

PASLAUGŲ VIEŠOJO PIRKIMO-PARDAVIMO SUTARTIS NR. 6PS-17-77

2017 m. balandžio 3 d.
Vilnius

Valstybės įmonė Lietuvos oro uostai, buveinės adresas Rodūnios kelias 10A, Vilnius, juridinio asmens kodas 120864074, atstovaujama

ir

UAB "INFOMEDIA", buveinės adresas Žalgirio g. 90 LT-09303, Vilnius, juridinio asmens kodas 122020088 atstovaujama

ės,

toliau Užsakovas ir Paslaugų teikėjas kartu vadinami Šalimis, o kiekvienas atskirai Šalimi, sudarė šią paslaugų viešojo pirkimo-pardavimo sutartį (toliau – Sutartis):

1. SUTARTIES OBJEKTAS

- 1.1. Šia Sutartimi Paslaugų teikėjas įsipareigoja suteikti paslaugas, nurodytas Sutarties priede Nr. 1 „Techninė specifikacija“ (toliau – Paslaugos), o Užsakovas įsipareigoja apmokėti Paslaugų teikėjui už jo suteiktas Paslaugas šioje Sutartyje nustatyta tvarka ir terminais. Sutarties Priede Nr. 1 „Techninė specifikacija“ yra pateikiamas Paslaugų apibūdinimas, privalomi Paslaugų teikimo ar Paslaugų rezultato reikalavimai, Paslaugų teikimo terminai, etapai (jeigu Paslaugos teikiamos etapais), kitos su Paslaugų teikimu susijusios sąlygos, jeigu Šalys dėl jų susitarė.

2. PASLAUGŲ ATLIKIMO EIGA

- 2.1. Paslaugos užsakomos pagal Užsakovo poreikius. Užsakovas raštu pateikia Paslaugų teikėjui užduotį, jos apimtį ir specifiką (su užduotimi taip pat gali būti pateikiami preliminarūs Paslaugų suteikimo etapai).
- 2.2. Paslaugos pradedamos teikti ir jų vykdymo terminai pradedami skaičiuoti Paslaugų teikėjui gavus informaciją, numatytą šios Sutarties 3.5.1 punkte.

3. ŠALIŲ TEISĖS IR PAREIGOS

- 3.1. Vykdydamos šią Sutartį Šalys įsipareigoja veikti tinkamai ir sąžiningai viena kitos atžvilgiu. Vykdydamos šią Sutartį Šalys privalo bendradarbiauti ir kooperotis.
- 3.2. Paslaugų teikėjas įsipareigoja:
 - 3.2.1. teikti Paslaugas šioje Sutartyje ir jos prieduose nurodyta apimtimi, sąlygomis ir tvarka. Visais atvejais visos Paslaugos turi būti atliktos laiku, kokybiškai ir kompleksiškai;
 - 3.2.2. Paslaugas teikti pats, 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;
 - 3.2.3. savo sąskaita pašalinti visus Paslaugų suteikimo trūkumus;
 - 3.2.4. nedelsiant informuoti Užsakovą apie bet kurias aplinkybes, kurios trukdo ar gali sutrukdyti Paslaugų teikėjui vykdyti Paslaugų teikimą šioje Sutartyje ir jos prieduose nurodyta apimtimi, sąlygomis ir tvarka;
 - 3.2.5. užtikrinti Sutarties vykdymui reikalingo darbuotojų skaičiaus buvimą ir tokių darbuotojų atitiktį aviacijos saugumui, kaip tai yra numatyta Lietuvos Respublikos aviacijos įstatymo



66 straipsnyje, kai Paslaugos ar jų dalis turi būti teikiamos Užsakovo valdomos teritorijos riboto patekimo zonoje;

- 3.2.6. 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;
- 3.2.7. teikti Užsakovui informaciją (ataskaitas) apie Paslaugų suteikimą ir teikimo eigą nustatyta tvarka ir terminais, o taip pat per 5 (penkias) dienas nuo Užsakovo raštu pateikto prašymo gavimo dienos pateikti išsamią Paslaugų teikimo ataskaitą, nurodant, kokios Paslaugos buvo suteiktos, išskiriant konkrečias Paslaugų kainos sudėtines dalis bei pateikiant papildomą su Paslaugų teikimu susijusią informaciją apie patirtas išlaidas ir t. t. Visa informacija (ataskaitos) teikiama lietuvių kalba;
- 3.2.8. vykdyti visus Užsakovo nurodymus, susijusius su Paslaugų teikimu, neprieštaraujančius įstatymams ir (ar) šiai Sutarčiai;
- 3.2.9. tinkamai vykdyti kitus įsipareigojimus ir pareigas, numatytus šioje Sutartyje, jos prieduose ir galiojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.
- 3.3. Paslaugų teikėjas patvirtina, kad turi visas licencijas, leidimus ir įgaliojimus teikti Paslaugų teikėjo siūlomą Paslaugą.
- 3.4. Paslaugų teikėjas turi teisę:
 - 3.4.1. gauti apmokėjimą už tinkamai, laiku ir kokybiškai suteiktas Paslaugas;
 - 3.4.2. Paslaugų teikėjas turi kitas šios Sutarties ir Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktuose numatytas teises.
- 3.5. Užsakovas įsipareigoja:
 - 3.5.1. Paslaugų teikėjui sudaryti visas sąlygas, suteikti informaciją ar dokumentus, reikalingus tinkamam Paslaugų teikimui;
 - 3.5.2. sudaryti sąlygas Paslaugų teikėjo darbuotojams, atitinkantiems nustatytus reikalavimus, pateikti į Užsakovo valdomos teritorijos riboto patekimo zoną, kai tai yra reikalinga Paslaugoms teikti, ir išduoti reikalingus leidimus. Už leidimų išdavimą sumoka Paslaugų teikėjas pagal aktualiu metu galiojančius Užsakovo patvirtintus įkainius;
 - 3.5.3. 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;
 - 3.5.4. laiku atsiskaityti su Paslaugų teikėju už tinkamai suteiktas Paslaugas pagal Sutarties sąlygas.
- 3.6. Užsakovas turi teisę:
 - 3.6.1. atsisakyti priimti nekokybiškai ar ne laiku suteiktas Paslaugas ar jų dalį;
 - 3.6.2. reikalauti, kad Paslaugų teikėjas nedelsiant ir neatlygintinai ištaisytų netinkamai, nekokybiškai suteiktą Paslaugų trūkumus;
 - 3.6.3. reikalauti sustabdyti Paslaugų teikimą, jei Paslaugos teikiamos nesilaikant šios Sutarties sąlygų, Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimų, kelia pavojų žmonių gyvybei, sveikatai, Užsakovo ir (ar) trečiųjų asmenų turtui ar aplinkai, taip pat esant grėsmei tokiai situacijai kilti ir (ar) nustačius avarijos grėsmę;
 - 3.6.4. Užsakovas turi kitas šioje Sutartyje ir Lietuvos Respublikos teisės aktuose numatytas teises.

4. ŠALIŲ PATVIRTINIMAI, SUSIJĘ SU SĄŽININGA DALYKINE PRAKTIKA

- 4.1. Kiekviena Šalis šiuo pareiškia, kad Sutarties įsigaliojimo dieną ji, jos vadovai, atstovai ar darbuotojai nėra siūlę, žadėję, davę, leidę duoti, prašę ar gavę jokios netinkamos turtinės ar kitokios naudos (ir nėra davę suprasti, kad tai padarys ar gali padaryti ateityje), susijusios



su Sutartimi, ir kad ji ėmėsi reikalingų priemonių užkirsti kelią tokiam subrangovų, atstovų ar bet kokių kitų trečiųjų šalių, kurias ji kontroliuoja ar kurioms ji turi lemiamą įtaką, elgesiui.

- 4.2. Šalys susitaria, kad visais atvejais, kai tai susiję su Sutartimi, Sutarties vykdymo metu ir po to jos laikysis ir imsis pagrįstų priemonių, kad jų subrangovai, atstovai ar kitos trečiosios šalys, kurias jos kontroliuoja ar kurioms jos turi lemiamą įtaką, laikytųsi 2011 m. ICC kovos su korupcija taisyklių 1 dalies¹, kuri šia nuoroda yra pilna apimtimi įtraukiama į Sutartį.
- 4.3. Jei Šalis, pasinaudojusi Sutartimi ar kitu susitarimu jai suteikta teise atlikti kitos Šalies buhalterinės apskaitos ir finansinių dokumentų auditą, jei tokia teisė jai yra suteikta, ar kitu būdu pateikia įrodymus, kad pastaroji Šalis padarė esminį ar kelis pakartotinius 2011 m. ICC kovos su korupcija taisyklių 1 dalies nuostatų pažeidimus, ji atitinkamai informuoja pastarąją Šalį ir pareikalauja, kad ši Šalis per protingą laiką imtųsi reikalingų veiksmų pažeidimams pašalinti ir informuotų ją apie tokius veiksmus. Jei pastaroji Šalis nesiima reikalingų veiksmų pažeidimams pašalinti arba jei tokie veiksmai yra neįmanomi, ji gali apsiginti įrodydama, kad tuo metu, kai buvo nustatytas (-ti) pažeidimas (-ai), ji jau buvo įgyvendinusi atitinkamas korupcijos prevencijos priemones, nurodytas 2011 m. ICC kovos su korupcija taisyklių 10 straipsnyje, kurios buvo pritaikytos jos konkrečioms aplinkybėms ir padeda nustatyti korupciją bei skatinti sąžiningumą Šalies organizacijoje. Jei nesiimama jokių veiksmų pažeidimams pašalinti arba jei atitinkamoje situacijoje nėra tinkamai apsiginama, pirmoji Šalis gali savo nuožiūra sustabdyti Sutarties vykdymą arba jį nutraukti. Tokiu atveju visos sumos, mokėtinos pagal Sutartį jos vykdymo sustabdymo ar nutraukimo metu, turės būti sumokėtos, tiek kiek tai leidžia taikytini įstatymai.
- 4.4. Užsakovas turi teisę reikalauti iš Paslaugų teikėjo, o Paslaugų teikėjas privalo nedelsdamas pateikti visą informaciją ir dokumentus, siekiant patikrinti Paslaugų teikėjo atitiktį antikorupcinėms nuostatoms, numatytoms Sutarties 4.1-4.3 punktuose.

5. PASLAUGŲ KAINA IR ATSISKAITYMŲ TVARKA

- 5.1. Sutarties maksimali vertė be PVM yra 90 140,00 EUR (devyniasdešimt tūkstančių vienas šimtas keturiasdešimt eurų 00 ct). PVM sudaro 18 929,40 EUR (aštuoniolika tūkstančių devyni šimtai dvidešimt devyni eurai 40 ct.). Sutarties maksimali vertė su PVM – 109 069,40 EUR (vienas šimtas devyni tūkstančiai šešiasdešimt devyni eurai, 40 ct.).
- 5.2. Užsakovas už Paslaugas Paslaugų teikėjui mokės pagal jo pateikto pasiūlymo kainas: t.y. už Paslaugas, išvardintas Techninėje specifikacijoje, mokės Techninėje specifikacijoje nurodytą fiksuoto dydžio įkainį.
- 5.3. Jeigu Sutarties galiojimo metu pasikeitus teisės aktams, pasikeistų pridėtinės vertės mokesčio dydis, Sutarties kaina (įkainiai) be PVM dėl to nebus keičiama, t. y. Užsakovas mokės Paslaugų teikėjui už tinkamai pagal Sutartį suteiktas Paslaugas kainą, kuri bus lygi sumai, gautai prie Sutartyje nurodytos paslaugų kainos be PVM pridėjus PVM, apskaičiuotą pagal naujai patvirtintą mokesčio tarifą, nebent priimti teisės aktai numatyti kitaip.
- 5.4. Užsakovas neįsipareigoja nupirkti Paslaugų už maksimalią numatytą Sutarties vertę.
- 5.5. Atsiskaitymai atliekami už faktiškai suteiktas Paslaugas. Bet kuriuo atveju Paslaugų suteikimas įforminamas Paslaugų teikėjo ir Užsakovo pasirašomu Paslaugų perdavimo-priėmimo aktu. Pasirašydamas Paslaugų perdavimo-priėmimo aktą, Užsakovas patvirtina, kad Paslaugos suteiktos tinkamai.
- 5.6. Paslaugų teikėjas įsipareigoja parengti ir pateikti Užsakovui 2 (du) pasirašytus suteiktų Paslaugų perdavimo-priėmimo aktų egzempliorius, kuriuose detalizuojamos suteiktos

¹ Angl. – Part 1 of the ICC Rules on Combating Corruption 2011; <http://www.iccwbo.org/Data/Policies/2011/ICC-Rules-on-Combating-Corruption-2011>



Paslaugos ir nurodoma Sutarties nuostatas atitinkanti Paslaugų suteikimo kaina. Užsakovas Paslaugų perdavimo-priėmimo aktus pasirašo per 3 (tris) kalendorines dienas nuo jų pateikimo dienos bei pateikia vieno pasirašyto Paslaugų perdavimo-priėmimo akto egzempliorių Paslaugų teikėjui. Jeigu Užsakovas turi pastabų Paslaugų rezultatui, šias Pastabas Užsakovas įrašo Paslaugų perdavimo-priėmimo akte, o Paslaugų teikėjas privalo pašalinti Užsakovo nurodytus Paslaugų teikimo trūkumus ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas, nebent Šalys sutartų kitą terminą.

- 5.7. Užsakovas už suteiktas Paslaugas apmoka per 50 (penkiasdešimt) kalendorinių dienų nuo PVM sąskaitos faktūros gavimo ir Paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos, mokėjimo pavedimu į Paslaugų teikėjo PVM sąskaitoje faktūroje nurodytą banko atsiskaitomąją sąskaitą.
- 5.8. Šalys aiškiai susitaria, kad Užsakovas turi teisę sulaikyti bet kokius mokėjimus pagal šią Sutartį, jeigu Paslaugų teikėjas nesuteikia Sutartyje numatytų Paslaugų arba jas suteikia nekokybiškai, arba nepašalina suteiktų Paslaugų trūkumų.

6. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

- 6.1. Laiku neatlikęs Paslaugų ar jų dalies (Techninės specifikacijos 5.1.2.3. ir 5.1.2.4. punktai), tai yra pažeidus terminą daugiau kaip vieną kartą, Paslaugų teikėjas, Užsakovui pareikalavus, moka Užsakovui 0,05 procento dydžio delspinigius nuo nesuteiktų Paslaugų ar jų dalies vertės.
- 6.2. Paslaugų teikėjui pateikus neteisingą informaciją klientui, Užsakovui pareikalavus mokama 10 EUR dydžio bauda už kiekvieną atvejį.
- 6.3. Laiku neapmokėjęs už tinkamai suteiktas Paslaugas, Užsakovas, Paslaugų teikėjui pareikalavus, moka 0,05 procento dydžio delspinigius už kiekvieną uždelstą dieną nuo laiku neapmokėtos Paslaugų vertės.
- 6.4. Paslaugų teikėjas privalo visiškai atlyginti Užsakovo nuostolius, atsiradusius dėl netinkamo Paslaugų teikimo ar Paslaugų teikėjui pažeidus kitus savo įsipareigojimus pagal Sutartį.
- 6.5. Užsakovas turi teisę už Paslaugų teikėjo padarytus nuostolius, Užsakovo naudai priskaičiuotų delspinigių ir (ar) taikytinų baudų (toliau – Netesybos) dydžiu, sumažinti pagal Sutartį Paslaugų teikėjui mokėtinas sumas, vienašališkai atliekant tarpusavio prievolių įskaitymą, t.y. Paslaugų teikėjo Užsakovui mokėtinas Netesybų sumas įskaitant į Užsakovo Paslaugų teikėjui mokėtiną atlyginimą už suteiktas Paslaugas. Paslaugų teikėjui pagal Sutartį mokėtinos sumos yra sumažinamos ir tomis sumomis, kurias Užsakovas sumokėjo tretiesiems asmenims už Paslaugų teikėjo nekokybiškai ar ne laiku suteiktų Paslaugų trūkumų pašalinimą.
- 6.6. Delspinigių ir baudų sumokėjimas neatleidžia Šalies nuo įsipareigojimų pagal Sutartį vykdymo bei nuo pareigos atlyginti nuostolius.
- 6.7. Jei Paslaugų teikėjas nevykdo savo sutartinių įsipareigojimų arba juos vykdo netinkamai ir dėl to jam yra taikytinos Netesybos, Užsakovas turi teisę pareikalauti Paslaugų teikėjo sumokėti visas pagal šią Sutartį mokėtinas Netesybų sumas. Prieš pateikdamas reikalavimą sumokėti, Užsakovas raštu per protingą terminą apie tai įspėja Paslaugų teikėją ir nurodo, dėl kokio pažeidimo pateikia šį reikalavimą.

7. SUTARTIES ĮSIGALIOJIMAS, KEITIMAS IR PASIBAIGIMAS

- 7.1. Ši Sutartis įsigalioja nuo jos pasirašymo dienos. Sutarties galiojimo terminas 12 (dvylika) mėnesių nuo Sutarties sudarymo datos, su galimybe pratęsti Sutartį 12 (dvylikai) mėnesių du kartus, arba tol, kol yra nuperkama Paslaugų už maksimalią Sutarties vertę, nurodytą Sutarties 5.1 punkte, arba Sutarties nutraukimo Sutartyje ar įstatymuose nustatytais pagrindais ir tvarka (priklausomai nuo to, kuri sąlyga pirmesnė). Sutarties galiojimo



termino pabaiga arba Sutarties nutraukimas neatleidžia Užsakovo nuo pareigos atsiskaityti su Paslaugų teikėju už kokybiškas Paslaugas, suteiktas iki Sutarties galiojimo termino pabaigos dienos.

- 7.2. Sutarties sąlygos Sutarties galiojimo laikotarpiu negali būti keičiamos, išskyrus tokias Sutarties sąlygas, kurias pakeitus nebūtų pažeisti Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 3 straipsnyje numatyti principai ir tikslai ir tokiems Sutarties sąlygų pakeitimams yra gautas Viešųjų pirkimų tarnybos sutikimas (jeigu toks sutikimas yra reikalingas). Sutarties sąlygų keitimu nebus laikomas Sutarties sąlygų koregavimas joje numatytomis aplinkybėmis, jei šios aplinkybės nustatytos aiškiai ir nedviprasmiškai bei buvo pateiktos konkurso sąlygose. Galimi Sutarties pakeitimai sudaromi rašytiniu abiejų Šalių susitarimu. Kiekvienas toks susitarimas nuo jo tinkamo sudarymo dienos tampa neatskiriama Sutarties dalimi. Susitarimas dėl Sutarties pakeitimo, sudarytas nesilaikant nustatytų reikalavimų, laikomas negaliojančiu nuo jo sudarymo momento.
- 7.3. Sutartis gali būti nutraukiama:
 - 7.3.1. raštišku Šalių susitarimu;
 - 7.3.2. Užsakovo sprendimu, apie tai raštu įspėjus Paslaugų teikėją prieš 5 (penkias) darbo dienas, jeigu Paslaugų teikėjas nevykdo, netinkamai vykdo Sutartį ir nepašalina Sutarties pažeidimo per papildomai nustatytą terminą. Tokiu atveju Užsakovas įsipareigoja visiškai atsiskaityti su Paslaugų teikėju už Sutarties nutraukimo dienai tinkamai suteiktas Paslaugas;
 - 7.3.3. Užsakovo vienašaliu sprendimu, apie tai raštu įspėjus Paslaugų teikėją prieš 5 (penkias) darbo dienas, kai atsakingos institucijos nustato, kad Paslaugų teikėjas neatitinka nacionalinio saugumo interesų pagal Lietuvos Respublikos strateginę reikšmę nacionaliniam saugumui turinčių įmonių ir įrenginių bei kitų nacionaliniam saugumui užtikrinti svarbių įmonių įstatymo 7 straipsnį. Tokiu atveju Užsakovas įsipareigoja visiškai atsiskaityti su Paslaugų teikėju už Sutarties nutraukimo dienai tinkamai suteiktas Paslaugas;
 - 7.3.4. Užsakovo vienašaliu sprendimu, apie tai raštu įspėjus Paslaugų teikėją prieš 5 (penkias) darbo dienas, kai Paslaugų teikėjas, vykdydamas Sutartį, pažeidžia antikorupcinius patvirtinimus, nurodytus Sutarties 4.1-4.3 punktuose;
 - 7.3.5. Užsakovo vienašaliu sprendimu, apie tai raštu įspėjus Paslaugų teikėją prieš 10 (dešimt) darbo dienų. Tokiu atveju Paslaugų teikėjui yra sumokama tik už faktiškai kokybiškas iki Sutarties nutraukimo dienos suteiktas Paslaugas ir jokios kitos pareigos Užsakovui neatsiranda, įskaitant, bet neapsiribojant, Užsakovas neturi mokėti Paslaugų teikėjui jokių kitų sumų ir (ar) mokėjimų;
 - 7.3.6. Paslaugų teikėjo sprendimu, apie tai raštu įspėjus Užsakovą prieš 30 (trisdešimt) dienų, jei Užsakovas nevykdo savo įsipareigojimų pagal Sutartį, kai dėl konkrečių savo įsipareigojimų nevykdymo Užsakovas ne mažiau kaip du kartus buvo įspėtas;
- 7.4. Užsakovui nutraukus Sutartį, jei Paslaugų teikėjas nepagrįstai atsisako vykdyti Sutartį, ir Užsakovui su trečiuoju asmeniu sudarius Sutartį pakeičiančią sutartį, Užsakovas turi teisę reikalauti iš Paslaugų teikėjo nuostolių atlyginimo.

8. KONFIDENCIALUMAS

- 8.1. Sutarties vykdymo metu vienos Šalies kitai Šaliai tiek sąmoningai, tiek atsitiktinai atskleista informacija, kurią atskleidusi Šalis įvardino 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. Kilus abejonių, ar Šalies pateikta informacija turėtų būti laikoma



konfidencialia, ją gavusi Šalis laikys tokią informaciją konfidencialia, nebent ją atskleidusi Šalis nurodytų kitaip.

- 8.2. Šalys įsipareigoja jokiais būdais be Šalies, kuriai priklauso konfidenciali informacija, sutikimo neatskleisti konfidencialios informacijos jokiems tretiesiems asmenims, išskyrus savo kontrahentus, konsultantus ir kitus asmenis tiek, kiek tai yra reikalinga Sutarties vykdymui. Šis įsipareigojimas galioja tiek šios Sutarties galiojimo metu, tiek ir neterminuotai po šios Sutarties pasibaigimo.

9. PASLAUGŲ TEIKĖJO TEISĖ PASITELKTI TREČIUOSIUS ASMENIS (SUBTEIKIMAS), JUNG TINĖ VEIKLA

- 9.1. Bet kokie fiziniai ar juridiniai asmenys, kuriuos Paslaugų teikėjas pasitelkia šios Sutarties vykdymui, neatsižvelgiant į tai, kokie teisiniai ryšiai sieja šiuos asmenis su Paslaugų teikėju, yra laikomi Paslaugų teikėjo agentais. Šių asmenų veiksmai vykdant Sutartį Paslaugų teikėjui sukelia tokias pačias pasekmes, kaip jo paties veiksmai.
- 9.2. Paslaugų teikėjas Sutarčiai vykdyti turi pasitelkti tik tuos subteikėjus, kurie numatyti Paslaugų teikėjo pasiūlyme. Paslaugų teikėjas neturi teisės pasitelkti subteikėjų, jei savo pasiūlyme nenurodė, kad ketina tai padaryti. Jeigu Paslaugų teikėjas šioje Sutartyje numatytoms Paslaugoms teikti nori samdyti kitą, nei nurodyta pasiūlyme, subteikėją, jis privalo prieš tai Užsakovui įrodyti jo patikimumą ir gebėjimą vykdyti paskirtas funkcijas, gauti raštišką Užsakovo sutikimą dėl pasirinkto subteikėjo bei pateikti subteikėjo dokumentus, pagrindžiančius atitikimą pirkimo sąlygose subteikėjams nustatytiems reikalavimams. Už subteikėjo teikiamų Paslaugų kokybę atsako Paslaugų teikėjas. Paslaugų teikėjas visada bus atsakingas už Sutarties vykdymą, įskaitant subteikėjams perduodamos vykdyti Sutarties ir (ar) Sutarties dalies kokybę ir padarytą žalą. Tuo atveju, jei Paslaugų teikėjas Sutarties vykdymo metu savo sutartiniais įsipareigojimams vykdyti pasitelkia kitus nei Paslaugų teikėjo pasiūlyme pirkimui nurodytus subteikėjus, Paslaugų teikėjas pasiūlyme pirkimui nurodytus subteikėjus pakeičia be Užsakovo žinios arba jeigu Paslaugų teikėjas, savo pasiūlyme nenurodęs apie ketinimą pasitelkti subteikėjus, pasitelkia subteikėjus be Užsakovo raštiško sutikimo, Paslaugų teikėjas moka Užsakovui 5 (penkių) procentų nuo Sutarties maksimalios vertės, nurodytos Sutarties 5.1 punkte, dydžio baudą bei Užsakovui pareikalavus, nedelsiant privalo atsisakyti tokio subteikėjo Paslaugų.
- 9.3. Subteikimas nesukuria sutartinių santykių tarp Užsakovo ir subteikėjo. Paslaugų teikėjas atsako už savo subteikėjų veiksmus ar neveikimą. Užsakovo sutikimas, kad sutartiniais įsipareigojimams vykdyti būtų pasitelkiamas subteikėjas, neatleidžia Paslaugų teikėjo nuo jokių jo įsipareigojimų pagal Sutartį.
- 9.4. Atsiradus poreikiui keisti Jungtinės veiklos sutartyje nurodytus partnerius kitais (jeigu Paslaugos teikiamos pagal Jungtinės veiklos sutartį), Jungtinės veiklos partneriai privalo įvykdyti visas žemiau nurodytas sąlygas:
- 9.4.1. Užsakovas gaus šiuos dokumentus:
- 9.4.1.1. pasiliekančio(-ių) Jungtinės veiklos partnerio(-ių) prašymą dėl Jungtinės veiklos partnerio(-ių) keitimo;
- 9.4.1.2. pasitraukiančio(-ių) Jungtinės veiklos partnerio(-ių) prašymą pasitraukti iš Jungtinės veiklos sutarties partnerių ir perduoti visus įsipareigojimus pagal Jungtinės veiklos sutartį naujam(-iems) / pasiliekančiam (-iams) Jungtinės veiklos partneriui(-iams);
- 9.4.1.3. naujojo(-ųjų) / pasiliekančio(-ių) Jungtinės veiklos partnerio(-ių) raštišką sutikimą(-us) pakeisti pasitraukiantį(-čius) Jungtinės veiklos partnerį (-ius) bei prisiimti visus pasitraukiančio(-ių) Jungtinės veiklos partnerio(-ių) įsipareigojimus pagal Jungtinės veiklos sutartį bei naujojo(-ųjų) / pasiliekančio(-ių) Jungtinės veiklos partnerio(-ių) kvalifikaciją pagrindžiantys dokumentai (jei taikoma);



- 9.4.2. Paslaugų teikėjas įrodys Užsakovui naujojo(-ų) / pasiliekančio(-ių) Jungtinės veiklos partnerio(-ių) patikimumą ir gebėjimą vykdyti paskirtas funkcijas;
- 9.4.3. Paslaugų teikėjas gaus Užsakovo rašytinį sutikimą keisti Jungtinės veiklos partnerius;
- 9.4.4. Paslaugų teikėjas pateiks Užsakovui naujos Jungtinės veiklos sutarties ar esamos Jungtinės veiklos sutarties pakeitimo kopiją, kurioje pasiliekančiojo(-ių) Jungtinės veiklos partnerio(-ių) įsipareigojimai išliks tokie patys kaip ir ankstesnėje Jungtinės veiklos sutartyje, o naujasis(-ieji) / pasiliekančias(-ys) Jungtinės veiklos partneris(-iai) perims visus pasitraukiančiojo(-ių) Jungtinės veiklos partnerio(-ių) įsipareigojimus pagal ankstesnę Jungtinės veiklos sutartį.
- 9.5. Šio skyriaus nuostatų nesilaikymas yra laikomas esminiu Sutarties pažeidimu.

10. NENUGALIMA JĖGA (FORCE MAJEURE)

- 10.1. Šalys neatsako už dalinį ar visišką prisiimtų įsipareigojimų neįvykdymą, jeigu įrodo, kad įsipareigojimų neįvykdė dėl nenugalimos jėgos aplinkybių.
- 10.2. Sutarties Šalis, kuri dėl nenugalimos jėgos aplinkybių negali įvykdyti savo įsipareigojimų, privalo nedelsiant nuo aplinkybių atsiradimo ar paaiškėjimo raštu arba žodžiu (faksu, el. paštu arba telefonu) informuoti apie tai kitą Šalį.
- 10.3. Nenugalimos jėgos aplinkybėmis laikomos aplinkybės, nurodytos Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.212 straipsnyje ir Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (*Force Majeure*) aplinkybėms taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1996 m. liepos 15 d. nutarimu Nr. 840. Nustatydamos nenugalimos jėgos aplinkybes, Šalys vadovaujasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1997 m. kovo 13 d. nutarimu Nr. 222 „Dėl nenugalimos jėgos (*Force Majeure*) aplinkybės liudijančių pažymų išdavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

11. TAIKYTINA TEISĖ IR GINČŲ SPRENDIMAS

- 11.1. Ši Sutartis yra sudaryta, aiškinama ir vykdoma vadovaujantis Lietuvos Respublikos teise.
- 11.2. 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.
- 11.3. Šalims nepavykus išspręsti ginčų/nesutarimų, reikalavimų ir (ar) pretenzijų derybų būdu per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo ginčų, nesutarimų, reikalavimų ir (ar) pretenzijų atsiradimo dienos, jie bus sprendžiami Lietuvos Respublikos teisme, esančiame Vilniaus mieste, Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

12. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 12.1. Užsakovas turi teisę be Paslaugų teikėjo sutikimo iš Sutarties kylančias visas ar dalį Užsakovo teisių ir/ar pareigų perleisti kitam asmeniui, pateikiant Paslaugų teikėjui pranešimą likus ne mažiau nei 10 (dešimt) kalendorinių dienų iki teisių ir/ar pareigų perleidimo, nurodant Užsakovo teisių ir/ar pareigų pagal šią Sutartį perėmėją, jeigu Užsakovo funkcijos ir / ar veikla, susijusi su šia Sutartimi būtų perleidžiama tam trečiajam asmeniui.
- 12.2. Šalys, vykdydamos Sutartį, įsipareigoja nepiktnaudžiauti Sutartyje numatytais teisėmis, bendradarbiauti ir kooperuotis bei padėti viena kitai vykdyti Sutartyje prisiimtus įsipareigojimus, turint abipusį tikslą įvykdyti Sutartį abiem Šalims naudingiausiu būdu, pagal Sutarties sąlygas. 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.



- 12.3. Jei bet kuri šios Sutarties nuostata tampa ar pripažįstama visiškai ar iš dalies negaliojančia, tai neturi įtakos kitų Sutarties nuostatų galiojimui. Tokiu atveju Šalys susitaria pakeisti tokią nuostatą kita galiojančia nuostata, kuri turi būti kuo artimesnė ekonominiu požiūriu negaliojančia tapusiai ar pripažintai nuostatai.
- 12.4. Visi su Sutartimi susiję pranešimai, prašymai, kiti dokumentai ar susirašinėjimas yra siunčiami faksu, elektroniniu paštu, jų originalus visais atvejais įteikiant Šalims asmeniškai ir pasirašytinai ar siunčiant registruotu ar kurjeriniu paštu, kiekvienam iš jų Sutartyje atitinkamu Šalies nurodytu adresu. Apie savo adresu ar kitų rekvizitų pasikeitimą kiekviena Šalis nedelsdama, tačiau ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo minėto pasikeitimo dienos, raštu informuoja kitą Šalį. Kol apie pasikeitusį adresą nustatyta tvarka nebuvo pranešta, ankstesniu adresu pristatyti laiškai ir (ar) pranešimai yra laikomi gautais.
- 12.5. Šalys skiria savo atstovus Sutarties vykdymo kontrolės ir ryšių palaikymo tikslais. Nurodytasis Užsakovo atsakingas asmuo, be kita ko, turi teisę žodžiu ir raštu duoti Paslaugų teikėjo atsakingam asmeniui privalomus su Sutarties vykdymu susijusius nurodymus, pasirašyti priėmimo-perdavimo aktą, 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:
- 12.5.1. Užsakovo už šios Sutarties vykdymą atsakingas asmuo – Kokybės kontrolierė aušra Burškienė tel. 8 5 273 9368; 8 615 90001; a.burskiene@ltou.lt
- 12.5.2. Paslaugų teikėjo už šios Sutarties vykdymą atsakingas asmuo – Kontaktų centro projektų koordinatorius, Rokas Smalakys tel. 8 698 74 624; rokas.smalakys@1588.lt
- 12.6. Ši Sutartis pasirašyta dviem vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais lietuvių kalba, po vieną kiekvienai Šaliai.

13. SUTARTIES PRIEDAI

- 13.1. Priedas Nr. 1 - Paslaugų techninė specifikacija.
- 13.2. Priedas Nr. 2. – Paslaugų priėmimo perdavimo aktas.

14. ŠALIŲ REKVIZITAI

Užsakovas:

Valstybės įmonė Lietuvos oro uostai
 Rodūnios kelias 10A, LT-02189 Vilnius
 Juridinio asmens kodas 120864074
 PVM mokėtojo kodas LT208640716
 A/s LT33 4010 0425 0007 0513
 AB DNB bankas, kodas 40100
 Tel. (8 5) 243 9326
 Faks. (8 5) 232 9122

Paslaugų teikėjas:

UAB „Infomedia“
 Žalgirio g. 90 LT-09303 Vilnius
 Juridinio asmens kodas 122020088
 PVM mokėtojo kodas LT220200811
 A/s LT 147044060001178105
 AB SEB bankas, kodas 70440
 Tel. (8 5) 78 00 00
 Faks. (8 5) 78 00 99



TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

- 1.1. Užsakovas- Valstybės įmonė Lietuvos oro uostai (LOU)
- 1.2. Tiekėjas - ūkio subjektas - fizinis asmuo, privatusis juridinis asmuo, viešasis juridinis asmuo, kitos organizacijos ir jų padaliniai ar tokių asmenų grupė, su kuriuo Pirkėjas sudaro Sutartį.
- 1.3. Sutartis - Sutartis, sudaroma tarp Tiekėjo ir Užsakovo dėl Pirkimo objekto.
- 1.4. Paslaugos - Kontaktų centro teikiamos paslaugos.
- 1.5. Klientas - interesantas, kuris naudosis Tiekėjo paslaugomis.
- 1.6. Kontaktų centras- šioje specifikacijoje aprašomas klientų aptarnavimo centras.
- 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 atsiliepta.
- 1.8. SMS - trumpoji tekstinė žinutė.
- 1.9. Elektroninio pašto paslauga -paslauga skirta siųsti elektroninius laiškus Klientui su jį dominančia informacija.

2. PIRKIMO OBJEKTAS

Pirkimo objektas yra Kontaktų centro teikiamos paslaugos visiems trims oro uostams: Vilniaus, Kauno ir Palangos. Pirkimo objektas į dalis neskirstomas

3. PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS**3.1. maksimalūs paslaugų pirkimo kiekiai:**

Grupės	Eil. Nr.	Aprašymas	Mato vnt.	Maksimalus prognozuojamas kiekis ne daugiau kaip per 36 mėn. *	1 (vieno mato vieneteo) kainis EUR be PVM	Bendra kaina EUR be PVM
I.	1	Įdiegimo darbai: LOU telefono numerių (Vilniaus, Kauno, Palangos) bei elektroninių pašto adresų nukreipimas į Kontaktų centrą.	vnt.	1		

	2	IVR meniu aptarnavimas (4-7 meniu punktai (LT,ANG. bei RUS. kalbomis) pagal Užsakovo poreikį. Balsinių pranešimų įrašymas.	vnt.	1	
II.	3	Papildomi IT darbai	val.	20	
III.	4	Vilniaus, Kauno ir Palangos oro uostų skambučių aptarnavimas	min.	280000	
	5	Išeinančio skambučio aptarnavimas (telemarketingas, apklausos)	min.	36000	
IV.	6	Sujungimo telefonu paslauga	vnt.	18000	
V.	7	Vilniaus, Kauno ir Palangos oro uostų elektroninių užklausų atsakymų teikimas.	vnt.	14400	
	8	SMS (LOU pavadinimu)	vnt.	18000	
VI.**	9	Internetinio pokalbio (ang. chat) aptarnavimas	min.	5000	
Bendra kaina EUR be PVM					90140,00
PVM (EUR)					18929,40
Bendra kaina EUR su PVM					109069,40

**Paslauga užsakoma pagal atskirą Pirkėjo užsakymą.

3.2. Pirkėjas neįsipareigoja išpirkti viso nurodyto maksimalaus kiekio Sutarties galiojimo laikotarpiu. Maksimalus kiekis ne daugiau kaip Sutarties galiojimo laikotarpiu skirtas nustatyti dalyvių pasiūlymų eilei.

3.3. Pirkėjas turi teisę pirkti didesnę kiekį Paslaugų nei nurodyta konkrečioje eilutėje (pvz. eil. nr.1.), tačiau Paslaugų kiekis negalės viršyti maksimalaus toje grupėje esančio bendro prekių kiekio (pvz 1 grupė - 2 vnt).



4. SUTARTINIŲ ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO VIETA

Kontaktų centro paslaugos klientams bus teikiamos Tiekėjo buveinėje.

5. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

5.1. Pirkimo objekto aprašymas

5.1.1. Kontaktų centro teikiamoms paslaugoms keliami techniniai reikalavimai:

5.1.1.1. Tiekėjas turi turėti galimybę teikti ir techniškai apskaityti bendravimą su klientais šiais būdais: įeinančiais skambučiais, išeinančiais skambučiais, sujungimo paslauga, siųsti trumpuosius SMS pranešimus, atsakyti į klausimus el.paštu, vykdyti bendravimą -komunikaciją (chat.) interneto erdvėje.

5.1.1.2. 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.

5.1.1.3. Tiekėjas turi turėti galimybę skirstyti visais kanalais gaunamus užklausimus į Užsakovo norimas kategorijas, t.y. klasifikuoti pagal temas. Konkretios kategorijos bus nurodytos paslaugų teikimo metu. Priklausomai nuo situacijos, kategorijos gali kisti, todėl Tiekėjas turi turėti galimybę Užsakovui pageidaujant, pakeisti informacijos kategorijas.

5.1.1.4. Bet kokie Užsakovo inicijuoti informacijos teikimo pakeitimai, susiję su šios perkamos paslaugos pakeitimas, Tiekėjo turi būti įdiegti per 1 darbo dieną. Ypatingos svarbos pakeitimai, susiję su ekstremaliomis situacijomis, turi būti įdiegti ne ilgiau nei per 30 minučių.

5.1.1.5. Paslaugų teikėjas privalo turėti įdiegtą techninę įrangą automatiškai įrašyti visus balsinius pokalbius. Balso įrašai turi būti saugomi ne trumpiau nei 1 mėnesį.

5.1.1.6. Tiekėjas turi turėti galimybę įrašytą balsinį pranešimą, apie ketinimą įrašyti pokalbius, pranešti prieš pokalbį su Klientu.

5.1.1.7. Paslaugos teikėjas turi turėti įdiegtas technologines rizikų valdymo sistemas. Turi turėti dubliuotas interneto linijas

5.1.1.8. Paslaugos teikėjas turi turėti įdiegtas technologines rizikų valdymo sistemas. Turi turėti dubliuotas serverių sistemas.

5.1.1.9. Paslaugos teikėjas turi turėti įdiegtas technologines rizikų valdymo sistemas. Turi turėti rezervines skambučių skirstymo sistemas.

5.1.1.10. Paslaugos teikėjas turi turėti įdiegtas technologines rizikų valdymo sistemas. Turi turėti rezervinius elektros tiekimo šaltinius (UPS).

5.1.1.11. Pas Tiekėją turi būti įdiegta galimybė padaryti skambučių sujungimą su Užsakovo nurodytais kitų organizacijų telefono numeriais, siekiant geresnės kliento patirties.

5.1.1.12. Klientas turi turėti galimybę užsisakyti ir po Kontaktų centro operatoriaus pasiūlymo, gauti trumpąją žinutę („SMS“) prašomą informaciją apie oro uosto teritorijoje veikiančių partnerių kontaktus bei darbo laiką. Tiekėjas turi turėti galimybę išsiųsti trūkstamą Klientui informaciją elektroniniu paštu.

5.1.1.13. Tiekėjas turi suteikti galimybę Užsakovui atlikti įrašytų skambučių klausymąsi nepriklausomai nuo esamos vietos, pvz.: Užsakovo patalpose, kuri būtina Užsakovo klientų aptarnavimo kokybės tikrinimui.

5.1.1.14. Tiekėjas turi turėti pakankamą darbuotojų, kad užtikrintų Techninės specifikacijos 5.1.2. punkto reikalavimų atitikimą..

5.1.1.15. Pagrindinis Klientams viešai komunikuojamas Kontaktų centro numeris yra 8-612-44442, jis turi būti aktyvuotas nuo konkrečios Užsakovo rašytiniame pranešime nurodytos dienos.

5.1.1.16. Paskambinus į Kontaktų centrą privalo būti iškart įjungiamas IVR pranešimas su norimais pasirinkimais.

5.1.1.7. 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 bei mobiliuosius telefonus, kuriais istoriškai buvo teikiamos informacijos paslaugos ir kuriuos dalis klientų vis dar atsimena bei naudoja.

5.1.2. Kontaktų centro teikiamoms paslaugoms keliami funkciniai ir kokybiniai reikalavimai:

5.1.2.1. Kontaktų centras dirba ir paslaugas teikia 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę ištisus metus.

5.1.2.2. Klientui teisinga informacija pateikiama viena iš trijų kalbų - lietuvių, anglų, rusų, priklausomai nuo to, kuria kalba kreipiamasi. Teisinga informacija bus laikoma ta informacija, kuri yra oficialiai išplatinta VĮ Lietuvos oro uostų.

5.1.2.3. Paslaugos telefonu teikimo rodikliai :85/15 (85 % atvejų atsiliepimas į skambutį per 15 s nuo kliento pasirinkimo t.y. po IVR pranešimo). Neaptarnautų (nukritusių) skambučių kiekis - ne daugiau kaip 5 proc. (skaičiuojami nuo tų, kurie išklaušę IVR pranešimą ir pasirinkę meniu, nesulaukę 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.	85%	Iki 15 sek.
2.	10%	Iki 1 min.
3.	4%	Iki 2 min.
4.	1%	Ne daugiau kaip 2 min.

5.1.2.4. Aptarnavimo elektroniniais laiškais rodiklis: Į raštu gautas keleivių užklausa privaloma atsakyti ne vėliau nei per vieną parą (24 val. bėgyje) nuo užklauskos 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 užklauskų, per 24 val. į 100 proc).

5.1.2.5. Aptarnaujant klientus, būtina vadovautis VĮ Lietuvos oro uostų patvirtinto klientų aptarnavimo standarto skyriais "Bendravimas telefonu bei raštu", kurie bus pateikiami Tiekėjui. Atsakant į Klientų klausimus raštiškai, jei įmanoma, nurodyti šaltinį (oro uosto puslapio nuoroda), kur jie patys kitą kartą galėtų rasti tokio pobūdžio dominančią informaciją arba kur galėtų plačiau pasiskaityti apie juos dominantį atsakymą.

5.1.2.6. Pagal LOU 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.

5.1.2.7. Kontaktų centre turi būti teikiamos problemų ir skundų registravimo paslaugos, tais atvejais, kai operatorius negali galutinai išspręsti Kliento paklausimo. Tokie užklauskimai turi būti persiųsti LOU atsakingiems asmenims sutartu būdu ir forma.

5.1.2.8. Ne rečiau kaip kartą per metus Kontaktų centro keli darbuotojai turi dalyvauti kiekvieno Lietuvos oro uosto ekstremalių situacijų pratybose.

5.1.3. Kiti keliami reikalavimai:

5.1.3.1. Tiekėjas iki kito 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 15 s, SMS pranešimas, elektroninė užklausa, jos gavimo -atsakymo laikai) bei 1 (vieną) sąskaitą faktūrą atsiskaitymui už suteiktas paslaugas.

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

5.1.3.3. Tiekėjas turi turėti galimybę Pirkėjui įvertinti skambučių kokybę (skambučiu, SMS ar IVR)

5.2. Sutartinių įsipareigojimų vykdymo tvarka ir terminai

Paslaugos turės būti teikiamos nuo 2017 m. balandžio 01 d.

6. TIEKĖJO ĮSIPAREIGOJIMAI



Tiekėjas privalo pateikti bent 2 telefono numerius ir 3 elektroninio pašto adresus, kuriais būtų vykdoma nepertraukiama komunikacija bet kuriuo paros metu.

Užsakovas:
Valstybės įmonė Lietuvos oro uostai

Paslaugų teikėjas:
UAB „Infomedia“



PASLAUGŲ PERDAVIMO – PRIĖMIMO AKTAS

[data]
Vilnius

Atsižvelgiant į tai, kad buvo įvykdyti [data] pasirašytos Paslaugų viešojo pirkimo-pardavimo sutarties (toliau – Sutartis) reikalavimai ir sąlygos – suteiktos Sutartyje nurodytos Paslaugos, Šalys sudaro ir pasirašo šį Paslaugų perdavimo-priėmimo aktą:

1. Paslaugų teikėjas patvirtina, kad suteiktos Paslaugos atitinka visus Sutarties reikalavimus ir tinkamai buvo suteiktos Užsakovui.
2. Užsakovas patvirtina, kad suteiktos Paslaugos atitinka Sutarties reikalavimus ir Paslaugų teikėjui gali būti išmokėtas Sutartyje nurodytas atlyginimas [suma skaičiais] EUR (suma žodžiais).
3. Paslaugų perdavimo-priėmimo aktas sudarytas 2 vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais, iš kurių vienas perduodamas Užsakovui, kitas – Paslaugų teikėjui.

Užsakovas:

Valstybės įmonė Lietuvos oro uostai
Rodūnios kelias 10A, LT-02189 Vilnius
Juridinio asmens kodas 120864074
PVM mokėtojo kodas LT208640716
A/s LT33 4010 0425 0007 0513
AB DNB bankas, kodas 40100
Tel. (8 5) 243 9326
Faks. (8 5) 232 9122

[pasirašantis asmuo]

A. V

Paslaugų teikėjas:

UAB „Infomedia“
Žalgirio g. 90 LT-09303 Vilnius
Juridinio asmens kodas 122020088
PVM mokėtojo kodas LT220200811
A/s LT 147044060001178105
AB SEB bankas, kodas 70440
Tel. (8 5) 78 00 00
Faks. (8 5) 78 00 99

L. e. generalinės direktorės pareigas
Diana Vinikienė

A. V



