bet kurios Šalies sudarytus popierinius ir (arba) elektroninius dokumentus bei bet kokius Sutartyje nurodytomis komunikacijos priemonėmis (įskaitant, bet neapsiribojant - el. paštu) kitai Šaliai pateiktus pranešimus.
- 2.4. Visos šioje Sutartyje vartojamos sąvokos ir terminai turi bendrinę reikšmę arba artimiausią Sutarties pobūdžiui specialiąją reikšmę, jei Sutartyje nėra nustatyta ir paaiškinta kitokia jų reikšmė. Kitos šioje Sutartyje vartojamos, tačiau Sutarties BS 1 skyriuje neapibrėžtos sąvokos, atitinka sąvokas, nurodytas PL ir Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatyme.
- 2.5. Tiek šios Sutarties BS, tiek Sutarties SS yra sudarytos, vadovaujantis PL, Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo ir kitų Teisės aktų nuostatomis. Esant situacijai, kai Sutarties BS ir (ar) Sutarties SS neatitinka PL išdėstytų reikalavimų, taikomos PL normos.

3. SUTARTIES OBJEKTAS

- 3.1. Šia Sutartimi Paslaugų teikėjas įsipareigoja per Sutartyje nurodytą Paslaugų teikimo terminą suteikti SS ir Techninėje specifikacijoje nurodytas Paslaugas kaip numatyta Sutartyje ir pašalinti Paslaugų trūkumus (jei tokių būtų), o Klientas įsipareigoja Sutartyje numatyta tvarka priimti tinkamai suteiktas Paslaugas bei sumokėti Paslaugų teikėjui Sutartyje numatytą kainą.
- 3.2. Sutarties galiojimo laikotarpiu Klientas turi teisę vienašališkai koreguoti perkamų Paslaugų kiekius, neviršijant Sutartyje nurodyto maksimalaus Paslaugų kiekio, išskyrus, jeigu Sutartyje ir Teisės aktuose numatyta tvarka yra pasirašomi Sutarties pakeitimai, susiję su pagal Sutartį teikiamų Paslaugų apimtimi ir Sutarties kaina. Klientas neįsipareigoja nupirkti viso Sutartyje nurodyto Paslaugų maksimalaus kiekio ar bet kokios jo dalies (tiek kiekybine, tiek rūšine išraiška), jei Paslaugos ar jų dalis tapo nereikalingi Klientui arba tokiu sprendimu siekiama racionaliai panaudoti Sutarties vykdymui skirtas lėšas.

4. ŠALIŲ PATVIRTINIMAI IR GARANTIJOS

- 4.1. **Kiekviena iš Šalių patvirtina ir garantuoja kitai Šaliai, kad:**
 - 4.1.1. Šalis yra tinkamai įsteigta ir teisėtai veikia pagal buveinės valstybės teisės aktų reikalavimus;
 - 4.1.2. Šalis atliko visus teisinius veiksmus, būtinus, kad Sutartis būtų tinkamai sudaryta, galiotų ir būtų vykdoma;
 - 4.1.3. sudarydama Sutartį, Šalis neviršija savo kompetencijos ir nepažeidžia ją saistančių norminių ir individualių Teisės aktų, teismo ar arbitražo sprendimų, steigimo dokumentų, įsipareigojimų ar susitarimų;
 - 4.1.4. Šalies atstovai, pasirašę šią Sutartį, yra Šalies tinkamai įgalioti ją pasirašyti;
 - 4.1.5. Sutarties pasirašymo dieną Šalims šios Sutarties sąlygos yra aiškos ir vykdytinos;
- 4.2. **Paslaugų teikėjas patvirtina ir garantuoja, kad:**
 - 4.2.1. nedalyvauja Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatyme ar panašaus pobūdžio kitos valstybės teisės akte nurodytuose draudžiamuose susitarimuose ir susitarimuose, pažeidžiančiuose PL nurodytus principus;

- 4.2.2. Paslaugų teikėjas (ir bet kurie asmenys, veikiantys jo vardu) turi visus pagal Teisės aktus reikalingus leidimus, licencijas, darbuotojus, lėšas, žinias, organizacines ir technines priemones ir (ar) kitokius pajėgumus, Teisės aktų reikalaujamus ir (ar) reikalingus ar galinčius būti reikalingais teisėtam ir tinkamam šios Sutarties sudarymui bei įvykdymui, ir lygiavertė jo ir (arba) jo personalo kvalifikacija bus užtikrinama visą Sutarties galiojimo laikotarpį;
- 4.2.3. yra susipažinęs arba įsipareigoja susipažinti su visais Kliento vidaus teisės aktais, pateikta informacija ir dokumentais, reikšmingais tinkamam Paslaugų teikėjo įsipareigojimų pagal Sutartį vykdymui, ir įsipareigoja tinkamai juos vykdyti. Paslaugų teikėjas taip pat patvirtina, kad pateikti dokumentai ir informacija yra pakankami tam, kad Paslaugų teikėjas galėtų užtikrinti tinkamą visų Sutartimi prisiimamų įsipareigojimų vykdymą ir jų kokybę. Paslaugų teikėjas patvirtina, kad jis išnagrinėjo jam iš anksto pateiktus dokumentus, juos suprato bei patikrino, taip pat įsitikino, kad juose nėra klaidų ar kitų trūkumų, kurie trukdytų tinkamai ir laiku įvykdyti Paslaugų teikėjo įsipareigojimus. Paslaugų teikėjas turi pareigą kreiptis į Klientą dėl papildomų dokumentų pateikimo, jeigu mano, kad jam pateikti dokumentai yra nepakankami tinkamai vykdyti Sutartį;
- 4.2.4. išanalizavo, suprato ir įvertino realias Paslaugų apimtis ir jų teikimo aplinkybes, numatė ir įvertino visus Paslaugų teikėjo įsipareigojimus, būtinus Sutarčiai vykdyti, bei tuo remiantis pateikė Pasiūlymo kainą, t. y. į Pasiūlymo kainą įskaičiavo visas išlaidas, būtinas Paslaugų pagal šią Sutartį teikimui, bei prisiima riziką dėl to, kad ne dėl nuo Kliento priklausančių aplinkybių padidės su Sutarties vykdymu susijusios Paslaugų teikėjo išlaidos ir (arba) Paslaugų teikėjui Sutarties vykdymas taps sudėtingesnis. Jei Sutarties vykdymo metu paaiškėja, kad, norint tinkamai įgyvendinti Sutartį, reikalingos papildomos Paslaugų teikėjo laiko ir darbo sąnaudos, nenumatytos Sutartyje, Paslaugų teikėjas papildomo apmokėjimo už Paslaugas nereikalaus ir tai nebus priežastis keisti Sutarties sąlygas;
- 4.2.5. Paslaugų teikėjas, jo vadovai, darbuotojai, atstovai, kiti Paslaugų teikėjo pasitelkti, kontroliuojami ar Paslaugų teikėjo vardu veikiantys asmenys tiesiogiai ar per tarpininkus nėra siūlę, žadėję, davę, leidę duoti Klientui, jo vadovams, atskiriems jo darbuotojams, jo atstovams, pasitelktiems, kontroliuojamiems ar Kliento vardu veikiantiems ar pasitelktiems asmenims ar bet kokiems kitiems tretiesiems asmenims jokios netinkamos turinės ar kitokios naudos (ir nėra davę suprasti, kad tai padarys ar gali padaryti ateityje), nėra prašę ar skatinę Kliento, jo vadovų, jo darbuotojų, jo atstovų, pasitelktų, kontroliuojamų ar Kliento vardu veikiančių asmenų atlikti korupcinio pobūdžio teisės pažeidimų, kaip jie yra apibrėžiami Teisės aktuose, ar nėra atlikę kitų korupcinio pobūdžio veiksmų, susijusių su Pirkime dalyvavusių paslaugų teikėjų vertinimu, informacijos teikimu paslaugų teikėjams, Paslaugų teikėjo privilegijavimu, Sutarties sudarymu, santykiais tarp Pirkimo dalyvių ar kitų trečiųjų asmenų bei kitomis Pirkimo procedūromis;
- 4.2.6. Paslaugų teikėjas yra susipažinęs su Kliento patvirtintu Akcinės bendrovės Lietuvos oro uostai korupcijos prevencijos politikos aprašu, Vidinių informacijos apie pažeidimus teikimo kanalų įdiegimo ir jų funkcionavimo užtikrinimo Akcinės bendrovės Lietuvos oro uostuose tvarkos aprašu, Akcinės bendrovės Lietuvos oro uostai asmens duomenų apsaugos politika, Duomenų tvarkytojams taikytinomis taisyklėmis, Lietuvos oro uostų veiklos partnerių etikos kodeksu, kitais lokaliais teisės aktais, kurie yra pavišinti Užsakovo tinklalapyje¹, LR susisiekimo ministerijos ir jos reguliavimo srities įmonių, įstaigų ir bendrovių veiklos partnerių elgesio kodeksu, pavišintu Susisiekimo ministerijos tinklalapyje², LR viešųjų ir privačių interesų derinimo įstatymu, LR korupcijos prevencijos įstatymu ir kitais Teisės aktais ir jam yra žinoma, kad Klientas netoleruoja jokių Kliento (jo vadovų, darbuotojų, atstovų, jo pasitelktų, kontroliuojamų ar Kliento vardu veikiančių asmenų) ar Paslaugų teikėjo (jo vadovų, darbuotojų, atstovų, Paslaugų teikėjo pasitelktų, kontroliuojamų ar Paslaugų teikėjo vardu veikiančių asmenų) atliekamų korupcinio pobūdžio teisės pažeidimų ar kitų korupcinio pobūdžio veiksmų;
- 4.2.7. Paslaugų teikėjas laikysis 2018 m. rugpjūčio 13 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime Nr. 818 „Dėl Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymo įgyvendinimo“ bei kituose teisės aktuose numatytų organizacinių ir techninių kibernetinio saugumo reikalavimų bei Kliento vidinių informacijos saugos ir kibernetinio saugumo dokumentų reikalavimų.
- 4.2.8. Visus fizinius asmenis (atstovus, darbuotojus, Subteikėjus ar jų darbuotojus), kuriuos Paslaugų teikėjas pasitelkia Sutarčiai vykdyti, tinkamai informuos apie tai, kad jų asmens duomenys (vardai, pavardės, kontaktiniai duomenys, pareigos ir kiti duomenys, susiję su

¹ <https://www.ltou.lt/lt/apie-lietuvos-oro-uostus>

² <https://sumin.lrv.lt/lt/korupcijos-prevencija/svarbiausi-atsparumo-korupcijai-dokumentai-ir-korupcijos-prevencijos-programos>

- Sutarties vykdymu) gali būti perduoti Klientui ir gali būti Kliento tvarkomi Sutarties tarp Paslaugų teikėjo ir Kliento vykdymo tikslais, Kliento teisėtų interesų ir teisinių prievolių vykdymo pagrindu, ne ilgiau kaip senaties laikotarpį ir gali būti prieinami Kliento darbuotojams ir kitiems teikėjams, valstybės institucijoms. Paslaugų teikėjo pasitelkti fiziniai asmenys turi būti informuojami iki jų pasitelkimo arba iki jų duomenų perdavimo Klientui momento ir, Klientui pareikalavus, Paslaugų teikėjas įsipareigoja pateikti duomenų subjektų informavimo įrodymus. Paslaugų teikėjas taip pat privalo tinkamai reaguoti į Kliento pranešimus apie Kliento darbuotojų ir kitų atstovų asmens duomenų, perduodamų Paslaugų teikėjui Sutarties vykdymo tikslais, ištaisymą, ištrynimą arba tvarkymo apribojimą.
- 4.2.9. turi visas licencijas, leidimus, civilinės atsakomybės draudimus ir įgaliojimus teikti Paslaugų teikėjo siūlomas Paslaugas. Paslaugų teikėjas, Klientui pareikalavus, per Kliento nustatytą terminą privalo pateikti Klientui įrodymus, jog jis turi visus pagal Teisės aktų reikalavimus būtinus Paslaugų tiekimui Lietuvos Respublikoje leidimus, atestatus, licencijas, civilinės atsakomybės draudimus ir (arba) kitus Teisės aktų nustatytus reikalavimus atitinkančius dokumentus.
- 4.3. **Klientas patvirtina ir garantuoja, kad:**
- 4.3.1. įvykdė šiai Sutarčiai sudaryti būtinas viešųjų pirkimų procedūras;
- 4.3.2. priims pagal šios Sutarties nuostatas laiku suteiktas kokybiškas Paslaugas ir už tokias Paslaugas atsiskaitys Sutartyje nustatyta tvarka ir terminais.
- 4.4. Jei paaiškėja, kad kuris nors šioje Sutartyje nurodytas Šalių patvirtinimas ir (ar) garantija yra melagingi ir (ar) klaidingi, tai Šalis privalo atlyginti kitai Šaliai dėl tokio melagingo ir (ar) klaidingo patvirtinimo ir (ar) garantijos patirtus nuostolius.

5. ŠALIŲ TEISĖS IR PAREIGOS

- 5.1. Vykdydamos šią Sutartį Šalys įsipareigoja veikti tinkamai ir sąžiningai viena kitos atžvilgiu. Vykdydamos šią Sutartį Šalys privalo bendradarbiauti ir kooperuotis.
- 5.2. **Paslaugų teikėjas įsipareigoja:**
- 5.2.1. teikti Paslaugas šioje Sutartyje ir jos prieduose nurodyta apimtimi, sąlygomis ir tvarka. Visais atvejais visos Paslaugos turi būti suteiktos laiku, kokybiškai ir kompleksškai;
- 5.2.2. Paslaugas teikti savo rizika bei sąskaita, rūpestingai bei efektyviai, pagal geriausius visuotinai pripažįstamus profesinius standartus ir gerą praktiką, panaudojant visus reikiamus įgūdžius, žinias, vadovautis vykdomai Paslaugų teikėjo veiklai taikomais reikalavimais;
- 5.2.3. per 3 (tris) darbo dienas, jei atskirame Kliento pranešime ar Techninėje specifikacijoje nenurodyta kitaip, savo sąskaita pašalinti visus Paslaugų suteikimo trūkumus. Paslaugų teikėjas turi pareigą įrodyti, kad trūkumai atsirado ne dėl jo kaltės;
- 5.2.4. nedelsiant informuoti Klientą apie bet kurias aplinkybes, kurios trukdo ar gali sutrukdyti Paslaugų teikėjui vykdyti Paslaugų teikimą šioje Sutartyje nurodyta apimtimi, sąlygomis ir tvarka;
- 5.2.5. užtikrinti Sutarties vykdymui reikalingo darbuotojų skaičiaus buvimą ir tokių darbuotojų atitiktį Teisės aktų reikalavimams, kai Paslaugos ar jų dalis turi būti teikiamos Kliento valdomos teritorijos riboto patekimo zonoje; turėti reikiamas lėšas, žinias, organizacines ir technines priemones, ir (ar) kitokius pajėgumus, Teisės aktų reikalaujamus ir (ar) reikalingus ar galinčius būti reikalingais teisėtam ir tinkamam šios Sutarties sudarymui bei įvykdymui;
- 5.2.6. užtikrinti, kad Paslaugos būtų teikiamos naudojant atitinkamų Paslaugų teikimui būtiną ir kokybišką darbo įrangą, o taip pat užtikrinti pakankamą darbo įrangos kiekį. Paslaugų teikimui naudojama darbo įranga turi būti saugi, tinkamai sertifikuota ir atitikti taikomus standartus;
- 5.2.7. savo sąskaita užtikrinti saugų darbą, priešgaisrinę ir aplinkos apsaugą bei darbo higieną bei kitų Teisės aktų nustatytų reikalavimų, taikomų teikiant Paslaugas, laikymąsi (jei taikoma);
- 5.2.8. atsižvelgti į Sutarties vykdymo metu Kliento pateiktas pastabas, papildomą informaciją, jei tokios pastabos ar informacija bus teikiama, taip pat vykdyti visus Kliento nurodymus, susijusius su Paslaugų teikimu, neprieštaraujančius Teisės aktams ir (ar) šiai Sutarčiai;
- 5.2.9. savo sąskaita atlyginti nuostolius ir apsaugoti Klientą nuo bet kokių pretenzijų, kompensacijų, susijusių su: (a) bet kurio asmens sužalojimu, negalavimu, liga ar mirtimi, kylančius arba atsiradusius dėl Paslaugų teikėjo veiksmų vykdant Sutartį, taip pat šalinant Sutarties vykdymo trūkumus ir (b) bet kurios nuosavybės nuostoliais, praradimais, susijusiais arba atsiradusiais dėl Paslaugų teikėjo arba jo personalo veiksmų, aplaidumo, tyčinio veiksmo ar Sutarties pažeidimo. Paslaugų teikėjas privalo apsaugoti Kliento turtą nuo nuostolių, apgadinimo ar sunaikinimo, atsiradusių dėl Paslaugų teikėjo veiksmų ar neveikimo, o jei tokių nuostolių atsirastų - juos atlyginti;

- 5.2.10. laikytis Teisės aktų ir užtikrinti, kad Paslaugų teikėjo darbuotojai bei atstovai jų laikytųsi. Paslaugų teikėjas garantuoja Klientui ir (ar) tretiesiems asmenims nuostolių atlyginimą, jei Paslaugų teikėjas ar jo darbuotojai/atstovai nesilaikytų Teisės aktų reikalavimų ir dėl to Klientui ir (ar) tretiesiems asmenims būtų pateikti kokie nors reikalavimai ar pradėti procesiniai veiksmai;
- 5.2.11. užtikrinti, kad Paslaugų teikėjas, jo vadovai, darbuotojai, atstovai, kiti Paslaugų teikėjo pasitelkti, kontroliuojami ar Paslaugų teikėjo vardu veikiantys asmenys tiesiogiai ar per tarpininkus nesiūlys, nežadės, neduos, neleis duoti Klientui, jo vadovams, atskiriems jo darbuotojams, jo atstovams, pasitelktiems, kontroliuojamiems ar Kliento vardu veikiantiems asmenims ar bet kokiems kitiems tretiesiems asmenims, susijusiems su šios Sutarties vykdymu, jokios netinkamos turtinės ar kitokios naudos (ir neduos suprasti, kad tai padarys ar gali padaryti ateityje), neprašys ir neskaitins Kliento, jo vadovų, darbuotojų, atstovų, jo pasitelktų, kontroliuojamų ar Kliento vardu veikiančių asmenų atlikti, taip pat nedalyvaus atliekant kitus korupcinio pobūdžio teisės pažeidimus (net jeigu jie buvo inicijuoti Kliento, jo vadovo, darbuotojo, atstovo, jo vardu veikiančio, kontroliuojamo ar pasitelkto asmens), kaip jie yra apibrėžiami Teisės aktuose, ar kitus korupcinio pobūdžio veiksmus, susijusius su šios Sutarties vykdymu. Paslaugų teikėjas įsipareigoja laikytis LR Korupcijos prevencijos įstatymo ir kitų Teisės aktų, imtis reikalingų priemonių užkirsti kelią Paslaugų teikėjui, jo vadovams, darbuotojams, atstovams, pasitelktiems, kontroliuojamiems ar bet kokiems kitiems tretiesiems asmenims, veikiantiems Paslaugų teikėjo vardu, atlikti korupcinio pobūdžio teisės pažeidimus ar kitus korupcinio pobūdžio veiksmus, susijusius su šios Sutarties vykdymu. Paslaugų teikėjas taip pat įsipareigoja pranešti Klientui apie Kliento, jo vadovų, darbuotojų, jo pasitelktų, kontroliuojamų ar jo vardu veikiančių ar asmenų elgesį, turintį korupcinio pobūdžio teisės pažeidimo požymių (jeigu Paslaugų teikėjui kyla abejonų dėl Kliento darbuotojo, kuris yra paskirtas Kliento atstovu šios Sutarties vykdymui, elgesio teisėtumo, Paslaugų teikėjas privalo informuoti atitinkamo Kliento filialo vadovą arba Kliento generalinį direktorių). Paslaugų teikėjas įsipareigoja pateikti Kliento nurodytus dokumentus, reikalingus įvertinti, ar buvo tinkamai laikomasi šiame punkte numatytų įsipareigojimų ir 4.2.5 - 4.2.6 p. numatytų patvirtinimų ir garantijų, per Kliento nurodytą terminą, kuris negali būti trumpesnis nei 5 (penkios) kalendorinės dienos;
- 5.2.12. tais atvejais, kai Paslaugos teikiamos oro uosto teritorijoje ar jo prieigose Paslaugų teikėjas privalo kontroliuoti ir prižiūrėti savo darbuotojus ir užtikrinti, jog nebūtų neblaivių ar apsvaigusių nuo narkotinių, psichotropinių ir toksinių medžiagų darbuotojų. Nustačius, jog darbuotojas yra neblaivus ar apsvaigęs, nedelsiant jį nušalinti nuo darbo;
- 5.2.13. tinkamai vykdyti kitus įsipareigojimus ir pareigas, numatytus šioje Sutartyje ir Teisės aktuose.
- 5.3. Paslaugų teikėjas turi teisę:**
- 5.3.1. gauti apmokėjimą už tinkamai, laiku ir kokybiškai suteiktas Paslaugas;
- 5.3.2. prašyti, kad Klientas pateiktų tinkamam Sutarties vykdymui reikalingą informaciją ar dokumentus, kurių pateikimo būtinybė atsirado Sutarties vykdymo metu.
- 5.4. Klientas įsipareigoja:**
- 5.4.1. Paslaugų teikėjui sudaryti sąlygas, suteikti informaciją ar dokumentus, reikalingus tinkamam Paslaugų teikimui;
- 5.4.2. sudaryti sąlygas Paslaugų teikėjo darbuotojams, atitinkantiems nustatytus reikalavimus, pateikti į Kliento valdomos teritorijos riboto patekimo zoną, kai tai yra reikalinga Paslaugoms teikti;
- 5.4.3. informuoti Paslaugų teikėją apie bet kokius pastebėtus Paslaugų suteikimo trūkumus ir pateikti kitas pastabas dėl Paslaugų kokybės ir (ar) Paslaugų atlikimo terminų bei kitų klausimų, susijusių su šios Sutarties nevykdymu ir (ar) netinkamu vykdymu, taip pat apie Paslaugų teikėjo darbuotojų Paslaugų teikimo metu padarytą žalą;
- 5.4.4. laiku atsiskaityti su Paslaugų teikėju už tinkamai suteiktas Paslaugas pagal Sutarties sąlygas.
- 5.5. Klientas turi teisę:**
- 5.5.1. atsisakyti priimti nekokybiškai ar ne laiku suteiktas Paslaugas ar jų dalį;
- 5.5.2. reikalauti, kad Paslaugų teikėjas nedelsiant ir neatlygintinai ištaisytų netinkamai, nekokybiškai suteiktų Paslaugų trūkumus;
- 5.5.3. reikalauti sustabdyti Paslaugų teikimą, jei Paslaugos teikiamos nesilaikant šios Sutarties sąlygų, Teisės aktų reikalavimų, kelia pavojų žmonių gyvybei, sveikatai, Kliento ir (ar) trečiųjų asmenų turtui ar aplinkai, taip pat esant grėsmei tokiai situacijai kilti ir (ar) nustačius avarijos grėsmę;
- 5.5.4. tais atvejais, kai Paslaugos teikiamos oro uosto teritorijoje ar jo prieigose, tikrinti darbuotojų blaivumą ar apsvaigimą nuo narkotinių, psichotropinių ir toksinių medžiagų.

Nustačius, jog Paslaugų teikėjo darbuotojas yra neblaivus ar apsvaigęs, reikalauti, kad toks darbuotojas būtų nedelsiant nušalintas nuo darbo;

- 5.5.5. pareikalauti, kad Paslaugų teikėjas pakeistų Paslaugų teikėjo ar jo pasitelktų asmenų personalą, kuris nekompetentingai ar aplaidžiai vykdo pareigas, nesilaiko Sutarties sąlygų arba savo elgesiu kelia grėsmę saugai darbe, sveikatai arba aplinkos apsaugai;
- 5.5.6. kreiptis į trečiuosius asmenis dėl skolų išieškojimo ir reikalauti, jog Paslaugų teikėjas padengtų visus skolos išieškojimo kaštus.
- 5.6. Kiti Kliento ir Paslaugų teikėjo įsipareigojimai, teisės ir pareigos, apibrėžiami Teisės aktuose, Techninėje specifikacijoje ir Sutarties SS.

6. REIKALAVIMAI PASLAUGOMS

- 6.1. Paslaugų kokybei keliama reikalavimai apibrėžiami Techninėje specifikacijoje. Paslaugų kokybė privalo atitikti Techninės specifikacijos ir Teisės aktų keliamus reikalavimus.
- 6.2. Paslaugų teikėjas, Klientui pareikalavus, per Kliento nustatytą terminą privalo pateikti Klientui įrodymus, jog jis turi visus pagal Teisės aktų reikalavimus būtinus Paslaugų teikimui Lietuvos Respublikoje reikalingus leidimus, atestatus, licencijas ir (arba) kitus Teisės aktų nustatytus reikalavimus atitinkančius dokumentus.

7. PASLAUGŲ SUTEIKIMO TERMINAI IR PRIĖMIMO-PERDAVIMO TVARKA

- 7.1. Paslaugų teikimo terminai yra nurodyti Sutarties SS ir (ar) Techninėje specifikacijoje.
- 7.2. Jeigu pagal Sutartį Paslaugos bus teikiamos pagal atskirą Kliento užsakymą (užsakomos vienu metu gali būti tiek visos Paslaugos, tiek jų dalis), Klientas el. paštu pateiks atskirą raštišką užsakymą. Užsakyme turi būti nurodoma:
 - 7.2.1. Kliento pavadinimas;
 - 7.2.2. Paslaugų pavadinimas, kiekis (apimtis);
 - 7.2.3. Paslaugų teikimo vieta, bei kita Kliento nuomone, reikalinga informacija.
- 7.3. Užsakymas bus laikomas gautu užsakymo išsiuntimo elektroniniu paštu dieną, jei užsakymas išsiunčiamas elektroniniu paštu Kliento darbo valandomis (nuo 7.00 val. iki 16.00 val.). Jei užsakymas išsiunčiamas elektroniniu paštu pasibaigus Kliento darbo valandoms, arba išsiuntimo diena yra ne darbo diena, jis yra laikomas gautu artimiausią po jos einančią darbo dieną.
- 7.4. Jeigu Sutartyje buvo numatyti konkretūs Paslaugų teikimo pradžios terminai, Klientas, norėdamas atsisakyti dalies Paslaugų, raštu įspėja Paslaugų teikėją apie atitinkamos Paslaugų dalies atsisakymą prieš 5 (penkias) kalendorines dienas iki Sutartyje numatyto Paslaugų teikimo pradžios.
- 7.5. Kai tai numatyta Sutarties SS, Paslaugų perdavimo-priėmimo momentui bei Paslaugų kokybei užfiksuoti Sutarties Šalys pasirašo Paslaugų perdavimo-priėmimo aktą (-us). Paslaugų perdavimo-priėmimo aktas gali būti sudaromas popierine arba elektronine forma.
- 7.6. Popierinės formos Paslaugų perdavimo priėmimo aktas sudaromas dviem egzemplioriais, turinčiais vienodą teisinę galią, po vieną egzempliorių kiekvienai Šaliai. Elektroninės formos aktas, pasirašant jį kvalifikuotais elektroniniais parašais, sudaromas vienu egzemplioriumi.
- 7.7. Paslaugų teikėjas, įvykdęs Sutartyje numatytus įsipareigojimus, susijusius su tinkamos kokybės ir Sutarties reikalavimus atitinkančių Paslaugų ar jų dalies (jeigu Sutartyje numatyta galimybė tiekti Paslaugas dalimis) teikimu, Sutartyje nurodytoje vietoje, turi kreiptis į Klientą raštu dėl Paslaugų perdavimo - priėmimo akto pasirašymo.
- 7.8. Klientas turi ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo Paslaugų teikėjo raštiško kreipimosi pasirašyti Paslaugų perdavimo - priėmimo aktą, jei Paslaugos ir jų kokybė atitinka Sutartyje nustatytus reikalavimus. Jeigu Paslaugos neatitinka Sutartyje nustatytų reikalavimų, Klientas turi teisę atsisakyti pasirašyti Paslaugų perdavimo - priėmimo aktą. Apie Paslaugų trūkumus yra pažymima perdavimo - priėmimo akte, nurodant priimto sprendimo motyvus (jei įmanoma, nurodant ir priemones, kurių Paslaugų teikėjas privalo imtis, kad Paslaugų kokybė ir kiti susiję duomenys atitiktų Sutarties reikalavimus ir Paslaugų perdavimo - priėmimo aktas būtų pasirašytas), arba nustatant Paslaugų teikėjui terminą trūkumams pašalinti, kuriuos ištaisius Paslaugų perdavimo - priėmimo aktas būtų pasirašytas.
- 7.9. Pasirašydamas Paslaugų perdavimo-priėmimo aktą, Klientas patvirtina, kad Paslaugos suteiktos tinkamai.

8. PASLAUGŲ KAINA

- 8.1. Pradinė Sutarties vertė, Sutarties kaina ir taikoma kainodara pateikiami Sutarties SS.

- 8.2. Paslaugų teikėjas į Paslaugų kainą yra įskaičiavęs visas su Sutarties vykdymu susijusias išlaidas, visus mokesčius, įskaitant PVM, bet neapsiribojant:
 - 8.2.1. išlaidas, susijusias su Sutartyje numatytų įsipareigojimų vykdymu;
 - 8.2.2. apsirūpinimo įrankiais ir priemonėmis, reikalingais Paslaugų teikimui;
 - 8.2.3. visas su dokumentų, numatytų Techninėje specifikacijoje, rengimu, derinimu ir pateikimu susijusias išlaidas;
 - 8.2.4. Paslaugų trūkumų šalinimo išlaidas, numatomas Sutartyje nurodytam laikotarpiui;
 - 8.2.5. įsisteigimo Lietuvos Respublikoje išlaidas (jei tai reikalinga Sutarties vykdymui užtikrinti), arba su laisvo paslaugų judėjimo teisės įgyvendinimu susijusias išlaidas (teisės pripažinimo dokumentų, patvirtinimų gavimo iš kompetentingų Lietuvos Respublikos institucijų ir (arba) profesinių bendrijų išlaidas ir kita);
 - 8.2.6. kitas šios Sutarties sudarymo ir vykdymo išlaidas, įskaitant išlaidas, susijusias su priverstiniu Sutarties vykdymu;
 - 8.2.7. visas kitas tiesiogines ir netiesiogines išlaidas, susijusias su Paslaugų teikimu, taip pat bet kokių darbų, reikalingų Paslaugoms suteikti, kuriuos Paslaugų teikėjas, būdamas savo srities specialistu, turėjo ir galėjo numatyti, jei būtų buvęs pakankamai rūpestingas ir tinkamai atsižvelgęs į aplinkybę, kad Klientas siekia, jog Paslaugų teikėjas Paslaugas teiktų, kartu atlikdamas ir susijusius darbus, kainą.

9. ATSISKAITYMO UŽ PASLAUGAS TVARKA

- 9.1. Paslaugų teikėjui už faktiškai bei laiku suteiktas kokybiškas Paslaugas bus apmokama tik pagal Paslaugų teikėjo elektroniniu būdu pateiktą PVM sąskaitą faktūrą:
 - 9.1.1. Elektroninės PVM sąskaitos faktūros, atitinkančios Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standartą, kurio nuoroda paskelbta 2017 m. spalio 16 d. Komisijos įgyvendinimo sprendime (ES) 2017/1870 dėl nuorodos į Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standartą ir sintaksių sąrašo paskelbimo pagal Europos Parlamento ir tarybos direktyvą 2014/55/ES (OL 2017 L 266, p. 19) (toliau - Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standartas), teikiamos Paslaugų teikėjo pasirinktomis priemonėmis;
 - 9.1.2. Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standarto neatitinkančios elektroninės PVM sąskaitos faktūros (su Kliento suteiktu Sutarties registracijos Nr.) gali būti teikiamos tik naudojantis informacinės sistemos SABIS priemonėmis;
 - 9.1.3. Klientas elektronines PVM sąskaitas faktūras (su Kliento suteiktu Sutarties registracijos Nr.) priima ir apdoroja naudodamasis informacinės sistemos SABIS priemonėmis, išskyrus PL nustatytus atvejus. Elektroninė PVM sąskaita faktūra suprantama kaip PVM sąskaita faktūra, išrašyta, perduota ir gauta tokiu elektroniniu formatu, kuris sudaro galimybę ją apdoroti automatinio ir elektroninio būdu.
- 9.2. Paslaugų teikėjas PVM sąskaitą faktūrą privalo pateikti ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo Paslaugų (ar jų dalies, jeigu Sutartyje numatoma, kad Paslaugos bus teikiamos etapais) perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos arba nuo Paslaugų suteikimo dienos, jeigu perdavimo - priėmimo aktas nepasirašomas. Jeigu Paslaugų teikėjas išrašo bendrą PVM sąskaitą faktūrą už per visą mėnesį suteiktas Paslaugas, tokia PVM sąskaita faktūra Klientui turi būti pateikiama ne vėliau kaip iki kito mėnesio 5 (penktos) kalendorinės dienos (jeigu Paslaugų teikėjas nesilaiko šio sąskaitų pateikimo termino, Klientas turi teisę vienašališkai pratęsti atsiskaitymo terminą 30 (trisdešimt) dienų) nuo tinkamo PVM sąskaitos faktūros Klientui pateikimo dienos. Paslaugų teikėjui nepateikus PVM sąskaitos faktūros šiame skyriuje nurodytu būdu, Klientas turi teisę nevykdyti mokėjimo, kol PVM sąskaita faktūra nebus pateikta tinkamai. Paslaugų teikėjas įsipareigoja apmokėti visas išlaidas, susijusias su sąskaitų faktūrų pateikimu Klientui. Klientas neatsako už galimus mokėjimo trikdžius ar vėlavimus, susijusius su SABIS ar kitos sistemos, per kurią teikiamos PVM sąskaitos faktūros trikdžiais, nepriklausančiais nuo Kliento.
- 9.3. Atsiskaitymo terminas numatytas Sutarties SS. Visi atsiskaitymai atliekami mokėjimo pavedimu eurais.
- 9.4. Jeigu Paslaugų tiekėjui yra sumokėtas avansas, avansas išskaitomas iš Kliento mokėtinų Paslaugų teikėjui sumų už Paslaugas, atliekant Sutarties SS nurodyto dydžio išskaitymus iš kiekvieno mokėjimo pagal Sutarties BS skyrių „Atsiskaitymo už Paslaugas tvarka“. Išskaitymai daromi tol, kol išskaitoma visa avanso suma. Bet kuriuo atveju visa likusi neišskaityta avanso suma, nepriklausomai nuo tokios sumos dydžio, yra išskaitoma iš paskutiniųjų sumų, kurias Klientas privalo sumokėti Paslaugų teikėjui už Paslaugas.
- 9.5. Jeigu Sutarties galiojimo metu pasikeitus Teisės aktams pasikeistų pridėtinės vertės mokesčio dydis, Paslaugų kaina be PVM dėl to nebus keičiama, t. y. Klientas mokės Paslaugų teikėjui kainą, kuri bus lygi sumai, gautai prie Sutartyje nurodytos kainos be PVM pridėjus

PVM, apskaičiuotą pagal naujai patvirtintą mokesčio tarifą, nebent priimti Teisės aktai numatytų kitaip.

- 9.6. Šalys susitaria taikyti tokią Kliento mokėjimų, atliekamų pagal šią Sutartį, įskaitymo tvarką:
 - 9.6.1. Pirmąją eilę yra įskaitomi Paslaugų teikėjo reikalavimai, susiję su netesybų arba nuostolių pagal šią Sutartį atlyginimu;
 - 9.6.2. Antrąją eilę yra įskaitomi Paslaugų teikėjo reikalavimai, susiję su mokėjimo prievolių už pagal šią Sutartį suteiktas Paslaugas įvykdymu;
 - 9.6.3. Trečiąją eilę yra įskaitomos kitos Kliento Paslaugų teikėjui mokėtinos sumos (jei tokių yra).
- 9.7. Šalys aiškiai susitaria, kad Klientas turi teisę sulaikyti apmokėjimą Paslaugų teikėjui, jei Paslaugų teikėjas laiku nevykdo savo įsipareigojimų pagal šią Sutartį.
- 9.8. Klientas turi teisę Paslaugų teikėjo padarytų nuostolių, dėl Paslaugų teikėjo kaltės Kliento patirtų išlaidų, Paslaugų teikėjo atžvilgiu taikytų netesybų bei kitų Kliento piniginių reikalavimų į Paslaugų teikėją dydžiu sumažinti pagal Sutartį Paslaugų teikėjui mokėtinas sumas vienašališkai atliekant įskaitymą, t. y. Paslaugų teikėjo Klientui mokėtinas sumas įskaitant į Paslaugų teikėjui mokėtinas sumas už Paslaugas. Apie planuojamą atlikti įskaitymą Paslaugų teikėjas informuojamas raštu.

10. SUTARTIES SĄLYGŲ KEITIMAS

- 10.1. Sutarties pakeitimai gali apimti:
 - 10.1.1. bet kurios Paslaugų dalies teikimo vietos keitimą;
 - 10.1.2. Paslaugų keitimą į analogiškas, ne prastesnes nei Paslaugų teikėjo pasiūlyme nurodytos ir Techninės specifikacijos reikalavimus atitinkančias Paslaugas, nekeičiant keičiamų Paslaugų kainos;
 - 10.1.3. bet kurios atskiros Paslaugų sudedamosios dalies atsisakymą arba Paslaugų kiekio sumažinimą/padidinimą ne daugiau kaip 50 (penkiasdešimt) procentų;
 - 10.1.4. Paslaugų kokybės, parametrų ar kitų bet kurios atskiros Paslaugų dalies savybių pakeitimus, nekeičiant bendros Sutarties vertės;
 - 10.1.5. Paslaugų teikėjo pakeitimą Paslaugų teikėjo verslo perleidimo atveju ar Paslaugų teikėjo bankroto atveju, jeigu dėl to nebus pažeisti Kliento interesai.
- 10.2. Pakeitimų pagrindai:
 - 10.2.1. praleidimai, netikslumai, kiti neatitikimai Techninėje specifikacijoje, kurių Šalys negalėjo pagrįstai numatyti;
 - 10.2.2. negalėjimas suteikti Sutartyje nurodytų Paslaugų dėl nuo Paslaugų teikėjo nepriklausančių aplinkybių;
 - 10.2.3. nuo Sutarties Šalių nepriklausančios aplinkybės, kurios atsirado arba tapo žinomos po Sutarties sudarymo, kurių Sutarties Šalys negalėjo protingai numatyti, negalėjo kontroliuoti ir nebuvo prisiėmusios tų aplinkybių atsiradimo rizikos.
- 10.3. Sutarties galiojimo metu atsiradus Kliento poreikiui įsigyti Sutartyje nenumatytas, tačiau su Pirkimo objektu / Sutarties dalyku susijusias paslaugas (toliau - Papildomos paslaugos), Klientas turi teisę jas įsigyti už sumą, kuri sudaro ne daugiau nei 10 (dešimt) procentų Sutarties SS nurodytos pradinės Sutarties vertės, neįskaitant PVM. Papildomos paslaugos bus įsigyjamos tokiais į kainais (ar kaina), kurie galios Kliento užsakymo pateikimo dieną Sutartyje, Paslaugų teikėjo pasiūlyme, kataloge ar interneto svetainėje nurodytais galiojančiais paslaugų į kainais (ar kainomis). Jei Papildomų paslaugų į kainių (ar kainos) nėra Sutartyje, Paslaugų teikėjo pasiūlyme ar viešai neskelbiami, Klientas kreipsis į Paslaugų teikėją su prašymu pateikti Papildomų paslaugų į kainius (ar kainą), t. y. komercinį pasiūlymą, pažymint, kad Papildomų paslaugų į kainiai (ar kaina) turi būti konkurencingi ir negali būti didesni nei rinkos kainos. Gavęs Paslaugų teikėjo pateiktus Papildomų paslaugų į kainius (ar kainą), t. y. komercinį pasiūlymą, Klientas atlieka rinkos kainų tyrimą (apklausą telefonu ir / ar raštu, ir / ar paiešką elektroninėje erdvėje ar kt.), tokiu būdu įvertindamas, ar Paslaugų teikėjo pateikti Papildomų paslaugų į kainiai (ar kaina) atitinka rinką. Nustačius, kad Paslaugų teikėjo pasiūlyti Papildomų paslaugų į kainiai (ar kaina) yra didesni nei rinkos, Klientas prašo Paslaugų teikėjo jas sumažinti. Tik objektyviai įvertinus ir turint pagrindžiančius / įrodančius dokumentus, kad Paslaugų teikėjo pateikti Papildomų paslaugų į kainiai (ar kaina) atitinka rinkos kainas, jos gali būti įsigyjamos vadovaujantis šia Sutartimi.
- 10.4. Sutarties sąlygų keitimą gali inicijuoti kiekviena Šalis, pateikdama kitai Šaliai atitinkamą prašymą, kuriame nurodo aplinkybes, sąlygojančias būtinybę atlikti pakeitimus bei prašymą pagrindžiančius dokumentus.
- 10.5. Galimi Sutarties pakeitimai sudaromi rašytiniu abiejų Šalių susitarimu. Kiekvienas toks susitarimas nuo jo sudarymo dienos tampa neatskiriama Sutarties dalimi.

- 10.6. Sutartis Sutarties galiojimo laikotarpiu papildomai gali būti keičiama Pl ar Sutartyje nustatytomis sąlygomis ir tvarka.
- 10.7. Rašytiniu Šalių susitarimu Paslaugų teikimo terminas gali būti pratęstas dėl:
- 10.7.1. aplinkybių, kurios nepriklauso nuo Paslaugų teikėjo ir nepriskiriamos Paslaugų teikėjo rizikai;
- 10.7.2. pakeitimų, atliekamų vadovaujantis Sutarties ir (ar) Pl nuostatomis;
- 10.7.3. bet kokio vėlavimo, kliūčių ar trukdymų, sukeltų arba priskiriamų Klientui, Kliento personalui ar Kliento pasitelktiems asmenims;
- 10.7.4. papildomų Kliento pateikiamų nurodymų ar informacijos, kurie turi įtakos Paslaugų teikėjo Paslaugų teikimo terminams.
- 10.8. Šalys įsipareigoja nedelsiant raštu informuoti kitą Šalį apie 10.7 p. nurodytų aplinkybių atsiradimą. 10.7 p. numatytais atvejais Paslaugų teikimo terminai gali būti pratęsimi ne ilgiau nei tęsiasi 10.7 p. nurodytos aplinkybės, bet ne ilgesniam kaip 6 mėnesių laikotarpiui, nebent Sutarties SS numatyta kitaip.
- 10.9. Jei Klientas perka papildomus Paslaugų, numatytų Sutartyje kiekius (apimtis), jų įkainiai yra nustatomi vadovaujantis Paslaugų teikėjo pasiūlymu bei kitomis Sutarties nuostatomis. Jeigu perkamų Paslaugų įkainiai nėra nustatyti Sutartyje, tokių Paslaugų įkainis nustatomas vadovaujantis Kainodaros taisyklių nustatymo metodika³.
- 10.10. Paslaugų teikėjas turi teisę pakeisti savo pasiūlyme nurodytas Paslaugas į analogiškas ne prastesnį nei Paslaugų teikėjo pasiūlyme nurodytų ir Techninės specifikacijos reikalavimus atitinkančias bei ne blogesnių parametrų Paslaugas, jei laikomasi visų šių sąlygų:
- 10.10.1. Paslaugos atitinka Techninėje specifikacijoje nurodytus reikalavimus arba juos viršija;
- 10.10.2. nesikeičia Paslaugų kaina;
- 10.10.3. pakeitimą raštu patvirtina Klientas.
- 10.11. Klientas, raštu nurodydamas priežastį, gali bet kada vienašališkai nurodyti Paslaugų teikėjui sustabdyti visų Paslaugų arba jų dalies teikimą. Jeigu toks sustabdymas yra ne dėl Paslaugų teikėjo kaltės, Paslaugų teikimo terminas turi būti pratęsimas tiek, kiek trunka Paslaugų teikimo sustabdymas (t. y. pratęsimas laikotarpiui, kuris, išnykus aplinkybėms, dėl kurių Paslaugų (jų dalies) teikimas buvo sustabdytas, pagal Sutartį buvo likęs Paslaugų (jų dalies) teikimui iki kol jo vykdymas buvo sustabdytas). Toks Kliento nurodymas sustabdyti Paslaugų teikimą nėra laikomas Sutarties keitimu.

11. SUTARTIES KAINOS PERŽIŪRA

- 11.1. Sutarties kaina ir pradinės sutarties vertė gali būti keičiama (peržiūrima), jei tai numatyta Sutarties SS.
- 11.2. Bet kuri Sutarties šalis Sutarties galiojimo metu turi teisę inicijuoti Sutartyje numatytų įkainių perskaičiavimą (keitimą) ne anksčiau kaip po 6 (šešių) mėnesių nuo paskutinės pirkimo, kurio pagrindu sudaryta Sutartis, pasiūlymų pateikimo termino dienos (jeigu perskaičiavimas jau buvo atliktas - nuo paskutinio perskaičiavimo pagal šį punktą dienos), jeigu Sutarties SS nurodyto kainų indekso pokytis (k), apskaičiuotas kaip nustatyta 11.6 punkte, viršija 5 procentus.
- 11.3. Atlikdamos perskaičiavimą Šalys vadovaujasi Valstybės duomenų agentūros viešai Oficialiosios statistikos portale⁴ paskelbtais Rodiklių duomenų bazės duomenimis, iš kitos Šalies nereikalaujamos pateikti oficialaus Valstybės duomenų agentūros ar kitos institucijos išduoto dokumento ar patvirtinimo.
- 11.4. Šalys privalo susitarime 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.
- 11.5. Perskaičiuotieji įkainiai taikomi Paslaugoms, teikiamoms po to, kai Šalys sudaro susitarimą dėl įkainių perskaičiavimo.
- 11.6. Nauji įkainiai apskaičiuojami pagal formulę:

$$a_1 = a + a \left(\frac{k}{100} \right)$$

Kurioje:

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

³ Viešųjų pirkimų tarnybos direktoriaus 2017-06-28 įsakymu Nr. 1S-95 patvirtinta Kainodaros taisyklių nustatymo metodika (<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/daa0e4a05c3c11e7a53b83ca0142260e/asr>)

⁴ <https://osp.stat.gov.lt/>

α_1 - perskaičiuotas (pakeistas) įkainis (Eur be PVM).

k - Sutarties SS nurodyto kainų indekso pokytis (padidėjimas arba sumažėjimas) (%). „ k “ reikšmė skaičiuojama pagal formulę:

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

Kurioje:

$Ind_{naujausias}$ - kreipimosi dėl kainos perskaičiavimo išsiuntimo kitai šaliai datos (mėnesio) naujausias paskelbtas Sutarties SS nurodytas kainų indeksas.

$Ind_{pradžia}$ - laikotarpio pradžios datos (mėnesio) Sutarties SS nurodytas kainų indeksas. Pirmojo perskaičiavimo atveju laikotarpio pradžia (mėnuo) yra paskutinės pirkimo, kurio pagrindu sudaryta Sutartis, pasiūlymų pateikimo termino dienos mėnuo. Antrojo ir vėlesnių perskaičiavimų atveju laikotarpio pradžia (mėnuo) yra paskutinio perskaičiavimo metu naudotos paskelbto atitinkamo indekso reikšmės mėnuo.

- 11.7. 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.
- 11.8. Vėlesnis kainų arba įkainių perskaičiavimas negali apimti laikotarpio, už kurį jau buvo atliktas perskaičiavimas.

12. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

- 12.1. Jei Šalis nevykdo ar netinkamai vykdo savo įsipareigojimus pagal Sutartį, ji pažeidžia Sutartį. Vienai Šaliai pažeidus Sutartį, kita Šalis turi teisę naudotis bet kokiais teisėtais savo teisių gynimo būdais, įskaitant, bet neapsiribojant:
 - 12.1.1. reikalauti kitos Šalies tinkamai vykdyti sutartinius įsipareigojimus;
 - 12.1.2. reikalauti atlyginti nuostolius;
 - 12.1.3. pasinaudoti Sutarties įvykdymo užtikrinimu, jei toks reikalavimas buvo Pirkimo dokumentuose;
 - 12.1.4. reikalauti sumokėti Sutartyje nustatytas netesybas ir atlyginti nuostolius;
 - 12.1.5. nutraukti Sutartį Sutartyje ir Teisės aktuose numatytais pagrindais.
- 12.2. Šalių atsakomybė yra nustatoma pagal galiojančius Teisės aktus ir šią Sutartį. Šalys įsipareigoja tinkamai vykdyti Sutartimi prisiimtus įsipareigojimus ir susilaikyti nuo bet kokių veiksmų, kuriais galėtų padaryti žalos viena kitai ar apsunkinti kitos Šalies prisiimtų įsipareigojimų įvykdymą.
- 12.3. Jeigu pretenzijos buvo pateiktos arba baudos paskirtos dėl Sutarties ar Teisės aktų nuostatų pažeidimo tiesiogiai Paslaugų teikėjui, jis privalo nedelsdamas pranešti apie tai Klientui ir imtis visų priemonių, kad dėl pažeidimo kilusi žala būtų kiek įmanoma sumažinta.
- 12.4. Rinkdamos ir tvarkydamos asmens duomenis, Šalys privalo laikytis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) ir taikomų Teisės aktų reikalavimų ir užtikrinti, kad duomenų subjektai būtų tinkamai informuoti apie jų asmens duomenų tvarkymą. Šalys prisiima atsakomybę už bet kokias galinčias kilti pretenzijas dėl asmens duomenų tvarkymo Sutarties įgyvendinimo tikslu.
- 12.5. Šalys pareiškia, kad šioje Sutartyje nustatytos netesybos yra laikomos teisingomis bei sąžiningomis ir sutinka, kad jų dydis nebūtų mažinamas, nepriklausomai nuo to, ar dalis prievolės yra įvykdyta. Šalys taip pat pripažįsta, kad Sutartyje numatytų netesybų dydis yra laikomas minimalia neginčijama nukentėjusiosios Šalies patirtų nuostolių suma, kurią kita Šalis turi kompensuoti nukentėjusiajai Šaliai dėl Sutarties pažeidimo (nesilaikymo), nereikalaujant nuostolių dydį patvirtinančių įrodymų.
- 12.6. Sutarties pagrindu Šalies privalomos mokėti netesybos turi būti sumokėtos rašytinio reikalavimo pateikimo dieną. Šios Sutarties pagrindu Šalies privalomi atlyginti nuostoliai turi būti apmokėti per rašytiniame reikalavime nurodytą terminą.
- 12.7. Nuostolių atlyginimas ir netesybų sumokėjimas neatleidžia Šalies nuo Sutarties nuostatų tinkamo įvykdymo.
- 12.8. Netesybų taikymas Paslaugų teikėjo atžvilgiu neatleidžia Paslaugų teikėjo nuo pareigos atlyginti visus Kliento patirtus nuostolius, kurie buvo patirti dėl netinkamo Paslaugų teikėjo Sutarties vykdymo, tiek, kiek jų nepadengia netesybos. Klientui pareiškus reikalavimą atlyginti patirtus nuostolius, netesybos įskaitomos į nuostolių atlyginimą.

- 12.9. Paslaugų teikėjas visiškai atsako už teikiamų Paslaugų kokybę. Paslaugų teikėjas visiškai atsako už savo ir kitų pasitelktų asmenų veiksmus, atliekamus teikiant Paslaugas, ir įsipareigoja Klientui ir tretiesiems asmenims atlyginti visą dėl netinkamo Paslaugų teikimo atsiradusią žalą (tiesioginius ir netiesioginius nuostolius), jei Sutarties SS nenumatyta kitaip.
- 12.10. Paslaugų teikėjui nesuteikus kokybiškų Paslaugų ar nepašalinus Paslaugų teikimo trūkumų Kliento nurodytu laiku ar kitaip pažeidžiant Paslaugų teikimo terminus, už kiekvieną tokio vėlavimo dieną Klientas turi teisę taikyti Sutarties SS nustatyto dydžio delspinigius, skaičiuojamus nuo nesuteiktų ar vėluojamų suteikti Paslaugų vertės be PVM, jei Sutarties SS nenurodyta kitaip. Netesybos negali būti reikalaujamos, jei vėluojama dėl Kliento kaltės. Paslaugų teikėjas taip pat privalo atlyginti dėl tokio vėlavimo Kliento patirtus nuostolius. Jei Paslaugos nebuvo suteiktos ar šalinant Paslaugų teikimo trūkumus Klientas, įspėjęs Paslaugų teikėją ne vėliau kaip prieš 2 (dvi) darbo dienas, taip pat turi teisę samdyti trečiuosius asmenis Paslaugų suteikimui ar Paslaugų trūkumams pašalinti bei reikalauti šių sumų apmokėjimo iš Paslaugų teikėjo arba sumažinti pagal Sutartį Paslaugų teikėjui mokėtinas sumas, vienašališkai atliekant sumų įskaitymą.
- 12.11. Laiku nesumokėjus Paslaugų teikėjui už tinkamai suteiktas Paslaugas, Paslaugų teikėjui pareikalavus, Klientas moka Sutarties SS nustatyto dydžio delspinigius už kiekvieną uždelstą dieną nuo laiku neapmokėtos Paslaugų vertės.
- 12.12. Nutraukus Sutartį dėl Paslaugų teikėjo kaltės, Klientas turi teisę taikyti Paslaugų teikėjui Sutarties SS nustatyto dydžio baudą, kurią Klientas turi teisę vienašališkai įskaityti į Paslaugų teikėjui mokėtinas sumas, jas atitinkamai sumažindamas, jei Sutarties SS nenumatyta kitaip. Jeigu Sutartis nutraukiama dėl Paslaugų teikėjo kaltės, Paslaugų teikėjas privalo atlyginti visus su tuo susijusius Kliento nuostolius.
- 12.13. Paslaugų teikėjui nepagrįstai nutraukus Sutartį, Klientas turi teisę taikyti Paslaugų teikėjui Sutarties SS nustatyto dydžio baudą, kurią Klientas turi teisę vienašališkai įskaityti į Paslaugų teikėjui mokėtinas sumas, jas atitinkamai sumažindamas, jei Sutarties SS nenumatyta kitaip. Paslaugų teikėjas privalo atlyginti Kliento patirtus nuostolius, susijusius su Sutarties nutraukimu.

13. SUTARTIES NUTRAUKIMAS

- 13.1. Klientas turi teisę vienašališkai, nesikreipdamas į teismą ir dėl to netaikant jokios atsakomybės Klientui, prieš 5 (penkias) kalendorines dienas raštu apie tai įspėjęs Paslaugų teikėją, nutraukti Sutartį, jeigu:
- 13.1.1. Paslaugų teikėjas pažeidė 4.2.5 - 4.2.6 p. numatytus patvirtinimus ir garantijas ar 5.2.11 p. numatytas Paslaugų teikėjo pareigas. Šalys susitaria, kad minėtų Sutarties punktų pažeidimas gali būti konstatuojamas, remiantis institucijų sprendimais, patvirtinimais, kita pateikta informacija arba Klientui atlikus vidinį tyrimą (nesant institucijų sprendimų ar patvirtinimų);
- 13.1.2. po Sutarties sudarymo nustatoma, kad Paslaugų teikėjas ir (ar) subteikėjų darbuotojai, kuriems pagal Kliento patvirtintą pareigų sąrašą dėl jiems priskirtų funkcijų ar pavesto darbo būtų suteikta teisė be palydos patekti prie VNO ar KUN, ar PLQ esančių aerodromų, neatitinka Lietuvos Respublikos nacionaliniam saugumui užtikrinti svarbių objektų apsaugos įstatymo ir/ar kitų Teisės aktų nurodytų reikalavimų ir Paslaugų teikėjas atsisako ar negali jų pakeisti kitais asmenimis arba Paslaugų teikėjas nepateikia dokumentų, reikalingų patikrinti atitiktį nacionalinio saugumo reikalavimams (jeigu taikoma);
- 13.1.3. Teisės aktų nustatyta tvarka priėmus sprendimą, patvirtinantį, kad Sutartis/Paslaugų teikėjas neatitinka nacionalinio saugumo interesų;
- 13.1.4. Paslaugų teikėjui yra inicijuojama bankroto ar restruktūrizavimo byla, arba bankroto procesas vykdomas ne teismo tvarka, inicijuotos priverstinio likvidavimo ar susitarimo su kreditoriais procedūros arba jam vykdomos analogiškos procedūros pagal šalies, kurioje jis registruotas, įstatymus, Klientui tampa žinoma apie kitokį priverstinį Paslaugų teikėjo kreditorių teisių įgyvendinimą, galintį turėti esminės įtakos Paslaugų teikėjo galimybės toliau vykdyti Sutartį;
- 13.1.5. Paslaugų teikėjo kvalifikacija tapo nebeatitinkančia šios Sutarties reikalavimų ir šie neatitikimai nebuvo ištaisyti per 14 (keturiolika) dienų nuo kvalifikacijos tapimo nebeatitinkančia dienos;
- 13.1.6. paaiškėjus Pl 98 straipsnyje numatytiems aplinkybėms, taip pat jeigu Paslaugų teikėjas netinkamai vykdo Sutartį ir tai yra esminis Sutarties pažeidimas;
- 13.1.7. Paslaugų teikėjas nepateikė pagrindžiančių dokumentų dėl Paslaugų teikimo metu naudotų medžiagų/įrangos atitikties Lietuvos Respublikos pirkimų, atliekamų vandentvarkos, energetikos, transporto ar pašto paslaugų srities perkančiųjų subjektų, įstatymo 58

straipsnio 41 dalies nuostatomis ir Paslaugų teikėjo bei jo Subtiekėjų atitikimo Europos Tarybos reglamento (ES) 2022/576 2022 m. balandžio 8 d., kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (ES) Nr. 833/2014 dėl ribojamųjų priemonių atsižvelgiant į Rusijos veiksmus, kuriais destabilizuojama padėtis Ukrainoje, 5k straipsnio reikalavimams;

- 13.1.8. kitais šioje Sutartyje ir Teisės aktuose numatytais atvejais, kurie suteikia teisę Klientui Sutartį nutraukti vienašališkai.
- 13.2. Paslaugų teikėjo padarytas Sutarties pažeidimas laikomas esminiu, įskaitant, bet neapsiribojant, atvejus, jeigu:
 - 13.2.1. teikiamos Paslaugos neatitinka Sutartyje numatytų reikalavimų ir Paslaugų teikėjas neištaiso Paslaugų trūkumų per nustatytą terminą;
 - 13.2.2. Paslaugų teikėjas daugiau kaip 2 (du) kartus iš eilės praleido Paslaugų teikimo terminą, jei Paslaugų teikimas yra tęstinio pobūdžio;
 - 13.2.3. Paslaugų teikėjas nesilaiko Sutarties SS ar Techninėje specifikacijoje nustatyto Paslaugų teikimo termino ir vėlavimas nuo numatyto termino pabaigos yra daugiau nei 30 (trisdešimt) dienų (jeigu Sutarties SS arba Techninėje specifikacijoje nenurodytas kitas terminas) arba tampa aišku, kad suteikti Paslaugas iki Sutarties SS ar Techninėje specifikacijoje nurodyto termino pabaigos yra neįmanoma;
 - 13.2.4. Paslaugų teikėjas pažeidžia šios Sutarties nuostatas, reglamentuojančias konkurenciją, intelektinės nuosavybės, konfidencialios informacijos valdymą ar trečiųjų asmenų pasitelkimą;
 - 13.2.5. Paslaugų teikėjas padaro kitą Sutarties pažeidimą, kuris atitinka esminio Sutarties pažeidimo požymius, nurodytus Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse, ir, gavęs Kliento pretenziją, neištaiso jo.
- 13.3. Jeigu Šalis pažeidžia Sutartį ir šis pažeidimas nėra esminis bei jį galima ištaisyti, nukentėjusi Šalis raštu nurodo kitai Šaliai ištaisyti Sutarties pažeidimą. Jei Sutartį pažeidusi Šalis neištaiso pažeidimo arba pažeidimo neįmanoma ištaisyti, nukentėjusi Šalis turi teisę taikyti Sutartyje numatytą atsakomybę ir reikalauti atlyginti su pažeidimu susijusius nuostolius.
- 13.4. Ši Sutartis gali būti nutraukta ir kitais šioje Sutartyje, PL ir kituose Teisės aktuose nurodytais atvejais ir pagrindais bei bendru šalių susitarimu.
- 13.5. Nutraukus Sutartį:
 - 13.5.1. Paslaugų teikėjas privalo toliau vykdyti pagrįstus Kliento nurodymus dėl Kliento turto išsaugojimo;
 - 13.5.2. Klientas turi nustatyti likusias Paslaugų teikėjui mokėtinas sumas už tinkamai suteiktas, bet neapmokėtas Paslaugas. Tačiau Klientas iš Paslaugų teikėjui mokėtinų sumų gali padengti bet kuriuos nuostolius ir papildomas išlaidas, susijusias su Paslaugų trūkumų ištaisymu, Paslaugų teikėjui priskaičiuotas netesybas ir kitas Kliento išlaidas, atsiradusias dėl šios Sutarties netinkamo vykdymo.
- 13.6. Klientas turi teisę vienašališkai, nesikreipdamas į teismą, apie tai raštu įspėjęs Paslaugų teikėją prieš 10 (dešimt) kalendorinių dienų, nutraukti Sutartį dėl bet kokių priežasčių. Tokiu atveju Paslaugų teikėjui yra sumokama tik už faktiškai kokybiškas iki Sutarties nutraukimo dienos suteiktas Paslaugas ir jokios kitos pareigos Klientui neatsiranda, įskaitant, bet neapsiribojant, Klientas neturi mokėti Paslaugų teikėjui jokių kitų sumų ir/ar mokėjimų.
- 13.7. Paslaugų teikėjas turi teisę nutraukti Sutartį, įspėjęs Klientą raštu ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) dienų, tik tokiu atveju, jei Klientas padarė esminį Sutarties pažeidimą, t. y. neatsiskaitė su Tiekėju laiku, ir per Paslaugų teikėjo nustatytą ne trumpesnę kaip 30 (trisdešimties) dienų terminą padaryto pažeidimo nepašalino.
- 13.8. Jeigu po Sutarties sudarymo nustatoma, kad Sutarties su Paslaugų teikėju sudarymas neatitinka nacionalinio saugumo interesų pagal Teisės aktus, Sutartis nutraukiama/negalioja Teisės aktų nustatyta tvarka.
- 13.9. Sutartis laikoma neteisėta ir negaliojančia, jei būtų nustatyta, kad Sutarties vykdymas prieštarauja Lietuvos Respublikoje įgyvendinamoms privalomoms tarptautinėms sankcijoms, kaip tai apibrėžta Sankcijų įgyvendinimo įstatyme ir kituose tarptautiniuose, Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos teisės aktuose (bent vienai iš taikomų sankcijų). Sutarties negaliojimo momentas nustatomas vadovaujantis minėtu įstatymu.
- 13.10. Klientas nedelsiant vienašališkai nutraukia Sutartį arba sustabdo jos vykdymą privalomų tarptautinių sankcijų, kaip tai apibrėžta Sankcijų įgyvendinimo įstatyme ir kituose tarptautiniuose, Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos teisės aktuose, įgyvendinimo laikotarpiui, apie tai įspėjęs Paslaugų teikėją raštu, jei Sutartis įsigaliojo iki šių tarptautinių sankcijų Lietuvos Respublikoje įgyvendinimo nustatymo. Draudžiama priimti naujas prievoles pagal Sutartį, kurių vykdymas prieštarautų Lietuvos Respublikoje įgyvendinamoms tarptautinėms sankcijoms.

14. AVANSAS (IŠANKSTINIS MOKĖJIMAS)

- 14.1. Paslaugų teikėjui gali būti sumokamas avansas vieną kartą per visą Sutarties galiojimo laikotarpį, kurio dydis negali viršyti Sutarties SS nurodyto dydžio. Paslaugų teikėjui, kuris yra įtrauktas į Nepatikimų tiekėjų sąrašą, avansas negali būti mokamas.
- 14.2. Paslaugų teikėjas, norėdamas pasinaudoti teise gauti avansą, bet kuriame Sutarties vykdymo etape gali pateikti prašymą sumokėti avansą. Iki avanso sumokėjimo dienos Paslaugų teikėjas gali atsisakyti prašymo sumokėti avansą, šis atsisakymas neužkerta kelio Paslaugų teikėjui pakartotinai kreiptis su prašymu sumokėti avansą.
- 14.3. Paslaugų teikėjas, norėdamas gauti avansą, kartu su prašymu Klientui turi pateikti avanso grąžinimo užtikrinimą, atitinkantį toliau nurodytas sąlygas:
- 14.3.1. Avanso grąžinimo užtikrinimas turi būti besąlyginė, neatšaukiama, pirmo pareikalavimo garantija, pagal kurią garantas įsipareigoja sumokėti Klientui jo reikalaujamą sumą, jeigu Klientas pateikia mokėjimo reikalavimą ir jame nurodo, kad Paslaugų teikėjas negrąžino sumokėto avanso pagal Sutarties sąlygas, bei sumą, kurios Paslaugų teikėjas negrąžino, arba laidavimo draudimas.
- 14.3.2. Avanso grąžinimo užtikrinimas turi būti išduotas Lietuvos Respublikoje ar kitoje Europos Sąjungos valstybėje narėje ar Europos Ekonominės Erdvės (EEE) valstybėje registruoto banko ar draudimo bendrovės ar kito tarptautinio banko ar tarptautinės draudimo bendrovės, kuriems yra suteiktas ne žemesnis nei Sutarties BS 14.3.3 p. nurodytas tarptautinės reitingų agentūros patvirtintas investicinio lygio reitingas. Reitingą turi atitikti bankas arba draudimo bendrovė, kuri išdavė užtikrinimą, arba bendrovių grupė, kuriai jie priklauso.
- 14.3.3. Bankas ar draudimo bendrovė, išduodanti garantiją ar laidavimo draudimo raštą, atitinkamo dokumento išdavimo dieną turi turėti ne žemesnį nei nurodytą bent vienos iš šių tarptautinių reitingų agentūrų patvirtintą ilgalaikio investicinio lygio reitingą: „Fitch Ratings“ arba „Standard & Poor's“ suteiktą BBB- (BBB minus) arba „Moody's“ suteiktą Baa3 arba lygiavertį.
- 14.4. Jei Sutarties SS nenustatyta kitaip, Klientas sumoka Paslaugų teikėjui avansą ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) dienų po to, kai Paslaugų teikėjas pateikia su Klientu raštu suderintą banko ar draudimo bendrovės išduotą avanso grąžinimo užtikrinimo banko garantiją arba laidavimo draudimo raštą ne mažesnei nei Paslaugų teikėjo prašyme sumokėti avansą nurodyto dydžio avanso sumai ir ne trumpesniam, nei Sutarties galiojimo terminas laikotarpiui, taip pat, kai Paslaugų teikėjas pateikia išankstinio mokėjimo sąskaitą faktūrą, terminą skaičiuojant nuo vėliausio iš šių įvykių atsiradimo dienos. Išankstinio mokėjimo sąskaitos faktūros pateikimui keliami tokie patys reikalavimai kaip ir PVM sąskaitos faktūros pateikimui, numatyti Sutarties BS skyriuje „Atsiskaitymo už Paslaugas tvarka“.
- 14.5. Jeigu paskutinę Paslaugų priėmimo-perdavimo arba Sutarties nutraukimo dieną avansas nėra išskaitytas iš Paslaugų teikėjui mokėtinų sumų, Paslaugų teikėjas privalo grąžinti Klientui neišskaitytą avanso likutį.

15. SUTARTIES ĮVYKDYMO UŽTIKRINIMAS

- 15.1. Paslaugų teikėjas privalo per 10 (dešimt) darbo dienų po Sutarties sudarymo pateikti Klientui Sutarties SS nurodytos rūšies Sutarties įvykdymo užtikrinimą, atitinkantį šiame Sutarties skyriuje nurodytas sąlygas. Jeigu Sutarties SS yra pažymėti kelių rūšių Sutarties įvykdymo užtikrinimai, Paslaugų teikėjas privalo pasirinkti vieną iš jų, jeigu Sutarties SS nėra nurodyta kitaip.
- 15.2. Sutarties įvykdymo užtikrinimas turi būti besąlyginis, neatšaukiamas, pirmo pareikalavimo banko (garanto) arba draudimo bendrovės (draudiko) įsipareigojimas sumokėti Klientui jo reikalaujamą sumą, jeigu Klientas pateikia mokėjimo reikalavimą ir jame nurodo, (i) kad Paslaugų teikėjas pažeidė savo įsipareigojimą (-us) pagal Sutarties sąlygas, ir (ii) Paslaugų teikėjo padarytus pažeidimus, įskaitant nesumokėtas pagal Sutartį netesybas. Laidavimo draudimo atveju draudžiamuoju įvykiu turi būti laikomas pirmasis Kliento pareikalavimas sumokėti draudimo išmoką dėl sutartinių įsipareigojimų neįvykdymo.
- 15.3. Sutarties įvykdymo užtikrinimas turi būti išduotas Lietuvos Respublikoje ar kitoje Europos Sąjungos valstybėje narėje ar Europos Ekonominės Erdvės (EEE) valstybėje registruoto banko ar draudimo bendrovės ar kito tarptautinio banko ar tarptautinės draudimo bendrovės, kuriems yra suteiktas ne žemesnis nei Sutarties BS 15.4 p. nurodytas tarptautinės reitingų agentūros patvirtintas investicinio lygio reitingas. Reitingą turi atitikti bankas arba draudimo bendrovė, kuri išdavė užtikrinimą, arba bendrovių grupė, kuriai jie priklauso.
- 15.4. Bankas ar draudimo bendrovė, išduodanti garantiją ar laidavimo draudimo raštą, atitinkamo dokumento išdavimo dieną turi turėti ne žemesnį nei nurodytą bent vienos iš šių tarptautinių

- reitingų agentūrų patvirtintą ilgalaikio investicinio lygio reitingą: „Fitch Ratings“ arba „Standard & Poor's“ suteiktą BBB- (BBB minus) arba „Moody's“ suteiktą Baa3 arba lygiavertį.
- 15.5. Sutarties įvykdymo užtikrinimas turi būti surašytas lietuvių arba anglų kalba (ir išverstas į lietuvių kalbą).
 - 15.6. Sutarties įvykdymo užtikrinimo suma turi būti ne mažesnė, negu Sutarties SS nurodytas dydis.
 - 15.7. Sutarties įvykdymo užtikrinimo suma turi būti nurodoma ir išmokama eurais.
 - 15.8. Reikalaujama pagal Sutarties įvykdymo užtikrinimą suma turi būti išmokama ne vėliau nei per 10 (dešimt) darbo dienų po Kliento mokėjimo reikalavimo pateikimo garantui arba draudikui.
 - 15.9. Sutarties įvykdymo užtikrinimas turi įsigalioti ne vėliau negu jo pateikimo Klientui dieną.
 - 15.10. Sutarties įvykdymo užtikrinimas turi galioti Sutarties SS nustatytą terminą, tačiau ne trumpiau nei iki Sutarties galiojimo termino pabaigos.
 - 15.11. Jeigu Sutarties galiojimo terminas yra ilgesnis negu 1 (vieneri) metai, Paslaugų teikėjas turi teisę pateikti 1 (vienerius) metus galiojantį Sutarties įvykdymo užtikrinimą, tačiau privalo kasmet pratęsti užtikrinimo galiojimo terminą.
 - 15.12. Jeigu likus 30 dienų iki Sutarties įvykdymo užtikrinimo galiojimo pabaigos paaiškėja, kad Sutarties įvykdymo užtikrinime nurodytas jo galiojimo terminas yra trumpesnis nei 15.10 p. nurodytas terminas, Paslaugų teikėjas privalo pratęsti Sutarties įvykdymo užtikrinimo galiojimą pagal 15.10 arba 15.11 p. ir pateikti Klientui tai patvirtinantį dokumentą ne vėliau negu likus 10 (dešimt) darbo dienų iki Sutarties įvykdymo užtikrinimo galiojimo pabaigos. Šio dokumento nepateikimas laikomas esminiu Sutarties pažeidimu.
 - 15.13. Sutarties įvykdymo užtikrinime turi būti numatytas besąlyginis garanto įsipareigojimas arba draudiko įsipareigojimas sumokėti Klientui jo mokėjimo reikalavime nurodytą sumą tiek kompensuoti Kliento jau patirtoms išlaidoms dėl Paslaugų teikėjo pažeidimų, tiek apmokėti realioms būsimums Kliento išlaidoms.
 - 15.14. Sutarties įvykdymo užtikrinimo suma gali būti mažinama tik garanto ar draudiko išmokėtomis sumomis.
 - 15.15. Sutarties įvykdymo užtikrinimą patvirtinančiame dokumente turi būti nurodyta, jog Sutarties įvykdymo užtikrinimui turi būti taikomi Lietuvos Respublikos įstatymai, banko pateiktam užtikrinimui - Lietuvos Respublikos įstatymai arba Bendrosios garantijų pagal pirmą pareikalavimą taisyklės (Uniform Rules for Demand Guarantees, URDG, ICC Publication No. 758, 2010 m. redakcija).
 - 15.16. Garantijoje arba laidavimo draudimo rašte turi būti numatyta, kad bet kokius ginčus tarp garanto ar draudiko ir Kliento, susijusius su Sutarties įvykdymo užtikrinimu, spręs Lietuvos Respublikos teismai.
 - 15.17. Klientas turi teisę pateikti mokėjimo reikalavimą asmeniui, išdavusiam Sutarties įvykdymo užtikrinimą, dėl sumų, kurias jis turi teisę gauti pagal Sutartį, jeigu:
 - 15.17.1. Paslaugų teikėjas nesumoka sumos, kurią privalo sumokėti Klientui pagal Sutartį, įskaitant netesybas, už vėlavimą teikti Paslaugas, per 30 (trisdešimt) dienų po Kliento rašytinio reikalavimo gavimo. Tokiu atveju Klientas turi teisę pareikalauti sumokėti jam Paslaugų teikėjo nesumokėtą sumą;
 - 15.17.2. Paslaugų teikėjas neįvykdo kitų sutartinių įsipareigojimų, nei nurodytieji Sutarties BS 15.17.1 p., per 30 (trisdešimt) dienų po Kliento rašytinio reikalavimo gavimo. Tokiu atveju Klientas turi teisę pareikalauti sumokėti tokią Sutarties įvykdymo užtikrinimo sumą, kokia yra reikalinga Klientui tam, kad Klientas, pasitelkdamas trečiuosius asmenis, už Paslaugų teikėją įvykdytų jo neįvykdytus sutartinius įsipareigojimus;
 - 15.17.3. atsiranda Sutartyje arba Teisės aktuose numatytos aplinkybės, suteikiančios teisę Klientui nutraukti Sutartį dėl Paslaugų teikėjo kaltės. Tokiu atveju Klientas turi teisę pareikalauti sumokėti visą neišmokėtą Sutarties įvykdymo užtikrinimo sumą ir ją panaudoti tam, kad Klientas, pasitelkdamas trečiuosius asmenis, už Paslaugų teikėją įvykdytų jo neįvykdytus sutartinius įsipareigojimus.

16. INTELEKTINĖS NUOSAVYBĖS TEISĖS

- 16.1. Visi Paslaugų rezultatai, Paslaugų teikėjo sukurti vykdant Sutartį ir visos teisės į juos, įskaitant Intelektinės nuosavybės teises, išskyrus asmenines neturtines teises į intelektinės veiklos rezultatus, priklauso Klientui ir neatšaukiamai pereina išimtinai Klientui nuo Paslaugų rezultato sukūrimo (įskaitant bet kokius tarpinius rezultatus) momento be jokių apribojimų visose pasaulio teritorijose, kuriuos Klientas savo nuožiūra gali visais žinomais ar egzistuojančiais būdais naudoti (arba nenaudoti) pats, leisti naudoti ar perleisti bet kuriems tretiesiems asmenims.

- 16.2. Kai Intelektinės nuosavybės teisės sudaro asmeninės neturtinės (pvz., autoriaus, atlikėjo, išradėjo, dizainerio) teisės, Paslaugų teikėjas garantuoja Klientui, kad šių teisių turėtojai netrukdydys Klientui naudotis bet kokiomis įgytomis Intelektinės nuosavybės teisėmis, įskaitant bet kokių būdu modifikuoti Paslaugų rezultatus, naudoti juos nenurodant teisių turėtojo vardo ar nurodant jį Klientui priimtiniu būdu.
- 16.3. Paslaugų kaina apima visą atlyginimą už Kliento įgyjamą Intelektinės nuosavybės teisės ir Paslaugų teikėjas patvirtina, kad šis atlyginimas sąžiningai ir visiškai kompensuoja už Kliento įgytas Intelektinės nuosavybės teises. Intelektinės nuosavybės teisės Klientui pereina visam Teisės aktuose nustatytam teisių ar apsaugos galiojimo laikotarpiui.
- 16.4. Bet kokie su Sutartimi susiję dokumentai, išskyrus pačią Sutartį, ir duomenys yra Kliento nuosavybė ir, Paslaugų teikėjui baigus vykdyti savo įsipareigojimus, Kliento reikalavimu turi būti grąžinti (kartu su visomis jų kopijomis) Klientui.
- 16.5. Paslaugų teikėjas garantuoja nuostolių atlyginimą Klientui (įskaitant bylinėjimosi išlaidas) dėl bet kokių reikalavimų, kylančių dėl Intelektinės nuosavybės teisių pažeidimo (įskaitant gynybą pažeidimo atveju), išskyrus atvejus, kai toks pažeidimas padaromas dėl Kliento kaltės. Paslaugų teikėjas taip pat nedelsdamas praneša Klientui apie tai, kad jam yra pareikštas ieškinys ar bet koks kitas reikalavimas dėl bet kokios su Sutartimi susijusios Intelektinės nuosavybės teisės pažeidimo.
- 16.6. Jeigu Sutarties vykdymo metu Intelektinės nuosavybės teisių objektams sukurti Paslaugų teikėjas naudoja kitiems asmenims priklausančius Intelektinės nuosavybės objektus, Paslaugų teikėjas yra visiškai atsakingas tiek Klientui, tiek ir tretiesiems asmenims už jų kūrinį bei kitos medžiagos, skirtos Sutarties vykdymo metu numatytiems Intelektinės nuosavybės teisių objektams gaminti (sukurti), naudojimo bei perdavimo Klientui teisėtumą. Paslaugų teikėjas prisiima atsakomybę už pretenzijas ar ieškinius, kylančius iš santykių su teisių turėtojais bei kitais trečiaisiais asmenimis dėl Intelektinės nuosavybės teisių pažeidimo, susijusio su Sutarties vykdymo metu Klientui perduodamais Intelektinės nuosavybės teisių objektais ir įsipareigoja atlyginti Klientui jo dėl to patirtus nuostolius.
- 16.7. Kai Paslaugų rezultato dalį sudaro Paslaugų teikėjui ar tretiesiems asmenims priklausančiomis Intelektinės nuosavybės teisėmis saugomi objektai, kurie buvo sukurti dėl intelektinės veiklos, kurios neapima ši Sutartis, arba kai Paslaugų rezultatais Klientas gali tinkamai naudotis tik kartu naudodamasis tokiais objektais, Paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad šie tretieji asmenys arba jis pats ne vėliau kaip Paslaugų rezultatų perdavimo metu, suteiktų Klientui visas Intelektinės nuosavybės teises (išduotų visas licencijas), kurios yra būtinos tinkamai Klientui naudotis Paslaugų rezultatais, nebent Sutarties SS ar Techninėje specifikacijoje numatyta kitaip. Jeigu kas kita nenumatyta Sutartyje, į Paslaugų kainą yra įskaičiuotos visos išlaidos ir atlyginimai (įskaitant mokesčius), kurie turi būti sumokėti už tokių teisių suteikimą. Paslaugų teikėjas privalo nurodyti Klientui, kokios Intelektinės nuosavybės teisės yra suteikiamos (licencijos išduodamos) Klientui pagal šį Sutarties punktą ir perduoti Klientui visus dokumentus ar duomenis, patvirtinančius tokių licencijų suteikimą ne vėliau kaip Paslaugų rezultatų perdavimo metu.
- 16.8. Šios Sutarties tekstas, išskyrus Paslaugų teikėjo vienašališkai sudarytus dokumentus ir duomenis, identifikuojančius Paslaugų teikėją, yra Kliento autorinis kūrinys. Šios Sutarties sudarymo ir vykdymo procedūros yra Kliento geroji praktika. Paslaugų teikėjui suteikiama tik neišimtinė, terminuota teisė naudotis Sutarties tekstu tik šios Sutarties vykdymo tikslais. Bet koks kitoks šios Sutarties teksto ir (arba) patirties, įgytos Klientui taikant Sutarties sudarymo ir vykdymo procedūras naudojimas Paslaugų teikėjo veikloje galimas tik gavus tam išankstinį rašytinį Kliento sutikimą.

17. KONFIDENCIALI INFORMACIJA

- 17.1. Sutarties vykdymo metu vienos Šalies kitai Šaliai tiek sąmoningai, tiek atsitiktinai atskleista informacija, kurią atskleidusi Šalis įvardijo kaip konfidencialią arba kuri pagal jos pobūdį turėtų būti laikoma konfidencialia, laikoma konfidencialia informacija ir ją gavusi ar su ja susipažinusi Šalis įsipareigoja jos neatskleisti tretiesiems asmenims ir (arba) nenaudoti jos jokiems kitiems tikslams, išskyrus kiek tai yra reikalinga šios Sutarties vykdymui. Šalys susitaria, kad su Sutartimi susijusi informacija gali būti atskleista Šalių teisiniams ir finansiniams konsultantams, jeigu tai susiję su Sutarties vykdymu ir šie konsultantai įsipareigoja neatskleisti atitinkamos informacijos kitiems asmenims. Kilus abejonių, ar Šalies pateikta informacija turėtų būti laikoma konfidencialia, ją gavusi Šalis laikys tokią informaciją konfidencialia, nebent ją atskleidusi Šalis nurodytų kitaip. Kiekviena iš Šalių gali atskleisti šią informaciją tretiesiems asmenims tik tiek, kiek tai yra būtina šios Sutarties tinkamam vykdymui ir tik iš anksto gavusi kitos Šalies raštišką sutikimą, išskyrus informaciją,

kurios reikalauja teismas ar valstybės institucijos, turinčios teisę ją gauti pagal Lietuvos Respublikos įstatymus ar kitus Teisės aktus. Šis konfidencialumo įsipareigojimas galioja tiek Sutarties galiojimo metu, tiek ir neterminuotai po Sutarties pasibaigimo.

- 17.2. Šia Sutartimi Paslaugų teikėjas užtikrina, kad Sutartį vykdyti įgalioti asmenys yra įsipareigoję saugoti konfidencialią informaciją pagal pasirašytą Susitarimą arba kitą teisės aktą, kuriuo jiems yra nustatyta konfidencialumo prievolė.

18. NENUGALIMA JĖGA (FORCE MAJEURE)

- 18.1. Šalis atleidžiama nuo civilinės atsakomybės už savo sutartinių įsipareigojimų nevykdymą ar netinkamą vykdymą, jeigu įrodo, kad toks nevykdymas ar netinkamas vykdymas buvo nulemtas nenugalimos jėgos aplinkybių, kurių ji negalėjo kontroliuoti bei protingai numatyti Sutarties sudarymo metu, ir kad negalėjo užkirsti kelio šių aplinkybių ar jų pasekmių atsiradimui. Nustatydamos, kas laikoma nenugalimos jėgos aplinkybėmis, Šalys vadovaujasi Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu. Nenugalima jėga nelaikoma tai, kad rinkoje nėra reikalingų prievolei vykdyti prekių, Sutarties Šalis neturi reikiamų finansinių išteklių arba skolininko kontrahentai pažeidžia savo prievoles.
- 18.2. Šalis, kuri dėl nenugalimos jėgos aplinkybių negali įvykdyti savo sutartinių įsipareigojimų, privalo nedelsdama, bet ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo tokių aplinkybių atsiradimo ar paaiškėjimo, raštu apie tai informuoti kitą Šalį, nurodyti nenugalimos jėgos aplinkybes, kurios trukdo jai vykdyti savo sutartinius įsipareigojimus, ir sutartinius įsipareigojimus, kurių ji negalės vykdyti, bei pateikti įrodymus, jog ėmėsi visų pagrįstų atsargumo priemonių ir dėjo visas pastangas, kad sumažintų išlaidas ar neigiamas pasekmes, o taip pat - pranešti galimą įsipareigojimų įvykdymo terminą. Tokiu atveju sutartinių įsipareigojimų vykdymas sustabdomas, kol išnyks pirmiau nurodytos aplinkybės. Jeigu minėto pranešimo kita Šalis negauna per aukščiau nurodytą terminą arba gauna pavėluotai (pažeidžiant aukščiau šiame punkte numatytą terminą), tai nepranešusi/pavėluotai pranešusi Šalis privalo atlyginti kitai Šaliai dėl pranešimo negavimo arba pavėluoto pranešimo atsiradusius nuostolius. Šalis, nepranešusi kitai Šaliai apie nenugalimos jėgos aplinkybes, negali jomis remtis kaip atleidimo nuo atsakomybės už Sutarties nevykdymą pagrindu.
- 18.3. Pagrindas atleisti Šalį nuo atsakomybės atsiranda nuo nenugalimos jėgos aplinkybių atsiradimo momento arba, jeigu laiku nebuvo pateiktas pranešimas, nuo pranešimo gavimo momento.
- 18.4. Jei nenugalimos jėgos aplinkybės tęsiasi ilgiau kaip 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų, bet kuri iš Šalių turi teisę vienašališkai nutraukti šią Sutartį, raštu apie tai įspėjusi kitą Šalį prieš 5 (penkias) kalendorines dienas.
- 18.5. Pasibaigus nenugalimos jėgos aplinkybėms, Šalis, dėl nenugalimos jėgos aplinkybių negalėjusi vykdyti savo sutartinių įsipareigojimų, privalo nedelsdama, bet ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas, raštu pranešti apie tai kitai Šaliai ir atnaujinti savo sutartinių įsipareigojimų vykdymą. Jeigu minėto pranešimo kita Šalis negauna per aukščiau nurodytą terminą arba gauna pavėluotai, nepranešusi/pavėluotai pranešusi Šalis privalo atlyginti kitai Šaliai dėl pranešimo negavimo ar pavėluoto gavimo atsiradusius nuostolius. Jei Šalis, dėl nenugalimos jėgos aplinkybių negalėjusi vykdyti savo sutartinių įsipareigojimų, pasibaigus minėtoms aplinkybėms, neatnaujina sutartinių įsipareigojimų vykdymo per 7 (septynias) kalendorines dienas nuo nenugalimos jėgos aplinkybių pasibaigimo, kita Sutarties Šalis turi teisę vienašališkai nutraukti šią Sutartį, apie tai raštu įspėjusi prieš 3 (tris) darbo dienas.

19. PASLAUGŲ TEIKĖJO TEISĖ PASITELKTI TREČIUOSIUS ASMENIS (SUBTEIKIMAS)

- 19.1. Paslaugų teikėjas turi teisę pasitelkti Subteikėjus atlikti bet kurią Sutarties dalį, išskyrus išimtis, nurodytas Pirkimo dokumentuose (jeigu nurodyta).
- 19.2. Subteikimas nesukuria sutartinių santykių tarp Kliento ir Subteikėjo. Subteikimo atveju Paslaugų teikėjas yra atsakingas už savo Subteikėjų ar bet kokių kitų pasitelktų ir (ar) kontroliuojamų asmenų veiksmus ar neveikimą, šios Sutarties tinkamą įvykdymą (įskaitant Subteikėjams perduodamas vykdyti Sutarties dalies kokybę ir padarytą žalą).
- 19.3. Sudarius Sutartį, tačiau ne vėliau negu Sutartis pradėdama vykdyti, Paslaugų teikėjas privalo pranešti Sutarties įsigaliojimo metu jam žinomų subteikėjų pavadinimus, jų atstovus, kontaktinius duomenis. Paslaugų teikėjas privalo informuoti apie minėtos informacijos pasikeitimus visu Sutarties vykdymo metu, taip pat - apie naujus subteikėjus, kuriuos jis ketina pasitelkti vėliau Sutarties vykdymo metu. Klientas turi teisę reikalauti Paslaugų teikėjo pateikti subteikėjo dokumentus, pagrindžiančius atitikimą Pirkimo dokumentuose

subteikėjams nustatytus reikalavimus ir reikalauti atsisakyti subteikėjo paslaugų ir (ar) jį pakeisti, nustačius neatitikimus.

- 19.4. Jeigu Paslaugų teikėjas ketina pasitelkti subteikėjus, kurių pajėgumais remiasi, arba kurie pagal Pirkimo dokumentus nebūtų tikrinami dėl atitikimo kvalifikaciniais reikalavimams ir pašalinimo pagrindų nebuvimo, toks subteikėjų pasitelkimas turi būti raštu įformintas Šalių sudaromu susitarimu dėl Sutarties keitimo.
- 19.5. Subteikėjai turi teisę pasinaudoti tiesioginio atsiskaitymo galimybe, raštu pateikdami prašymą Klientui. Tuo tikslu Klientas privalo ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo Subteikėjų sąrašo arba pakeisto Subteikėjų sąrašo gavimo informuoti Subteikėjus, nurodant Subteikėjų sąrašą, apie tokią tiesioginio atsiskaitymo galimybę. Tuo atveju, kai Subteikėjas išreiškia norą pasinaudoti tiesioginio atsiskaitymo galimybe, Klientas ir Paslaugų teikėjas privalo sudaryti su Subteikėju trišalį susitarimą.

20. SPECIALISTAI IR JŲ KEITIMO TVARKA

- 20.1. Sutarčiai vykdyti Paslaugų teikėjas pasitelkia specialistus, nurodant Paslaugų Teikėjo pasiūlyme (jeigu taikoma).
- 20.2. Esant būtinybei keisti specialistą dėl nuo Paslaugų teikėjo valios nepriklausančių aplinkybių (pvz. specialisto ligos, mirties atveju ar esant kitoms svarbioms aplinkybėms), Paslaugų teikėjas privalo apie tai informuoti Klientą ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo šių aplinkybių paaiškėjimo dienos ir ne vėliau kaip per 10 (dešimt) dienų nuo šių aplinkybių paaiškėjimo dienos pasiūlyti Klientui svarstyti naujo specialisto kandidatūrą, kurio kvalifikacija atitinka Pirkimo sąlygose nustatytus kvalifikacijos reikalavimus bei pateikti Klientui specialisto kvalifikaciją patvirtinančius dokumentus.
- 20.3. Klientas, įvertinęs naujo specialisto kandidatūrą ir įsitikinęs, kad asmuo atitinka taikomus reikalavimus, pritaria naujo specialisto kandidatūrai ir apie tai informuoja Paslaugų teikėją. Naujas specialistas gali pradėti vykdyti Sutartį tik Klientui pritarus jo kandidatūrai. Specialistų keitimas nėra laikomas tokiu Sutarties pakeitimu, dėl kurio turi būti sudaromas atskiras Šalių susitarimas dėl Sutarties keitimo.
- 20.4. Specialistų keitimo tvarkos pažeidimas laikomas esminiu Sutarties pažeidimu, dėl kurio Klientas įgyja teisę vienašališkai nutraukti Sutartį su Paslaugų teikėju.
- 20.5. Klientas neatlygina specialistų keitimo kaštų.

21. SUTARTIES SUDARYMAS IR GALIOJIMAS

- 21.1. Jeigu Sutarties SS nėra reikalaujama pateikti Sutarties įvykdymo užtikrinimo, Sutartis įsigalioja Sutarties pasirašymo dieną. Jeigu Sutarties SS reikalaujama pateikti Sutarties įvykdymo užtikrinimą, Sutartis įsigalioja Sutarties Šalims pasirašius Sutartį ir Paslaugų teikėjui pateikus Klientui tinkamą Paslaugų teikėjo prievolių pagal Sutartį įvykdymo užtikrinimą.
- 21.2. Sutarties pasirašymo diena yra laikoma diena, kurią Sutartį pasirašė abi Sutarties Šalys. Tuo atveju, jeigu Sutarties Šalys Sutartį pasirašė skirtingomis dienomis, Sutarties pasirašymo diena yra laikoma ta diena, kurią Sutartį pasirašė paskutinė iš Šalių. Jeigu Sutarties pasirašymo datą nurodė tik viena iš Šalių, laikoma, kad abi Šalys pasirašė tą pačią dieną.
- 21.3. Sutartis sudaryta valstybine kalba. Tuo atveju, jeigu Sutartis būtų sudaroma lietuvių ir anglų kalbomis, aiškinant Sutartį, pirmenybė teikiama Sutarties tekstui lietuvių kalba nebent Sutarties SS sąlygose numatyta kitaip.
- 21.4. Popierinės formos Sutartis sudaroma dviem vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais, po vieną egzempliorių kiekvienai Šaliai. Elektroninės formos Sutartis, pasirašant ją kvalifikuotais elektroniniais parašais, sudaroma vienu egzemplioriumi.
- 21.5. Sutartis galioja iki visiško sutartinių įsipareigojimų įvykdymo.
- 21.6. Jeigu kuri nors šios Sutarties nuostata yra ar tampa iš dalies ar visiškai negaliojančia, ji nedaro negaliojančiomis likusių šios Sutarties nuostatų. Tokiu atveju Šalys susitaria dėti visas pastangas, kad negaliojanti nuostata būtų pakeista teisiškai veiksminga norma, kuri, kiek įmanoma, turėtų tą patį rezultatą kaip ir pakeistoji norma/

22. TAIKYTINA TEISĖ IR GINČŲ SPRENDIMAS

- 22.1. Ši Sutartis yra sudaryta, aiškinama ir vykdoma vadovaujantis Lietuvos Respublikos teise. Santykiams, kylantiems tarp Šalių, tačiau nereguliuotiems šia Sutartimi, taikomi Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.

- 22.2. Šalys susitaria, kad visi ginčai, nesutarimai, reikalavimai ir (ar) pretenzijos, kylančios iš šios Sutarties ir (ar) susijusios su ja, jos vykdymu, nutraukimu ir (ar) pažeidimu, taip pat dėl skirtingo Sutarties nuostatų aiškinimo, bus Šalių sprendžiami derybų būdu, vadovaujantis sąžiningumo, protingumo ir teisingumo principais.
- 22.3. Šalims nepavykus išspręsti ginčų/nesutarimų, reikalavimų ir (ar) pretenzijų derybų būdu, jie bus sprendžiami Lietuvos Respublikos teisme, esančiame Vilniaus mieste, Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

23. KITOS SUTARTIES SĄLYGOS

- 23.1. Sutarties priedai yra neatskiriama Sutarties dalis.
- 23.2. Paslaugų teikėjas neturi teisės perduoti Sutartimi apibrėžtų teisių ir pareigų trečiajam asmeniui be raštiško Kliento sutikimo.
- 23.3. Visa informacija, įspėjimai ar pranešimai, susiję su šia Sutartimi, privalo būti raštiški ir turi būti siunčiami elektroniniu paštu arba registruotu laišku arba kurjeriniu paštu (su patvirtinimu apie įteikimą) arba įteikiami pasirašytinai Sutarties SS priede Nr.1 nurodytais adresais. Pranešimai, išsiųsti elektroniniu paštu, yra laikomi gautais jų išsiuntimo dieną arba kitą darbo dieną, jeigu išsiuntimo diena buvo ne darbo diena arba jeigu elektroninis laiškas buvo išsiųstas pasibaigus darbo valandoms (po 16 val.). Visa informacija, įspėjimai, pranešimai, pateikti elektroniniu paštu, įskaitant, pasirašytus ir skenuotus dokumentus, yra laikomi tinkamai įteiktais. Pranešimai, siųsti registruotu laišku, laikomi įteiktais ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo jų išsiuntimo.
- 23.4. Šalys bendravimui paskiria kontaktinius asmenis, kurių duomenys nurodomi Sutarties SS priede Nr. 1.
- 23.5. Apie savo adresu, Sutarties SS priede Nr. 1 nurodytų kontaktinių asmenų ar kitų rekvizitų pasikeitimą kiekviena Šalis nedelsdama, tačiau ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo minėto pasikeitimo dienos, raštu privalo pranešti kitai Šaliai. Iki informavimo apie adresu ar kitų rekvizitų pasikeitimą visi šioje Sutartyje nurodytu adresu išsiųsti pranešimai ir kita korespondencija laikomi įteiktais tinkamai.
- 23.6. Nurodytasis Kliento atsakingas asmuo, be kita ko, turi teisę žodžiu ir raštu duoti Paslaugų teikėjo atsakingam asmeniui privalomus su Sutarties vykdymu susijusius nurodymus, pasirašyti Paslaugų perdavimo-priėmimo aktus, gautas PVM sąskaitas faktūras ir kitus su Sutarties vykdymu susijusius dokumentus (išskyrus susitarimus dėl Sutarties pratęsimo, pakeitimo ir pan.).
- 23.7. Paslaugos teikėjui žinoma ir jis neprieštarauja, kad Sutarties galiojimo metu Klientas, atsižvelgdamas į privalomus nacionaliniam saugumui užtikrinti keliamus reikalavimus bei rekomendacijas, turi teisę tikrinti ir gauti reikiamą informaciją apie Paslaugos teikėją ir su juo susijusius asmenis (įskaitant, bet neapsiribojant, juridinio asmens dalyvius, naudos gavėjus ir pan.) iš viešų registų, įskaitant, bet neapsiribojant, Juridinių asmenų registro, Juridinių asmenų dalyvių informacinės sistemos, Juridinių asmenų naudos gavėjų informacinės sistemos ir kt. Paslaugos teikėjui taip pat yra žinoma ir jis įsipareigoja, Klientui pasikreipus į Paslaugos teikėją, atitinkamai pateikti visą aukščiau nurodytą ir Kliento prašomą informaciją.
- 23.8. Klientas turi teisę Sutarties galiojimo metu pareikalauti Paslaugų teikėjo pateikti pagrindžiančius dokumentus dėl Paslaugų teikimo metu naudojamų prekių/įrangos/medžiagų atitikties Lietuvos Respublikos pirkimų, atliekamų vandentvarkos, energetikos, transporto ar pašto paslaugų srities perkančiųjų subjektų, įstatymo 58 straipsnio 4¹ dalies nuostatomis ir Paslaugų teikėjo bei jo Subtiekėjų atitikimo Europos Tarybos reglamento (ES) 2022/576 2022 m. balandžio 8 d., kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (ES) Nr. 833/2014 dėl ribojamųjų priemonių atsižvelgiant į Rusijos veiksmus, kuriais destabilizuojama padėtis Ukrainoje, 5k straipsnio reikalavimams, taip pat - dėl atitikties Lietuvos Respublikos pirkimų, atliekamų vandentvarkos, energetikos, transporto ar pašto paslaugų srities perkančiųjų subjektų, įstatymo 50 straipsnio 9 dalies nuostatomis (*jei taikoma*). Paslaugų teikėjui nepateiktus tokios informacijos gali būti sprendžiama dėl Sutarties nutraukimo Sutartyje nustatyta tvarka.
- 23.9. Paslaugų teikėjas turi mažinti popieriaus sunaudojimą, atsisakyti nebūtino dokumentų kopijavimo ir spausdinimo, dokumentus teikti elektroniniu formatu, o dokumentacija, kuri turi būti pasirašoma, turi būti pasirašoma elektroniniu parašu. Esant būtinybei spausdinti, naudojamas perdirbtas popierius, kuris atitinka žaliojo pirkimo reikalavimus, patvirtintus Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2011 m. birželio 28 d. įsakyme Nr. D1-508 „Dėl Produktų, kurių viešiesiems pirkimams taikytini aplinkos apsaugos kriterijai, sąrašo, Aplinkos

apsaugos kriterijų ir Aplinkos apsaugos kriterijų, kuriuos perkančiosios organizacijos turi taikyti pirkdamos prekes, paslaugas ar darbus, taikymo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

- 23.10. Paslaugų teikėjui yra žinoma, kad Sutarties vykdymo metu galinčias kilti technologines rizikas Klientas valdys, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymu bei jį įgyvendinančių teisės aktų nuostatomis ir Kliento generalinio direktoriaus 2022 m. vasario 9 d. įsakymu Nr. 1R-24 „Dėl Įmonės informacinių technologijų saugos dokumentų patvirtinimo“ (su vėlesniais pakeitimais) patvirtintais informacijos saugos dokumentais, kurie reglamentuoja pagrindinius Užsakovo informacijos saugos užtikrinimo ir valdymo principus, bei konkrečioms sistemoms taikomais organizaciniais ir techniniais kibernetinio saugumo reikalavimais, kurie yra numatyti Kliento generalinio direktoriaus 2022 m. kovo 16 d. įsakymu Nr. 1R-42 „Dėl Įmonės pramoninių procesų valdymo sistemos bei kitų valdomų ir tvarkomų ryšių ir informacinių sistemų aprašo patvirtinimo“ (su vėlesniais pakeitimais) patvirtintame apraše. Paslaugų teikėjas taip pat įsipareigoja užtikrinti Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatyme, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. rugpjūčio 13 d. nutarime Nr. 818 „Dėl Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymo įgyvendinimo“ bei kituose teisės aktuose numatytų organizacinių ir techninių kibernetinio saugumo reikalavimų atitiktį. Jei dėl informacinės sistemos prigimtės Paslaugų teikėjas negali įgyvendinti konkretaus reikalavimo, jis privalo apie tai informuoti Klientą pasiūlydamas kitą analogišką priemonę galinčioms kilti technologinėms rizikoms valdyti, kuri būtų parinkta atsižvelgiant į ryšių ir informacinės sistemos prigimtį bei kategoriją, naujausius technikos laimėjimus, vadovaujantis gamintojo pateikiama bent viena gera saugumo praktikos rekomendacija.

PATVIRTINTA
UAB Infomedia direktoriaus
2025 m. spalio 01 d.

UAB INFOMEDIJA INFORMACINĖS SISTEMOS VEIKLOS TĘSTINUMO VALDYMO PLANAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. UAB Infomedijos informacinės sistemos (toliau – IS) veiklos tęstinumo valdymo planas (toliau – Valdymo planas) reglamentuoja UAB Infomedijos (toliau – Bendrovė) veiksmus ir procedūras užtikrinant IS veiklos tęstinumą įvykus elektroninės informacijos saugos incidentui ar ekstremaliai situacijai, kurios metu gali kilti pavojus IS duomenims, techninės, programinės įrangos funkcionavimui.

2. IS sudėtis, infrastruktūros neveikimo sukeliamas poveikis ir žala, taip pat didžiausias leistinas infrastruktūros neveikimo terminas nustatyti UAB Infomedijos informacinės sistemos duomenų saugos nuostatuose (toliau – Saugos nuostatai) ir susijusiuose dokumentuose.

3. Valdymo planas parengtas vadovaujantis:

3.1. Bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. liepos 24 d. nutarimu Nr. 716 „Dėl Bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašo, Saugos dokumentų turinio gairių aprašo ir Elektroninės informacijos, sudarančios valstybės informacinius išteklius, svarbos įvertinimo ir valstybės informacinių sistemų, registrų ir kitų informacinių sistemų klasifikavimo gairių aprašo patvirtinimo“ (toliau – Bendrųjų saugos reikalavimų aprašas);

3.2. Organizacinių ir techninių kibernetinio saugumo reikalavimų, taikomų kibernetinio saugumo subjektams, aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. gruodžio 5 d. nutarimu Nr. 1209 „Dėl Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymo įgyvendinimo“ (toliau – Kibernetinio saugumo reikalavimų aprašas);

3.3. kitais teisės aktais reglamentuojančiais IS elektroninės informacijos valdymą.

4. Plane vartojamos sąvokos:

Saugos incidentas – elektroninės informacijos saugos arba kibernetinio saugumo incidentas, kuris gali sukelti neteisėtą prisijungimą ar sudaryti neteisėto prisijungimo prie informacinės sistemos, elektroninių ryšių tinklo galimybę, sutrikdyti ar pakeisti, įskaitant valdymo perėmimą, informacinės sistemos, elektroninių ryšių tinklo veiklą, sunaikinti, sugadinti, ištrinti ar pakeisti elektroninę informaciją, panaikinti ar apriboti galimybę naudotis elektronine informacija, sudaryti sąlygas neleistinai elektroninę informaciją pasisavinti, paskleisti ar kitaip panaudoti neviešą elektroninę informaciją tokios teisės neturintiems asmenims.

Ekstremali situacija – situacija, kuri skelbiama įvykus Saugos incidentui, sutrikdžiusiam IS ar atskiro jos posistemio veikimą, jei informacinės sistemos veikla negali būti atkurta per nustatytą didžiausią informacinės sistemos neveikimo laikotarpį.

Saugos politiką įgyvendinantys dokumentai – IS saugos nuostatai, šis Valdymo planas, IS naudotojų administravimo taisyklės, IS saugaus elektroninės informacijos tvarkymo taisyklės, incidentų valdymo planas kiti Bendrovės dokumentai, reglamentuojantys elektroninės informacijos valdymą ir saugumą.

Kitos Plane vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatyme, Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatyme, Bendrųjų saugos

reikalavimų apraše, Lietuvos standartuose LST ISO/IEC 27001 ir LST ISO/IEC 27002 bei kituose Lietuvos Respublikos teisės aktuose, reglamentuojančiuose elektroninės informacijos saugos ir kibernetinio saugumo valdymą, vartojamas sąvokas.

5. Valdymo planas aktyvuojamas įvykus elektroninės informacijos Saugos incidentui.

6. Už Valdymo plano įgyvendinimo organizavimą ir kontrolę atsakingas saugos įgaliotinis (toliau – Saugos įgaliotinis), už Valdymo plano įgyvendinimą atsakingi Saugos įgaliotinis ir IS administratoriai (toliau – IS administratoriai).

II SKYRIUS ORGANIZACINĖS NUOSTATOS

7. Bendrovės direktoriaus įsakymu tvirtinama Veiklos tęstinumo valdymo grupė, kurią sudaro:

- 7.1. Veiklos tęstinumo valdymo grupės vadovas;
- 7.2. Veiklos tęstinumo valdymo grupės vadovo pavaduotojas;
- 7.3. Darbuotojas, atsakingas už IS vystymo ir priežiūros darbus;
- 7.4. IS saugos įgaliotinis.

8. Veiklos tęstinumo valdymo grupės funkcijos:

8.1. Skelbia ekstremalią situaciją;

8.2. vykdo ekstremalios situacijos analizę ir priima sprendimus IS veiklos tęstinumo valdymo klausimais;

8.3. kontroliuoja finansinių išteklių, reikalingų IS veiklai atkurti, įvykus ekstremaliai situacijai, naudojimą;

8.4. organizuoja ir užtikrina elektroninės informacijos fizinę saugą įvykus Saugos incidentui;

8.5. prižiūri ir koordinuoja IS veiklos atkūrimą;

8.6. organizuoja logistiką (žmonių, daiktų, įrangos vežimo organizavimas ir jų vežimas į tam iš anksto numatytą vietą);

8.7. bendrauja su viešosios informacijos rengėjų ir viešosios informacijos skleidėjų atstovais, su teisėsaugos ir kitomis institucijomis, institucijų darbuotojais ir kitomis interesų grupėmis;

8.8. informuoja IS naudotojus;

8.9. vykdo kitas Veiklos tęstinumo valdymo grupei pavestas funkcijas.

9. 7. Bendrovės direktoriaus įsakymu tvirtinama IS veiklos atkūrimo grupė (toliau – Veiklos atkūrimo grupė), kurios sudėtis yra:

- 9.1. Veiklos atkūrimo grupės vadovas;
- 9.2. Veiklos atkūrimo grupės vadovo pavaduotojas;
- 9.3. Saugos įgaliotinis;
- 9.4. IS administratoriai.
- 9.5. Kiti Bendrovės darbuotojai įtraukiami pagal poreikį.

10. Veiklos atkūrimo grupės funkcijos:

10.1. per pirmąjį Veiklos atkūrimo grupės posėdį sudaromas IS atkūrimo planas;

10.2. prižiūri ir koordinuoja IS veiklos atkūrimą;

10.3. organizuoja tarnybinių stočių veiklos atkūrimą;

10.4. organizuoja kompiuterių tinklo veikimo atkūrimą;

10.5. organizuoja IS duomenų atkūrimą;

10.6. organizuoja taikomųjų programų tinkamo veikimo atkūrimą;

- 10.7. organizuoja darbo vietų kompiuterių veikimo atkūrimą ir prijungimą prie kompiuterių tinklo;
- 10.8. atlieka kitas Veiklos atkūrimo grupei pavestas funkcijas;
- 10.9. Veiklos atkūrimo grupės nariai bendrauja priemonėmis, įskaitant, bet neapsiribojant elektroniniu paštu, telefonu, mobiliaisiais telefonais.
11. Valdymo planui įgyvendinti nustatomos funkcijos ir įgaliojimai:
 - 11.1. Saugos įgaliotinis dalyvauja nuolatinėje IS veiklos testinumo valdymo grupėje (toliau – Veiklos testinumo valdymo grupė) ir teikia jai informaciją apie IS Saugos incidentus;
 - 11.2. IS administratoriai užtikrina informacinių sistemų atkūrimą ir dalyvauja Veiklos atkūrimo grupės veikloje;
 - 11.3. IS naudotojai privalo vykdyti Veiklos testinumo valdymo grupės reikalavimus;
 - 11.4. Kitos Saugos įgaliotinio, IS administratorių funkcijos, įgaliojimai, veiksmai yra nurodyti IS kibernetinių incidentų valdymo plano veiklos ir kituose IS saugos politiką įgyvendinančiuose dokumentuose.
12. Saugos įgaliotinio funkcijos, įgaliojimai ir veiksmai:
 - 12.1. Saugos įgaliotinis dalyvauja Bendrovės Veiklos testinumo valdymo grupės veikloje, teikia jai informaciją apie Saugos incidentus;
 - 12.2. gavęs informacijos apie IS sutrikimą elektroniniu paštu arba žodžiu ir įvertinęs susidariusią situaciją, duoda nurodymą sistemų naudotojams nutraukti darbą su IS;
 - 12.3. informuoja IS administratorius apie IS sutrikimą, numanomas jo priežastis, pasekmes ir prognozuojamą IS atkūrimo laiką;
 - 12.4. atkūrus IS veiklą, atlieka ekstremalios situacijos analizę ir sprendžia apie papildomų saugos priemonių ar procedūrų įdiegimo tikslingumą, parengia veiklos atkūrimo ataskaitą.
13. IS administratorių funkcijos, įgaliojimai ir veiksmai:
 - 13.1. užtikrina IS posistemų veiklos atkūrimą įvykus Saugos incidentams;
 - 13.2. gavę pranešimą elektroniniu paštu arba žodžiu iš naudotojo, Saugos įgaliotinio apie IS sutrikimą ir įvertinęs susidariusią situaciją, pagal savo kompetenciją operatyviai imasi IS sutrikimų šalinimo veiksmų arba kreipiasi į atitinkamos srities išorinių paslaugų teikėją;
 - 13.3. apie saugos incidento priežastis, pasekmes ir prognozuojamą IS atkūrimo trukmę informuoja Saugos įgaliotinį;
 - 13.4. registruoja saugos incidentą, užpildydamas visą su saugos incidentu žinomą informaciją;
 - 13.5. vykdo kitus Saugos įgaliotinio ir Veiklos testinumo valdymo grupės nurodymus ir pavedimus.
14. Naudotojo pareigos:
 - 14.1. Naudotojai privalo nedelsdami pranešti saugos įgaliotiniui ir IS administratoriui apie pastebėtą saugos incidentą;
 - 14.2. jeigu iškyla pavojus sveikatai arba gyvybei (gaisras, pastato griūtis ir pan.) nedelsdami išeina iš patalpų, praneša apie pavojų avarinėms tarnyboms, Bendrovės administracijai;
 - 14.3. pastebėję saugos politiką įgyvendinančiuose dokumentuose nustatytų reikalavimų pažeidimų, nusikalstamos veiklos požymių, neveikiančias arba netinkamai veikiančias saugos užtikrinimo priemones ar kitus pavojus, keliančius grėsmę IS ir elektroninės informacijos saugumui, nedelsdamas informuoja Saugos įgaliotinį arba IS administratorių telefonu (+370 60018251) arba išsiunčia pranešimą elektroniniu paštu (pagalba@laista.lt);
 - 14.4. gavęs Saugos įgaliotinio ar administratoriaus nurodymą, nutraukia darbą su IS;
 - 14.5. Saugos įgaliotinio ar administratoriaus pavedimu atlieka elektroninės informacijos vientisumo patikrinimą;

14.6. vykdo kitus Saugos įgaliotinio ir Veiklos tęstinumo valdymo grupės nurodymus bei pavedimus.

15. Kiti Saugos įgaliotinio, IS administratorių funkcijos, įgaliojimai, veiksmai yra nurodyti IS kibernetinių incidentų valdymo plano veiklos ir kituose IS saugos politiką įgyvendinančiuose dokumentuose.

16. Išorinių paslaugų teikėjų veiksmai ir atsakomybė apibrėžiami Bendrovės su jais sudarytose sutartyse.

17. Saugos incidento metu patirti nuostoliai finansuojami Bendrovės lėšomis. Finansinius ir kitus būtinus išteklius bei jų šaltinius IS veiklai atkurti įvykus ekstremaliai situacijai numato ir pasirenka Veiklos tęstinumo valdymo grupė.

18. Saugos incidento metu svarbiausias prioritetas yra IS naudotojų gyvybės ir sveikatos apsauga. Nepriklausomai nuo IS veiklos tęstinumo detalajame plane aprašytų veiksmų būtina užtikrinti visų IS naudotojų gyvybės ir sveikatos apsaugą ir saugumą, kol trunka ekstremalioji situacija ir likviduojami avarijų padariniai. Tokiais atvejais vadovaujamosi Ekstremalių situacijų operacijų centro nurodymais.

19. Kriterijai, pagal kuriuos nustatoma, kad IS veikla atkurta, yra:

19.1. atstatomas IS funkcionalumas ir prieinamumas vartotojams, užtikrintas duomenų konfidencialumas ir vientisumas;

19.2. nuolat atnaujinami IS duomenys;

19.3. išsaugomi atnaujinti IS duomenys;

19.4. nuolat teikiami atnaujinti IS duomenys kitiems registrams, informacinėms sistemoms ir kitiems IS duomenų gavėjams;

20. IS darbas turi būti atkurtas per 16 darbo valandų, o jos prieinamumas turi būti užtikrintas ne mažiau kaip 96 proc. laiko darbo metu.

III SKYRIUS APRAŠOMOSIOS NUOSTATOS

21. Parengtų ir Bendrovėje saugomų dokumentų sąrašas:

21.1. Informacinės sistemos techninės įrangos sąrašas ir minimali techninė įranga reikalinga IS veiklai atkurti;

21.2. Bendrovės pastato kuriame yra kritinė IS įranga, patalpų planai, kuriuose nurodyta: įrangos išdėstymo vieta, kompiuterių tinklo ir telefonų tinklo mazgai bei kompiuterių tinklo ir telefonų tinklo laidų išvedžiojimo schemas, elektros įvedimo pastate vietos;

21.3. IS ryšio tinklų fizinio ir loginio sujungimo schemas;

21.4. Kiekvienos IS dalies dokumentacija ir jos atstatymo planas;

21.5. IS elektroninės informacijos teikimo bei techninės ir programinės įrangos įsigijimo ir priežiūros sutarčių sąvadas (sutarčių kopijos), atsakingų už šių sutarčių įgyvendinimo priežiūrą asmenų pareigos;

21.6. Atsarginių IS elektroninės informacijos kopijų saugojimo vieta ir šių laikmenų perkėlimo į saugojimo vietą laikas ir sąlygos;

21.7. Bendrovės darbuotojų sąrašas, kuriame nurodyti darbuotojų darbo telefonai, Veiklos tęstinumo valdymo grupės aktualus narių sąrašas su narių kontaktiniais duomenimis, leidžiančiais pasiekti šiuos asmenis bet kuriuo metu.

22. Už aukščiau nurodytų dokumentų saugojimą atsakingi Bendrovės darbuotojai nurodyti 1 priede.

23. Už atskirų IS dalių priežiūrą ir atkūrimą atsakingi priskirti administratoriai, nurodant tai pareigybės aprašyme.

24. Nesant galimybės veiklą tęsti pagrindinėse Bendrovės patalpose, veikla gali būti perkeliama į atsargines patalpas, kurioms keliama šie reikalavimai:

24.1. atsarginės patalpos turi būti fiziškai apsaugotos nuo neautorizuoto patekimo į jas;

24.2. patekimas į patalpas turi būti apribotas tik įgaliotiems asmenims (užtikrinama, kad visi patenkantys asmenys būtų registruojami žurnale);

24.3. patalpos turi atitikti priešgaisrinės saugos, temperatūros ir drėgmės reikalavimus (įrengtos gaisro gesinimo priemonės bei veikianti oro temperatūros ir drėgmės reguliavimo įranga (oro vėdinimo ir kondicionavimo sistema));

24.4. atsarginės patalpos turi turėti nuolatinę elektros energijos ir interneto ryšį, taip pat turi būti įrengtas rezervinis elektros energijos šaltinis, užtikrinantis įrangos veikimą ne trumpiau kaip 30 minučių;

24.5. ryšių kabeliai turi būti apsaugoti nuo nesankcionuoto prisijungimo.

25. IS elektroninės informacijos kopijavimą atlieka Bendrovė. Kopijos daromos kas kartą per parą. Bendrovė užtikrina tinkamą kopijų saugojimą ir atkūrimą.

IV SKYRIUS VEIKSMAI ĮVYKUS SAUGOS INCIDENTUI

26. Įvykus IS saugos incidentui:

26.1. administratorius informuoja apie nenumatytą situaciją Saugos įgaliotinį;

26.2. Saugos įgaliotinis apie nenumatytą situaciją informuoja Veiklos tęstinumo valdymo grupės vadovą ir organizuoja veiklos tęstinumo valdymo grupės posėdį;

26.3. Veiklos tęstinumo valdymo grupės posėdyje įvertinama situacija ir sudaroma veiklos atkūrimo grupė;

26.4. Esant poreikiui informuojamas ekstremalių situacijų operacijų centras;

26.5. Veiklos atkūrimo grupė pirmame posėdyje parengia veiklos atkūrimo planą.

26.6. Saugos įgaliotinis organizuoja žalos IS duomenims, IS techninei, programinei įrangai vertinimą, koordinuoja IS veiklai atkurti reikalingos techninės, sisteminės ir taikomosios programinės įrangos įsigijimą;

26.7. IS administratoriai atkuria IS tarnybinių stočių, kompiuterių tinklo veiklą, IS duomenis, IS techninės, sisteminės ir taikomosios programinės įrangos funkcionavimą ir apie tai informuoja saugos įgaliotinį.

26.8. Saugos įgaliotinis parengia veiklos atkūrimo ataskaitą.

V SKYRIUS PLANO VEIKSMINGUMO IŠBANDYMO NUOSTATOS

27. Valdymo plano veiksmingumas turi būti išbandomas ne rečiau kaip kartą per dvejus metus.

28. Valdymo plano išbandymo metu Saugos įgaliotinio teikimu imituojamas IS Saugos incidentas, atsižvelgiant per praėjusius metus įvykusius elektroninės informacijos saugos incidentus. Veiklos tęstinumo valdymo grupė išanalizuoja galimą (sumodeliuotą) elektroninės informacijos saugos incidentą, numato galimus jo valdymo būdus ir sprendimus. Saugos incidento padarinių likvidavimą atsakingi asmenys (Atkūrimo grupė) atlieka minėtų padarinių likvidavimo veiksmus.

29. Išbandžius Valdymo plano veiksmingumą, Saugos įgaliotinis turi parengti Valdymo plano veiksmingumo išbandymo ataskaitą. Parengtą ataskaitą Saugos įgaliotinis pateikia Bendrovės vadovui. Valdymo plano veiksmingumo išbandymo ataskaitos forma pateikta 2 priede.

30. Valdymo plano veiksmingumo išbandymo metu pastebėti trūkumai šalinami remiantis operatyvumo, veiksmingumo ir ekonomiškumo principais. Saugos įgaliotinis nuolat kontroliuoja Ataskaitoje nurodytų prevencinių priemonių įgyvendinimą.

31. Esant poreikiui, atlikus Valdymo plano išbandymą ar po IS rizikos įvertinimo atliekamas Valdymo plano atnaujinimas, atsižvelgiant į išbandymo metu pastebėtus trūkumus.

VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

32. IS naudotojai, pažeidę valdymo plano ir kitų saugos politiką įgyvendinančių dokumentų nuostatas, atsako teisės aktų nustatyta tvarka.

UAB Infomedia

Direktoriu

DETALIOS INFORMACIJOS, BŪTINOS VEIKLOS TĘSTINUMUI VYKDYTI, APRAŠAS

Eil. Nr.	Dokumento pavadinimas	Saugojimo vieta	Atsakingas
1.	Informacinės sistemos techninės įrangos sąrašas ir minimali techninė įranga reikalinga IS veiklai atkurti.	SharePoint Library	IT vadovas
2.	Bendrovės ryšio tinklų fizinio ir loginio sujungimo schemos.	SharePoint Library	IT vadovas
3.	Kiekvienos IS dalies dokumentacija ir jos atstatymo planas.	SharePoint Library	IT vadovas
4.	IS elektroninės informacijos teikimo bei techninės ir programinės įrangos įsigijimo ir priežiūros sutarčių sąvadas (sutarčių kopijos), atsakingų už šių sutarčių įgyvendinimo priežiūrą asmenų pareigos.	SharePoint Library	IT vadovas
5.	Atsarginių IS elektroninės informacijos kopijų saugojimo vieta ir šių laikmenų perkėlimo į saugojimo vietą laikas ir sąlygos.	SharePoint Library	IT vadovas
6.	Bendrovės darbuotojų sąrašas, kuriame nurodyti darbuotojų darbo telefonai, Veiklos testinumo valdymo grupės narių sąrašas su narių kontaktiniais duomenimis, leidžiančiais pasiekti šiuos asmenis bet kuriuos metu.	SharePoint Library	IT vadovas

UAB Infomedia

Direktoriui

UAB Infomedijos informacinės sistemos
veiklos testinimo valdymo plano
2 priedas

(veiklos testinimo valdymo plano bandymo ataskaitos forma)

**UAB INFOMEDIJOS CENTRO INFORMACINĖS SISTEMOS VEIKLOS TĖSTINUMO
VALDYMO PLANO IŠBANDYMO ATASKAITA**

(Veiklos testinimo valdymo grupės susitikimo data ir dokumento numeris)

Ekstremaliosios situacijos bandyme dalyvavo Veiklos testinimo valdymo grupės nariai:

Ekstremaliosios situacijos apibūdinimas:

Informacinės sistemos, kurias paveikė ekstremalioji situacija:

Ekstremaliosios situacijos valdymo eiga:

Rasti Plano trūkumai:

Pasiūlymai keisti arba papildyti Planą:

(vardas, pavardė)

(parašas)

(vardas, pavardė)

(parašas)

(vardas, pavardė)

(parašas)

Informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos incidentas	Veiksmai esant informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos incidentui	Informacinių sistemų veiklos atkūrimo veiksmai	Informacinių sistemų veiklos atkūrimo veiksmų atsakingi vykdytojai	Vykdymo laikas
1. Veiksmai atliekami įvykus informacinių sistemų (toliau – Informacinės sistemos) elektroninės informacijos (toliau – elektroninė informacija) saugos ar kibernetinio saugumo incidentui (toliau – saugos incidentas) (bendri visiems saugos incidentams)	1.1. galimos žalos Informacinės sistemoms įvertinimas, priemonių plano užkirsti kelią saugos incidentui sudarymas ir įgyvendinimas 1.2. Informacinių sistemų veiklos atkūrimo veiksmus atliekančių darbuotojų paskyrimas, jų budėjimo grafiko nustatymas ir jų informavimas apie tai 1.3. Informacinių sistemų naudotojams rekomenduojamo elgesio saugos incidento metu skelbimas žodžiu arba ryšio priemonėmis	1.1.1. žalos įvertinimas, priemonių plano saugos incidento padariniams likviduoti sudarymas ir įgyvendinimas 1.2.1. darbų grafiko saugos incidento padariniams likviduoti sudarymas 1.2.2. darbuotojų saugos incidento padarinių likvidavimo darbams atlikti darbuotojų sąrašo sudarymas ir jų informavimas apie tai 1.3.1. saugos incidento padarinių likvidavimo darbus atliekančių darbuotojų instruktavimas apie elgseną saugos incidento vietoje	Informacinių sistemų veiklos testavimo valdymo grupės (toliau – Valdymo grupė) vadovas Informacinių sistemų veiklos atkūrimo grupės (toliau – Atkūrimo grupė) Atkūrimo grupės vadovas Informacinių sistemų techninės infrastruktūros administratorius Informacinių sistemų saugos įgaliotinis	8 valandos 2 valandos 2 valandos 1 valanda

Informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos incidentas	Veiksmai esant informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos incidentui	Informacinių sistemų veiklos atkūrimo veiksmų atsakingi vykdytojai	Informacinių sistemų veiklos atkūrimo veiksmų atsakingi vykdytojai	Vykdymo laikas
	1.4. Nacionalinio kibernetinio saugumo centro informavimas apie Informaciniuose sistemose įvykusius kibernetinius incidentus, apibrėžtus organizaciniuose ir techniniuose kibernetinio saugumo reikalavimuose, ir taikytas kibernetinių saugos incidentų valdymo priemones Lietuvos Respublikos Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyta tvarka		Asmuo atsakingas už kibernetinį saugumą (toliau – kibernetinio saugumo vadovas)	Teisės aktų nustatyta tvarka
	1.5. informacijos apie kibernetinius saugos incidentus, susijusius su asmens duomenų saugumo pažeidimais, ir taikytas šių saugos incidentų valdymo priemones pateikimas Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai šios institucijos nustatyta tvarka ir sąlygomis		Informacinių sistemų saugos įgaliotinis, kibernetinio saugumo vadovas	Teisės aktų nustatyta tvarka
	1.6. informacijos, reikalingos kibernetiniams saugos incidentams, turintiems nusikalstamos veiklos požymių, užkardyti ir tirti, pateikimas policijai. Informacija pateikiama policijos generalinio komisaro nustatyta tvarka ir sąlygomis		Informacinių sistemų saugos įgaliotinis, kibernetinio saugumo vadovas	Teisės aktų nustatyta tvarka
	2.1. meteorologinės informacijos sekimas	2.1.1. saugos incidento padarinių likvidavimo darbus atliekančių darbuotojų informavimas apie esamą situaciją	Informacinių sistemų saugos įgaliotinis	1 valanda
	2.2. saugios vietos nustatymas ir nurodymas Informacinių sistemų naudotojams eiti į saugią vietą	2.2.1. Informacinių sistemų naudotojų informavimas apie būtinumą pereiti į kitas saugias patalpas	Valdymo grupės vadovas	Iki 1 valandos
	2.3. Informacinių sistemų naudotojų informavimas apie darbo sustabdymą dėl nepalankių sąlygų	2.3.1. Informacinių sistemų naudotojų informavimas apie esamą situaciją ir numatomas darbo sąlygas	Informacinių sistemų saugos įgaliotinis	Iki 1 valandos
2. Gamtinės sąlygos (klimatinių				

Informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos incidentas sąlygų pakitimai)	Veiksmai esant informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos incidentui	Informacinių sistemų veiklos atkūrimo veiksmai	Informacinių sistemų veiklos atkūrimo veiksmų atsakingi vykdytojai	Vykdymo laikas
	2.4. pasiruošimas suteikti nukentėjusiems Informacinių sistemų naudotojams pirmąją pagalbą	2.4.1. pirmosios pagalbos suteikimas nukentėjusiems Informacinių sistemų naudotojams, nukentėjusiųjų gabenimo į gydymo įstaigą organizavimas	Aplinkosaugos ir darbų saugos specialistas	įvykus įvykiui
	2.5. pavojingų vietų ženklavimas, informacinių lentelių pakabinimas	2.5.1. Informacinių sistemų naudotojų informavimas, saugos incidento padarinius likviduojančių darbuotojų instruktavimas	Informacinių sistemų saugos įgaliotinis	2 valandos
	2.6. alternatyvių energijos tiekimo šaltinių panaudojimas	2.6.1. energijos tiekimo tarnybų rekomendacijų vykdymas	Atkūrimo grupės vadovas	Pagal energijos tarnybų pateiktas rekomendacijas
	2.7. alternatyvaus ryšio organizavimas	2.7.1. kreipimasis į ryšio paslaugos teikėjus	Atkūrimo grupės vadovas	1 valanda
	2.8. pagrindinės Informacinių sistemų techninės ir programinės įrangos, duomenų galimam pavojui išvengti ir (ar) likviduoti paruošimas	2.8.1. Informacinių sistemų tarnybinių stočių, kitos techninės įrangos išjungimas ir perkėlimas į saugią vietą	Informacinių sistemų techninės infrastruktūros administratorius	1 valanda
	3.1. potvynio prognozės sekimas	3.1.1. saugos incidento padarinius likviduojančių darbuotojų instruktavimas	Informacinių sistemų saugos įgaliotinis	1 valanda
	3.2. veiksmų, nurodytų 2.1–2.8 papunkčiuose, atlikimas			1 valanda
3. Potvynis, užtvindymas				

Informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos incidentas	Veiksmai esant informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos incidentui	Informacinių sistemų veiklos atkūrimo veiksmai	Informacinių sistemų veiklos atkūrimo veiksmų atsakingi vykdytojai	Vykdymo laikas
4. Darbo aplinkos užteršimas pavojingomis medžiagomis	3.3. Informacinių sistemų naudotojų, dirbančių potvynio vietoje, maitinimo organizavimas	3.3.1. Informacinių sistemų naudotojų, dirbančių potvynio vietoje, maitinimo organizavimas	Aplinkosaugos ir darbų saugos specialistas	3 valandos
	4.1. pavojingų medžiagų šalinimo tarnybos informavimas	4.1.1. pavojingų medžiagų šalinimo tarnybos leidimo dirbti saugos incidento zonoje gavimas, darbo atlikimo rekomendacijų gavimas ir Informacinių sistemų naudotojų informavimas apie rekomenduojamus darbo būdus	Valdymo grupės vadovas	Pagal spec. tarnybų pateiktas rekomendacijas
	4.2. priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo tarnybos informavimas	4.2.1. priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo tarnybos leidimo dirbti saugos incidento vietoje gavimas	Informacinių sistemų saugos įgaliotinis	Pagal spec. tarnybų pateiktas rekomendacijas
	4.3. esant būtinumui – Informacinių sistemų naudotojų evakuacija	4.3.1. galimybių evakuoti Informacinių sistemų naudotojus nagrinėjimas, jei gauta priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo tarnybos rekomendacija	Valdymo grupės vadovas, Informacinių sistemų saugos įgaliotinis	Pagal spec. tarnybų pateiktas rekomendacijas
	4.4. veiksmų, nurodytų 2.1–2.8 papunkčiuose, atlikimas			1 valanda
5. Gaisras	5.1. esant būtinumui – Informacinių sistemų naudotojų evakuacija	5.1.1. galimybių evakuoti Informacinių sistemų naudotojus nagrinėjimas	Valdymo grupės vadovas, Informacinių sistemų saugos įgaliotinis	Pagal spec. tarnybų pateiktas rekomendacijas

Informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos incidentas	Veiksmai esant informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos incidentui	Informacinių sistemų veiklos atkūrimo veiksmai	Informacinių sistemų veiklos atkūrimo veiksmų atsakingi vykdytojai	Vykdymo laikas
	5.2. priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo tarnybos informavimas	5.2.1. priešgaisrinės ir gelbėjimo tarnybos	Informacinių sistemų saugos	Pagal spec. tarnybų pateiktas rekomendacijas
		leidimo dirbti saugos incidento zonoje gavimas, darbo atlikimo rekomendacijų gavimas, Informacinių sistemų naudotojų informavimas apie rekomenduojamus darbo būdus	įgaliotinis	
	5.3. gaisro gesinimas ankstyvoje stadijoje, nekeliant pavojaus Informacinių sistemų naudotojų gyvybei	5.3.1. priešgaisrinės ir gelbėjimo tarnybos nurodymų vykdymas	Aplinkosaugos ir darbų saugos specialistas	Pagal spec. tarnybų pateiktas rekomendacijas
	5.4. komunalinių komunikacijų, galinčių sukelti papildomą nenumatytą situaciją, išjungimas	5.4.1. priešgaisrinės ir gelbėjimo tarnybos rekomendacijų vykdymas	Informacinių sistemų techninės infrastruktūros administratorius	Pagal spec. tarnybų pateiktas rekomendacijas
	5.5. veiksmų, nurodytų 2.1–2.8 papunkčiuose, atlikimas			1 valanda
6. Patalpų, kuriose yra Informacinių sistemų tarnybinės stotys ir svarbiausia komutacinė įranga (toliau – patalpos), užgrobimas	6.1. teisės saugos tarnybų informavimas	6.1.1. teisės saugos tarnybų informavimas apie saugos incidentą	Valdymo grupės vadovas	Iškart, įvykus incidentui
	6.2. esant būtinumui, Informacinių sistemų naudotojų evakavimas, išpėjant teisės saugos tarnybas	6.2.1. Informacinių sistemų naudotojų informavimas apie evakavimą, jei yra teisės saugos tarnybų rekomendacija	Informacinių sistemų saugos įgaliotinis	Iškart, įvykus incidentui
	6.3. esant būtinumui, Informacinių sistemų techninės įrangos išjungimas ir patalpų užrakinimas	6.3.1. Informacinių sistemų tarnybinių stočių, kitos techninės įrangos išjungimas, patalpų užrakinimas, jei yra galimybė	Informacinių sistemų techninės infrastruktūros administratorius	Iškart, įvykus incidentui

Informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos incidentas	Veiksmai esant informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos incidentui	Informacinių sistemų veiklos atkūrimo veiksmų atsakingi vykdytojai	Informacinių sistemų veiklos atkūrimo veiksmų atsakingi vykdytojai	Vykdymo laikas
7. Patalpų sugadinimas	6.4. esant būtinumui, likusių Informacinių sistemų naudotojų evakavimas	6.4.1. Informacinių sistemų naudotojų informavimas apie evakavimą, jei yra teisės saugos tarnybų rekomendacija	Informacinių sistemų saugos įgaliotinis	Įskart, įvykus incidentui
	6.5. teisės saugos pareigūnų nurodymų vykdymas	6.5.1. Informacinių sistemų naudotojų informavimas apie teisės saugos tarnybų nurodymus	Informacinių sistemų saugos įgaliotinis	Įskart, įvykus incidentui
	6.6. veiksmų, nurodytų 2.1–2.8 papunkčiuose, atlikimas			1 valanda
	7.1. avarinių ar teisės saugos tarnybų informavimas, atsižvelgiant į iškiliusio pavojaus pobūdį	7.1.1. atitinkamos tarnybos leidimo dirbti pavojiaus zonoje gavimas, darbui atlikimo rekomendacijų gavimas, Informacinių sistemų naudotojų informavimas apie rekomenduojamus darbo būdus	Informacinių sistemų saugos įgaliotinis, kibernetinio saugumo vadovas	Įskart, įvykus incidentui
	7.2. veiksmų, nurodytų 2.1–2.8 papunkčiuose, atlikimas			1 valanda
	7.3. esant reikalui, atsarginių patalpų Informacinių sistemų veiklai užtikrinti ir darbo vietoms išdėstyti suradimas	7.3.1. darbo organizavimas ir koordinavimas atsarginėse Informacinių sistemų patalpose	Atkūrimo grupės vadovas	1 valanda
	7.4. komunalinių komunikacijų, galinčių sukelti papildomą saugos incidentą, išjungimas	7.4.1. pažeistų patalpų rekonstrukcijos, atstatymo darbų, komunalinių komunikacijų išjungimo organizavimas ir (ar) Informacinių sistemų perkėlimas į naujas patalpas	Valdymo grupės vadovas, Atkūrimo grupės vadovas	Įskart, įvykus incidentui
	8.1. elektros energijos tiekimo sistemos veiklos patikrinimas	8.1.1. pažeisto vietos elektros tinklo, užtikrinančio Informacinių sistemų veiklą, atkūrimo organizavimas	Atkūrimo grupės vadovas	Pagal spec. tarnybų pateiktas rekomendacijas

Periodiškumas	1 mato vieneto kainis, EUR be PVM	Kaina, EUR be PVM
5	6	7
Per sutarties vykdymo laikotarpį	0,00	0
Per sutarties vykdymo laikotarpį	0,00	0
Per sutarties vykdymo laikotarpį	0,00	0
Per mėnesį	0,35	75600
Per mėnesį	0,35	12600
Per mėnesį	0,00	0
Per mėnesį	0,90	6480
Per mėnesį	1,00	72000
Per mėnesį	0,05	1800
gaminamoji pasiūlymo kaina EUR be PVM		168 480,00
	PVM	35 380,80
gaminamoji pasiūlymo kaina EUR su PVM		203 860,80

okėtinus pagal galiojančius Lietuvos Respublikos įstatymus.
 imo laikotarpiu ir bus naudojama tik pasiūlymų vertinimui.