

SUTARTIES SPECIALIOJI DALIS

Vilnius
Sutarties šalys:

2017 m. lapkričio 22 d.

UŽSAKOVAS

Pavadinimas	AB „Vilniaus šilumos tinklai“
Buveinės adresas	Jočionių g. 13, 02300 Vilnius
Juridinio asmens kodas	124135580
PVM mokėtojo kodas	LT241355811
Banko sąskaita	LT537044060001219501
Atstovas ir atstovavimo pagrindas	Klientų aptarnavimo departamento direktorius Vilmantas Markevičius, veikiantis pagal 2017-07-21 d. generalinio direktoriaus įsakymą Nr. 253
Telefonas	(8 5) 266 7359
El. pašto adresas	info@chc.lt

PASLAUGŲ TEIKĖJAS

Pavadinimas	UAB „Infomedia“
Buveinės adresas	Žalgirio g. 90, 09303 Vilnius
Juridinio asmens kodas	122020088
PVM mokėtojo kodas	LT220200811
Banko sąskaita	
Atstovas ir atstovavimo pagrindas	L. e. generalinės direktorės pareigas Diana Vinikienė, veikianti pagal bendrovės įstatus
Telefonas	(8 5) 278 0000
El. pašto adresas	info@call-center.lt

1. SUTARTIES OBJEKTAS (Sutarties BD 4 dalis)

1.1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja Sutartyje ir jos prieduose nurodytomis sąlygomis, tvarka ir terminais teikti Užsakovui **kontaktų (skambučių) centro paslaugas** (toliau – Paslaugos), o Užsakovas įsipareigoja priimti suteiktas kokybiškas Paslaugas ir sumokėti už jas Sutartyje nurodytomis sąlygomis ir terminais.

2. PASLAUGŲ APIMTIS IR KAINA (Sutarties BD 5 dalis)

- 2.1. Pagal šią Sutartį Užsakovui teikiamos **kontaktų (skambučių) centro paslaugos**, aprašytos Techninėje specifikacijoje.
- 2.2. Maksimali bendra Paslaugų kaina sudaro 242.000,00 eurų (du šimtus keturiasdešimt du tūkstančius eurų 00 euro ct), įskaitant PVM. Bendrą Paslaugų kainą sudaro:
- 2.2.1. Paslaugų kaina – 200.000,00 eurų (du šimtai tūkstančių eurų 00 euro ct), neįskaitant PVM;
- 2.2.2. Pridėtinės vertės mokestis (PVM) – 21 %, t. y. 42.000,00 eurų (keturiasdešimt du tūkstančiai eurų 00 euro ct).
- 2.3. Vadovaujantis Viešųjų pirkimų tarnybos direktoriaus patvirtinta Kainodaros taisyklių nustatymo metodika, taikomas kainos apskaičiavimo būdas – fiksuoto įkainio.
- 2.4. Užsakovas moka Paslaugų teikėjui už faktiškai suteiktas Paslaugas pagal Sutarties SD Priede Nr. 2 nurodytus Paslaugų įkainius.
- 2.5. Paslaugų įkainiai Sutarties galiojimo laikotarpiu gali būti mažinami Techninės specifikacijos 7.8 punkte nurodyta tvarka ir sąlygomis.
- 2.6. Sutarties galiojimo laikotarpiu Užsakovas turi teisę koreguoti perkamų Paslaugų apimtį, neviršijant SD 2.2 punkte nurodytos maksimalios Paslaugų kainos. Užsakovas neįsipareigoja nupirkti viso Paslaugų kiekio, nurodyto SD Priede Nr. 2 ar bet kokios jo dalies.
- 2.7. Paslaugų kainos perskaičiavimas dėl kainų lygio kitimo nenumatomas.

3. PASLAUGŲ KOKYBĖ (Sutarties BD 6 dalis)

[Signature]

[Signature]

3.1. Teikiamų Paslaugų kokybė turi atitikti Techninėje specifikacijoje nurodytus reikalavimus. Paslaugų teikėjas įsipareigoja teikti Paslaugas šioje Sutartyje ir Techninėje specifikacijoje nurodyta apimtimi, sąlygomis, tvarka ir terminais. Paslaugos turi būti atliktos laiku ir kokybiškai.

3.2. Paslaugų teikėjo specialistai visą Sutarties galiojimo terminą turi atitikti Pirkimo sąlygose nurodytą kvalifikaciją, t. y. turi turėti visus Pirkimo sąlygose nurodytus atestatus, sertifikatus ir pan., kurie yra būtini Paslaugoms suteikti. Paslaugų teikėjas įsipareigoja, kad Sutartį vykdys tik teisę verstis atitinkama veikla turintys asmenys, neatsižvelgiant į tai, ar Paslaugų teikėjo kvalifikacija dėl teisės verstis atitinkama veikla buvo tikrinama arba tikrinama ne visa apimtimi.

3.3. Paslaugų teikėjas, vykdydamas šią Sutartį, turi užtikrinti kad Paslaugos teikiamos pagal Lietuvos Respublikoje galiojančius įstatymus, norminius aktus, standartus, normas ir taisykles bei pagal vidines Užsakovo taisykles ir nuostatus.

3.4. Užsakovas Paslaugų teikimo kokybę vertina pagal Techninėje specifikacijoje nustatytus kriterijus.

3.5. Užsakovas turi teisę kreiptis į Paslaugų teikėją dėl bet kokių pastebėtų Paslaugų teikimo trūkumų pašalinimo ir (ar) pateikti pastabas dėl Paslaugų kokybės ir (ar) Paslaugų atlikimo terminų bei kitų klausimų, susijusių su šios Sutarties nevykdymu ir (ar) netinkamu vykdymu, o Paslaugų Teikėjas savo sąskaita nedelsiant pašalina Paslaugų teikimo trūkumus.

3.6. Užsakovui informavus Paslaugų teikėją apie Paslaugų teikimo trūkumus, Paslaugų teikėjas nedelsiant pašalina Paslaugų teikimo trūkumus, bet ne vėliau kaip per 1 (vieną) valandą, nuo pranešimo apie Paslaugų teikimo trūkumus pateikimo.

3.7. Paslaugų teikimo trūkumais laikomi neatitikimai Techninėje specifikacijoje bei kituose pirkimo dokumentuose nurodytiems reikalavimams ir teisės aktams, reglamentuojantiems Paslaugų kokybę.

3.8. Už nustatytų Paslaugų rezultato trūkumų nepašalinimą per Sutarties 3.6 punkte nustatytą terminą Užsakovui pareikalavus Paslaugų teikėjas moka Užsakovui 0,05 % dydžio delspinigius nuo Paslaugų kainos.

3.9. Esant Užsakovo abejonėms dėl Paslaugų kokybės priėmimo - perdavimo metu, Užsakovas gali skirti nepriklausomą Paslaugų kokybės ekspertizę. Jei ekspertizės metu nustatoma, kad Paslaugos suteiktos nekokybiškai - ekspertizės išlaidas apmoka Paslaugų teikėjas, jei Paslaugos suteiktos kokybiškai - Užsakovas. Šalys susitaria, kad tokios ekspertizės išvados joms bus privalomos.

4. PASLAUGŲ TEIKĖJO TEISĖ PASITELKTI TREČIUOSIUS ASMENIS (SUBTIEKIMAS), JUNGtinė VEIKLA (Sutarties BD 8 dalis)

4.1. Paslaugų teikėjas Sutarčiai vykdyti neturi teisės pasitelkti Subteikėjų.

5. PASLAUGŲ SUTEIKIMO TERMINAI, PASLAUGŲ REZULTATO PERDAVIMO - PRIĖMIMO TVARKA (Sutarties BD 9 dalis)

5.1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja teikti Paslaugas Techninėje specifikacijoje numatyta tvarka ir nustatytais terminais.

5.2. Nustatomas 5 (penkių) darbo dienų terminas, per kurį Užsakovas turi priimti suteiktas Paslaugas pagal Techninėje specifikacijoje 8 skyriuje nustatytus reikalavimus. Paslaugos laikomos priimtoms, jeigu jos suteiktos tinkamai ir pasirašytas suteiktų paslaugų priėmimo perdavimo aktas arba Paslaugų teikėjas raštu informuotas apie Paslaugų teikimo trūkumus.

5.3. Už vėlavimą suteikti Paslaugas per Techninėje specifikacijoje nustatytus terminus Paslaugų teikėjas, Užsakovui pareikalavus, moka 0,05 % nuo Paslaugų kainos dydžio delspinigius už kiekvieną uždelstą dieną.

6. MOKĖJIMAI, PINIGINĖS PRIEVOLĖS IR SULAIKYMAI (Sutarties BD 11 dalis)

6.1. Užsakovas sumoka Paslaugų teikėjui už faktiškai ir laiku per praėjusį mėnesį tinkamai suteiktas kokybiškas Paslaugas per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo PVM sąskaitos faktūros ar kito tipo priklausančio išrašyti ir Užsakovui pateikti dokumento, atitinkančio PVM sąskaitos faktūros turinį ir tikslą, gavimo dienos.

6.2. Paslaugų teikėjas PVM sąskaitas faktūras pateikia naudodamasis elektronine paslauga „E. sąskaita“ (elektroninės paslaugos „E. sąskaita“ svetainė pasiekiama adresu www.esaskaita.eu) Lietuvos Respublikos pirkimų, atliekamų vandentvarkos, energetikos, transporto ar pašto paslaugų srities perkančiųjų subjektų įstatymo (įsigaliosiančio 2017 m. liepos 1 d.) nustatyta tvarka.

6.3. Paslaugų teikėjas naudodamasis elektronine paslauga „E. sąskaita“ pateikia Užsakovui PVM sąskaitą faktūrą už ataskaitinį laikotarpį – t. y. paslaugų teikimo laikotarpį, po atlikto paslaugos testavimo, pvz., nuo kiekvieno kalendorinio mėnesio 1 d. iki sekančio mėnesio 1 d.

6.4. Visi atsiskaitymai pagal šią Sutartį atliekami eurais.

6.5. Užsakovas Paslaugų teikėjui nekompensuoja PVM sąskaitos teikimo mokesčio naudojantis elektronine paslauga „E. sąskaita“.

7. SUTARTIES ĮSIGALIOJIMAS IR GALIOJIMAS (Sutarties BD 2.1 punktas)

7.1. Ši Sutartis įsigalioja nuo Sutarties pasirašymo dienos ir galioja 2 (dvejus) metus. Sutartis gali būti pratęsta 1 (vieną) kartą, 1 (vieneriems) metams, tačiau bendra Sutarties trukmė negali būti ilgesnė kaip 3 metai.

8. SPECIALIOSIOS SĄLYGOS

8.1. Paslaugų teikėjas už kiekvieną mėnesį ne vėliau kaip kito mėnesio pirmąją darbo dieną privalo pateikti ataskaitas, nurodytas Techninės specifikacijos 5.22 ir 5.23 punktuose.

8.2. Užsakovui nustačius, kad Paslaugų teikėjas pažeidė Sutarties nuostatas, susijusias su informacijos saugumu, ir dėl to atsirado bet kokios neigiamos pasekmės Užsakovui (tiek materialaus, tiek ir neturtinio pobūdžio), Užsakovas turi teisę reikalauti iš Paslaugų teikėjo sumokėti 1000 EUR (vieno tūkstančio eurų) dydžio baudą už kiekvieną atvejį.

8.3. Jei Užsakovo klientams dėl Paslaugų teikėjo kaltės nepertraukiamai daugiau kaip 0,5 valandos per dieną nebuvo teikiamos paslaugos, Užsakovas už kiekvieną tokį atvejį turi teisę reikalauti iš Paslaugų teikėjo sumokėti 500 EUR (penkių šimtų eurų) baudą.

8.4. Paslaugų teikėjui mėnesio laikotarpyje neužtikrinus paslaugų teikimo lygio dėl Paslaugų teikėjo kaltės, kai per mėnesį į mažiau kaip 90% klientų skambučių buvo atsilipta ne vėliau, kaip per 20 (dvidešimt) sekundžių, Užsakovas gali skirti 5 (penkių) procentų baudą nuo suteiktų paslaugų sumos už ataskaitinį laikotarpį. Ši nuostata gali būti taikoma kiekvieną ataskaitinį laikotarpį.

8.5. Paslaugų teikėjas užtikrina tinkamą ir Lietuvos Respublikos teisės aktus atitinkančią Užsakovo klientų asmens duomenų apsaugą pagal teisės aktuose nustatytus reikalavimus.

9. PRIEDAI

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

9.2. Prie Sutarties SD pridedami priedai:

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

9.2.2. Priedas Nr. 2 - Pasiūlymas, 4 lapai.

10. ŠALIŲ REKVIZITAI

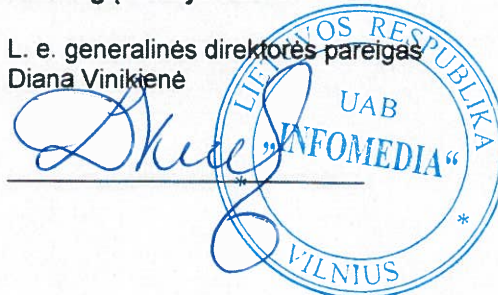
Užsakovo vardu:

Klientų aptarnavimo departamento
direktorius Vilmantas Markevičius



Paslaugų teikėjo vardu:

L. e. generalinės direktorės pareigas
Diana Vinikienė



SUTARTIES BENDROJI DALIS

1. SUTARTIES SĄVOKOS

Asmenys

- 1.1. **Paslaugų teikėjas** – asmuo ar asmenų grupė, nurodytas (-a) šios Sutarties SD, teikiantis (-i) Sutartyje nurodytas Paslaugas Užsakovui.
- 1.2. **Užsakovas** – Sutarties SD nurodytas juridinis asmuo, perkantis Sutarties SD nurodytas Paslaugas iš Paslaugų teikėjo.
- 1.3. **Šalis** – Užsakovas arba Paslaugų teikėjas, kiekvienas atskirai. Šalys – Užsakovas ir Paslaugų teikėjas abu kartu.
- 1.4. **Trečioji šalis** – bet kuris kitas fizinis arba juridinis asmuo, kuris nėra Šalis.
- 1.5. **Subteikėjas** – Paslaugų teikėjo pasiūlyme nurodytas juridinis arba fizinis asmuo, kuris pagal galiojantį tarpusavio sandorį su Paslaugų teikėju, Paslaugų teikėjo pasitelkiamas atlikti Sutartyje nurodytų Paslaugų teikimą.

Bendrosios sąvokos

- 1.6. **Pirkimas** – Perkančiosios organizacijos organizuotas viešasis pirkimas, siekiant sudaryti Paslaugų teikimo sutartį.
- 1.7. **Paslaugos** – Sutarties SD 1 dalyje nurodytos Paslaugos.
- 1.8. **Paslaugų kaina** – šios Sutarties SD 2 dalyje nurodyta suma, kuri negali būti viršyta Sutarties galiojimo laikotarpiu (išskyrus atvejus, kai numatomas Paslaugų kainos perskaičiavimas), Užsakovui mokant Paslaugų teikėjui už teikiamas Paslaugas pagal Paslaugų įkainius (jei nurodyti), įskaitant visas išlaidas ir mokesčius.
- 1.9. **Paslaugų įkainiai** – šios Sutarties SD 2 dalyje nurodyti įkainiai (jei nurodyti), pagal kuriuos Užsakovas moka Paslaugų teikėjui už teikiamas Paslaugas, įskaitant visas išlaidas ir mokesčius.

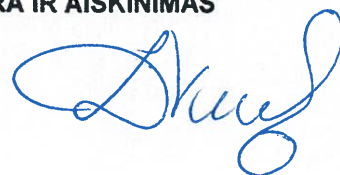
Dokumentai

- 1.10. **Sutartis** – ši Sutartis, susidedanti iš Sutarties BD 2.2 punkte išvardintų dokumentų.
- 1.11. **Sutarties BD** – šis dokumentas kuris yra sudėtinė ir neatskiriama Sutarties dalis, nustatanti standartines Sutarties nuostatas bei standartines Užsakovo ir Paslaugų teikėjo teises, pareigas bei atsakomybę.
- 1.12. **Sutarties SD** – Sutarties specialioji dalis, kurioje aptariamas Sutarties objektas, Paslaugų apimtis ir kaina bei įkainiai (jei taikomi), Paslaugų suteikimo terminai bei kitos Šalių sutartos sąlygos.
- 1.13. **Techninės sąlygos** – dokumentas (techninė specifikacija ir pan), kuriame nustatyti reikalavimai Paslaugoms.
- 1.14. **Pirkimo sąlygos** – Perkančiosios organizacijos vykdytų Pirkimo procedūrų metu pateiktų dokumentų visuma, kuriais vadovaujantis Paslaugų teikėjas pateikė pasiūlymą.
- 1.15. **Pasiūlymas** – Perkančiajai organizacijai vykdant Pirkimo procedūras, Paslaugų teikėjo pateiktų dokumentų visuma Paslaugoms pagal šią Sutartį teikti.
- 1.16. **Kvietimas sudaryti Sutartį** – Paslaugų teikėjui pateiktas pranešimas, kuriuo Paslaugų teikėjas kviečiamas pasirašyti Sutartį ir informuojamas apie terminą skirtą Sutarties sudarymui.
- 1.17. **Teisės aktai** – reiškia Lietuvos Respublikos teisės aktus ir tarptautines sutartis ir, Europos Sąjungos teisės aktus ar bet kokios trečiosios šalies viešosios valdžios individualaus ar norminio pobūdžio potvarkius, kurie, nepriklausomai nuo jų teisinės galios ir (arba) jurisdikcijos, saisto bet kurią Šalį ir (arba) turi įtakos šios Sutarties vykdymui bei Užsakovo vidaus teisės aktus, su kuriais Paslaugų teikėjas buvo supažindintas.

Datos ir terminai

- 1.18. **Diena** – jei šios Sutarties dokumentai nenustato kitaip, ši sąvoka reiškia kalendorinę dieną.
- 1.19. **Darbo diena** – jei šios Sutarties dokumentai nenustato kitaip, ši sąvoka reiškia darbo dieną Lietuvos Respublikoje.
- 1.20. **Metai** – jei šios Sutarties dokumentai nenustato kitaip, ši sąvoka reiškia 365 dienų laikotarpį.
- 1.21. **Sutarties įsigaliojimo diena** – Sutarties pasirašymo diena arba kita Sutarties SD nurodyta sutarties įsigaliojimo data.

2. SUTARTIES ĮSIGALIOJIMAS, STRUKTŪRA IR AIŠKINIMAS



- 2.1. Atsižvelgiant į Paslaugų teikėjo raštu pateiktą sutikimą su šios Sutarties sąlygomis, Sutartis įsigalioja Sutarties pasirašymo dieną arba kitą Sutarties SD nurodytą sutarties įsigaliojimo dieną.
- 2.2. Ši Sutartis yra vientisas ir nedalomas dokumentas, kurią sudaro toliau išvardinti dokumentai. Sutarties aiškinimo ir taikymo tikslais nustatoma tokia Sutarties dokumentų pirmenybės tvarka:
- 2.2.1. Sutarties SD (su priedais, jei jie pridedami);
- 2.2.2. Techninės sąlygos (su priedais, jei jie pridedami);
- 2.2.3. Sutarties BD;
- 2.3. Jei Sutarties dokumentuose yra neaiškumų, neatitikimų ar prieštaravimų, taisyklės, nustatytos aukštesnės galios Sutarties dokumente, visuomet yra laikomos pakeičiančiomis žemesnės galios Sutarties dokumente nustatytas analogiškas taisykles nuo Sutarties įsigaliojimo dienos.
- 2.4. Sutartis yra sudaryta, ji turi būti aiškinama ir taikoma pagal Lietuvos Respublikos teisę.
- 2.5. Jei Sutarties dokumentai nenustato kitaip, Sutarties tekstas turi būti suprantamas taikant šias pagrindines aiškinimo taisykles:
- 2.5.1. Žodžiai, žymintys konkrečią asmens lytį, reiškia bet kurią lytį;
- 2.5.2. Žodžiai, žymintys vienaskaitą reiškia ir daugiskaitą, žodžiai, žymintys daugiskaitą reiškia ir vienaskaitą;
- 2.5.3. Žodžiai „susitarti“, „susitarė“, „susitarimas“ visuomet reiškia, kad atitinkamas susitarimas Šalių turi būti įformintas raštu;
- 2.5.4. „raštu“ reiškia visas šios Sutarties dokumentuose nustatytas taisykles, taip pat bet kurios Šalies sudarytus popierinius ir (arba) elektroninius dokumentus, bei bet kokius Sutartyje nurodytomis komunikacijos priemonėmis kitai Šaliai pateiktus pranešimus.
- 2.6. 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.

3. ŠALIŲ PATVIRTINIMAI IR GARANTIJOS

- 3.1. Kiekviena iš Šalių pareiškia ir garantuoja kitai Šaliai, kad:
- 3.1.1. Šalis yra tinkamai įsteigta ir teisėtai veikia pagal buveinės valstybės teisės aktų reikalavimus;
- 3.1.2. Šalis atliko visus teisinius veiksmus, būtinus, kad Sutartis būtų tinkamai sudaryta ir galiotų;
- 3.1.3. sudarydama Sutartį, Šalis neviršija savo kompetencijos ir nepažeidžia ją saistančių teisės aktų, taisyklių, statutų, teismo sprendimų, įstatų, nuostatų, potvarkių, įsipareigojimų ir susitarimų;
- 3.1.4. Šalies atstovai, pasirašę šią Sutartį, yra Šalies tinkamai įgalioti ją pasirašyti ir Šalių ir (ar) jų atstovų asmens duomenys, būtini tinkamam Sutarties sudarymui, nelaikomi konfidencialia informacija;
- 3.1.5. Šaliai nėra žinoma apie jokių būsimus teisinės aplinkos pasikeitimus, kurie gali turėti įtakos Šalies įsipareigojimų pagal šią Sutartį vykdymui;
- 3.1.6. Sutartis yra Šaliai galiojantis, teisinis ir ją saistantis įsipareigojimas, kurio vykdymo galima pareikalauti pagal Sutarties sąlygas.
- 3.1.7. Sutarties įsigaliojimo dieną Šalims šios Sutarties sąlygos yra aiškios ir vykdytinos.
- 3.1.8. nei šios Sutarties sudarymas, nei Užsakovo ar Paslaugų teikėjo šia Sutartimi priimtų įsipareigojimų vykdymas neprieštarauja ir nepažeidžia (i) jokio teismo, arbitražo, valstybinės ar savivaldos institucijos sprendimo, įsakymo, potvarkio ar nurodymo, kuris yra taikomas Šalims; (ii) jokios sutarties ar kitokio sandorio, kurio šalimi yra atitinkama Šalis, ar (iii) jokio Šalims taikomo įstatymo ar kito teisės norminio akto nuostatų.
- 3.2. Paslaugų teikėjas patvirtina, kad:
- 3.2.1. nedalyvauja Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymo 5 straipsnyje nurodytuose draudžiamuose susitarimuose ir susitarimuose, pažeidžiančiuose pirkimų, atliekamų vandentvarkos, energetikos, transporto ar pašto paslaugų srities perkančiųjų subjektų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nurodytus principus;
- 3.2.2. turi visus teisės aktais numatytus leidimus, licencijas, darbuotojus, organizacines ir technines priemones, reikalingas Paslaugoms teikti;
- 3.2.3. į Pasiūlymo kainą įskaičiavo visas išlaidas, būtinas Paslaugų pagal šią Sutartį teikimui (įskaitant PVM sąskaitų teikimą per e.sąskaita sistemą), bei prisiima riziką dėl to, kad ne nuo Užsakovo priklausančių aplinkybių padidės su Sutarties vykdymu susijusios Paslaugų teikėjo išlaidos ir (arba) Paslaugų teikėjui Sutarties vykdymas taps sudėtingesnis;
- 3.2.4. yra susipažinęs arba įsipareigoja susipažinti su visais Užsakovo vidaus teisės aktais, reikšmingais tinkamam Paslaugų teikėjo įsipareigojimų vykdymui, ir įsipareigoja tinkamai juos vykdyti.
- 3.3. Užsakovas patvirtina, kad:
- 3.3.1. įvykdė arba įgaliojo Perkančiąją organizaciją įvykdyti šiai Sutarčiai sudaryti būtinas viešųjų pirkimų procedūras;

3.3.2. priims pagal šios Sutarties nuostatas kokybiškai suteiktas Paslaugas ir už tokias Paslaugas atsiskaitys, jei PVM sąskaita bus pateikta per e.sąskaita sistemą.

3.4. Jei paaiškėja, kad šioje Sutartyje nurodyti Šalių patvirtinimai (-as) ir/ar pareiškimai (-as) yra melagingas (-i) ir/ar klaidingas (-i), tai Šalis privalo atlyginti kitai Šaliai dėl tokio (-ių) melagingo (-ų) ir/ar klaidingo (-ų) patvirtinimo (-ų) ir/ar pareiškimo (-ų) patirtus nuostolius.

3.5. Tiek ši Sutarties BD, tiek Sutarties SD yra sudaryta, remiantis Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo ir kitų teisės aktų nuostatomis. Esant situacijai, kuomet Sutarties BD ir (ar) Sutarties SD neatitinka Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatyme išdėstytų reikalavimų, taikomos Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo normos. Šalys konstatuoja ir patvirtina, jog šios Sutarties nuostatos Pirkimo sąlygų nuostatomis neprieštarauja.

4. SUTARTIES OBJEKTAS

4.1. Šios Sutarties objektas yra Paslaugos, nurodytos Sutarties SD 1 dalyje ir aprašytos Techninėje specifikacijoje.

4.2. Pagal šią Sutartį Paslaugos teikiamos išskirtinai Užsakovo naudai ir jo interesais.

5. PASLAUGŲ APIMTIS IR KAINA

5.1. Sutarties SD 2 dalyje apibrėžiama Užsakovui teikiamų Paslaugų apimtis.

5.2. Paslaugų kaina ir Paslaugų įkainiai (jei taikoma) pateikiama Sutarties SD 2 dalyje.

5.3. Paslaugų teikėjas į Paslaugų kainą yra įskaičiavęs visas su Paslaugų teikimu susijusias išlaidas, visus mokesčius, įskaitant PVM bei PVM sąskaitos teikimo mokestį per e.sąskaita sistemą, bet neapsiribojant:

5.3.1. išlaidas, susijusias su Sutartyje numatytų įsipareigojimų vykdymu;

5.3.2. apsirūpinimo įrankiais, reikalingais Paslaugoms teikti, išlaidas (jei taikoma);

5.3.3. visas su dokumentų, numatytų Techninėje specifikacijoje, rengimu, derinimu ir pateikimu susijusias išlaidas;

5.3.4. įsisteigimo Lietuvos Respublikoje išlaidas (jei tai reikalinga Paslaugų teikimui 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);

5.3.5. šios Sutarties sudarymo ir vykdymo išlaidas, įskaitant išlaidas, susijusias su priverstiniu Sutarties vykdymu;

5.3.6. visas tiesiogines ir netiesiogines išlaidas, susijusias su Paslaugų teikimu, bei bet kokių darbų, reikalingų Paslaugoms teikti, kuriuos Paslaugų teikėjas, būdamas srities specialistu, turėjo ir galėjo numatyti, jei būtų buvęs pakankamai rūpestingas ir tinkamai atsižvelgęs į aplinkybę, kad Paslaugų gavėjas siekia, jog Paslaugų teikėjas Paslaugas teiktų, kartu atlikdamas ir susijusius darbus, kaina.

5.3.7. kitas su Paslaugų teikimu susijusias išlaidas.

5.4. PVM bus apskaičiuojamas ir sumokamas prievolės apskaičiuoti PVM atsiradimo metu galiojančių teisės aktų nustatyta tvarka. Pasikeitus Lietuvos Respublikoje galiojančiuose teisės aktuose numatytam PVM tarifui, Sutartyje numatyta Paslaugų kaina (neįskaitant PVM) nesikeičia, o bendra Paslaugų kaina yra perskaičiuojama atitinkamai pasikeitusio PVM tarifo dydžiui. PVM tarifo pasikeitimo rizika priskiriama Užsakovui.

5.5. Visi mokėjimai ir atsiskaitymai pagal Sutartį vykdomi Lietuvos Respublikos nacionaline valiuta – eurai.

6. PASLAUGŲ KOKYBĖ

6.1. Suteikiamoms Paslaugoms, Paslaugų kokybei bei Paslaugų teikėjo personalui keliami kvalifikaciniai reikalavimai apibrėžiami Sutarties SD 3 dalyje, Techninėje specifikacijoje bei Pasiūlyme. Suteikiamų Paslaugų kokybė atitinka teisės aktų keliamus reikalavimus bei įprastai tokios rūšies Paslaugoms keliamus reikalavimus.

6.2. Paslaugų teikėjo ir jo personalo kvalifikaciją patvirtinantys duomenys (jei Pirkimo metu kvalifikacija buvo tikrinama) yra pateikti. Paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad lygiavertė jo ir (arba) jo personalo kvalifikacija būtų užtikrinama visą Sutarties galiojimo laikotarpį.

6.3. Paslaugų teikėjas, Užsakovui pareikalavus, per Užsakovo nustatytą terminą privalo pateikti Užsakovui pakankamus įrodymus, jog jis turi visus pagal teisės aktų reikalavimus būtinus Paslaugų teikimui Lietuvos Respublikoje leidimus, atestatus, licencijas ir (arba) kitus teisės aktų nustatytus dokumentus.

6.4. Paslaugų teikėjas garantuoja, jog Paslaugų rezultato perdavimo - priėmimo akto (-ų) pasirašymo metu Paslaugos atitiks Sutartyje nustatytus reikalavimus, jos bus suteiktos kokybiškai, be klaidų, kurios panaikintų ar sumažintų Paslaugų vertę ar jų rezultato tinkamumą įprastam naudojimui.

6.5. Jei Paslaugų rezultato trūkumai pastebimi po Paslaugų perdavimo – priėmimo akto pasirašymo, bet ne vėliau kaip per Sutarties SD 3 dalyje nustatytą terminą, Užsakovas raštu informuoja apie tai Paslaugų teikėją.

6.6. Paslaugų teikėjas per Sutarties SD 3 dalyje nustatytą terminą nuo Užsakovo pranešimo apie trūkumų nustatymą išsiuntimo dienos privalo savo jėgomis ir lėšomis pašalinti trūkumus, kurie atsirado ne dėl Užsakovo kaltės/ ne dėl trečiųjų asmenų kaltės (išskyrus Užsakovo samdomus subteikėjus)/ ne dėl *force majeure* aplinkybių.

6.7. Paslaugų teikėjui per Sutarties SD 3 dalyje nustatytą terminą nepašalinus nustatytų Paslaugų kokybės trūkumų, Paslaugų teikėjas, Užsakovui pareikalavus, moka Užsakovui Sutarties SD 3 dalyje nustatyto dydžio netesybas (delspinigius ir (ar) baudą) bei atlygina Užsakovo dėl to patirtus tiesioginius nuostolius tiek, kiek jų nepadengia netesybos. Užsakovui pareiškus reikalavimą atlyginti patirtus nuostolius, netesybos įskaitomos į nuostolių atlyginimą.

6.8. Paslaugų teikėjui per Sutarties SD 3 dalyje nustatytą terminą nepašalinus nustatytų Paslaugų trūkumų, Užsakovas turi teisę pašalinti trūkumus savo jėgomis arba pasitelkdamas trečiuosius asmenis, o Paslaugų teikėjas tokiu atveju apmoka Užsakovo patirtas trūkumų šalinimo išlaidas bei, Užsakovui pareikalavus, sumoka Užsakovui 20 (dvidešimt) procentų Paslaugų, kurioms nustatyti trūkumai, vertės dydžio baudą.

6.9. Paslaugų teikėjas, teikdamas Paslaugas, užtikrina saugos darbe, priešgaisrinės saugos, aplinkos apsaugos bei kitų teisės aktų nustatytų reikalavimų, taikomų teikiant Paslaugas, laikymąsi (jei taikoma).

7. ŠALIŲ TEISĖS IR PAREIGOS

7.1. Užsakovas įsipareigoja:

7.1.1. tinkamai ir sąžiningai vykdyti Sutartį;

7.1.2. Sutarties vykdymo metu bendradarbiauti su Paslaugų teikėju, teikiant Sutarties vykdymui pagrįstai reikalingą Užsakovo turimą informaciją, kurios pateikimo būtinybė iškilų Sutarties vykdymo metu;

7.1.3. Paslaugų teikėjui tinkamai įvykdžius sutartinius įsipareigojimus, priimti suteiktas Paslaugas, jeigu jos atitinka Sutartyje nustatytus reikalavimus Paslaugoms;

7.1.4. Paslaugų teikėjui tinkamai įvykdžius sutartinius įsipareigojimus, sumokėti Paslaugų teikėjui už Sutartyje nustatyta tvarka ir terminais tinkamai suteiktas Paslaugas pagal Sutarties SD 2 dalyje nustatytą kainą ir (ar) įkainius (jei nurodyti), jei PVM sąskaita pateikta per e.sąskaita sistemą;

7.1.5. suteikti reikiamus įgaliojimus Paslaugų teikėjui veikti Užsakovo vardu (jei tokie įgaliojimai yra reikalingi);

7.1.6. tinkamai vykdyti kitus įsipareigojimus, numatytus Sutartyje ir galiojančiuose Teisės aktuose.

7.2. Užsakovas turi teisę:

7.2.1. be atskiro pranešimo atlikti bet kokius patikrinimus, kurie Užsakovui atrodo reikalingi, kilus įtarimui, kad Paslaugų teikėjas nesugebės laiku suteikti Paslaugų ar Paslaugos teikiamos nekokybiškai, neprofesionaliai, pažeidžiant reikalavimus;

7.2.2. Paslaugų teikimo metu raštiško ir motyvuoto prašymo pagrindu reikalauti Paslaugų teikėjo darbuotojo/ Paslaugų teikėjo pareigas vykdančio asmens pakeitimo, jei mano, kad šis asmuo nėra stropus ar netinkamai vykdo pareigas.

7.3. Paslaugų teikėjas įsipareigoja:

7.3.1. tinkamai ir sąžiningai vykdyti Sutartį;

7.3.2. Sutartyje nustatytu laiku (jei Sutartyje nurodomi Paslaugų suteikimo etapai - atskiruose etapuose nustatytu laiku) suteikti Paslaugas, perduoti Užsakovui Sutartyje nurodytų Paslaugų rezultatą ir ištaisyti nustatytus trūkumus;

7.3.3. suteikti Paslaugas profesionaliai, kokybiškai, kaip numatyta Sutartyje ir laiku, per Sutarties SD 5 dalyje nustatytą Paslaugų suteikimo terminą;

7.3.4. prisiimti kartu su Paslaugomis tiekiamų prekių žuvimo ar sugedimo riziką iki Paslaugų rezultato perdavimo - priėmimo akto pasirašymo momento;

7.3.5. pateikti visus dokumentus, numatytus Techninėje specifikacijoje, bei konsultuoti Užsakovą kitais, su Paslaugų teikėjo sutartiniais įsipareigojimais susijusiais, klausimais;

7.3.6. užtikrinti, kad Paslaugas Užsakovui teiktų asmenys, turintys Paslaugų teikimui reikalingą kvalifikaciją ir patirtį, atitinkančią šių Sutarties SD 3 dalyje išdėstytus reikalavimus;

7.3.7. nedelsiant raštu informuoti Užsakovą apie bet kurias aplinkybes, kurios trukdo ar gali sutrukdyti Paslaugų teikėjui suteikti Paslaugas Sutartyje nustatytais terminais bei tvarka;

7.3.8. užtikrinti saugos darbe, priešgaisrinės saugos, aplinkos apsaugos bei kitų teisės aktų nustatytų reikalavimų, taikomų teikiant Paslaugas, laikymąsi (jei taikoma);

7.3.9. atsižvelgti į Sutarties vykdymo metu Užsakovo pateiktas pastabas, papildomą informaciją, jei jos bus teikiamos;

7.3.10. savo sąskaita apsaugoti Užsakovą nuo bet kokių pretenzijų, nuostolių, atsirandančių dėl Paslaugų teikėjo veiksmų ar aplaidumo vykdant Sutartį bei atlyginti dėl savo kaltų veiksmų padarytą žalą tretiesiems asmenims bei jų patirtus nuostolius, tame tarpe dėl bet kokių teisės aktų pažeidimo, neteisėto patentų, prekių ženklų, kitų intelektualinės nuosavybės objektų panaudojimo ar bet kokių asmenų teisių pažeidimo;

7.3.11. užtikrinti iš Užsakovo Sutarties vykdymo metu gautos ir su Sutarties vykdymu susijusios informacijos konfidencialumą ir apsaugą. Pasibaigus Paslaugų suteikimo terminui, Užsakovui paprašius raštu, grąžinti visus iš Užsakovo gautus, Sutarčiai vykdyti reikalingus dokumentus;

7.3.12. laikytis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso bei kitų su Paslaugų teikėjo sutartinių įsipareigojimų vykdymu susijusių Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų nuostatų ir užtikrinti, kad Paslaugų teikėjo specialistai, darbuotojai bei atstovai jų laikytųsi. Paslaugų teikėjas garantuoja Užsakovui ir/ar tretiesiems asmenims nuostolių atlyginimą, jei Paslaugų teikėjas ar jo specialistai, darbuotojai, atstovai nesilaikytų Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų reikalavimų ir dėl to Užsakovui ir/ar tretiesiems asmenims būtų pateikti kokie nors reikalavimai ar pradėti procesiniai veiksmai;

7.4. Užsakovas gali teikti pastabas, susijusias su Paslaugų teikėjo teikiamomis Paslaugomis ir jų kokybe, į kurias Paslaugų teikėjas privalo atsižvelgti.

7.5. Kiti Užsakovo ir Paslaugų teikėjo įsipareigojimai, teisės ir pareigos, apibrėžiami galiojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose ir Sutarties SD (jei apibrėžiami).

7.6. Paslaugų teikėjas turi teisę:

7.6.1. gauti visą Sutartyje nurodyto dydžio užmokestį už laiku, tinkamai ir kokybiškai Užsakovui suteiktas Paslaugas;

7.6.2. prašyti, kad Užsakovas pateiktų su tinkamu Sutarties vykdymu susijusią informaciją ar dokumentus, kurių pateikimo būtinybė atsirado Sutarties vykdymo metu;

7.6.3. reikalauti, kad Užsakovas priimtų teikiamas Paslaugas, atitinkančias Pirkimo dokumentų, Sutarties ir Paslaugų teikimui taikomų teisės aktų reikalavimus bei pasirašytų priėmimo – perdavimo aktą;

7.6.4. reikalauti, kad Užsakovas tinkamai ir laiku vykdytų kitus sutartinius įsipareigojimus.

8. PASLAUGŲ TEIKĖJO TEISĖ PASITELKTI TREČIUOSIUS ASMENIS (SUBTEIKIMAS), JUNGtinė VEIKLA

8.1. 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 asmenimis, veikiančiais Paslaugų teikėjo vardu. Šių asmenų veiksmai vykdant Sutartį Paslaugų teikėjui sukelia tokias pačias pasekmes, kaip jo paties veiksmai.

8.2. Paslaugų teikėjas Sutarčiai vykdyti turi teisę pasitelkti tik tuos Subteikėjus, kurie numatyti Paslaugų teikėjo Pasiūlyme ir Sutarties SD 4 dalyje. Paslaugų teikėjas neturi teisės pasitelkti Subteikėjų, jei savo Pasiūlyme nenurodė, kad ketina tai padaryti. Jeigu Paslaugų teikėjas šioje Sutartyje numatytoms Paslaugoms suteikti nori samdyti kitą, nei nurodyta Pasiūlyme, Subteikėją, jis privalo prieš tai Užsakovui įrodyti jų patikimumą ir gebėjimą vykdyti paskirtas funkcijas, gauti raštišką Užsakovo sutikimą dėl pasirinkto Subteikėjo bei pateikti Subteikėjo dokumentus, pagrindžiančius atitikimą Pirkimo sąlygose nustatytiems reikalavimams (jei Subteikėjams buvo taikomi kvalifikaciniai reikalavimai). Už Subteikėjo suteikiamų Paslaugų kokybę Užsakovui atsako Paslaugų teikėjas. Paslaugų teikėjas visada bus atsakingas už Sutarties vykdymą, įskaitant Paslaugų teikėjams perduodamos vykdyti Sutarties dalies kokybę ir padarytą žalą. Jei Paslaugų teikėjas pasamdo Subteikėją be Užsakovo raštiško sutikimo, Paslaugų teikėjas privalo Užsakovui sumokėti 5 (penkių) procentų nuo bendros Paslaugų kainos dydžio baudą.

8.3. Subteikimas nesukuria sutartinių santykių tarp Užsakovo ir Subteikėjo. Paslaugų teikėjas atsako už savo Subteikėjų veiksmus ar neveikimą. Užsakovo sutikimas, kad sutartiniams įsipareigojimams vykdyti būtų pasitelkiamas Subteikėjas, neatleidžia Paslaugų teikėjo nuo jokių jo įsipareigojimų pagal Sutartį.

8.4. 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:

8.4.1. Užsakovas gaus šiuos dokumentus:

8.4.1.1. pasiliekančio(-ių) Jungtinės veiklos partnerio(-ių) prašymą dėl Jungtinės veiklos partnerio(-ių) keitimo;

8.4.1.2. 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);

8.4.1.3. 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);

8.4.2. Paslaugų teikėjas įrodys Užsakovui naujojo(-ų) / pasiliekančio(-ių) Jungtinės veiklos partnerio(-ių) patikimumą ir gebėjimą vykdyti paskirtas funkcijas;

8.4.3. Paslaugų teikėjas gaus Užsakovo rašytinį sutikimą keisti Jungtinės veiklos partnerius.

8.4.4. Paslaugų teikėjas pateiks Užsakovui naujos Jungtinės veiklos sutarties 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.

8.5. Paslaugų teikėjas neturi teisės pasitelkti šios Sutarties vykdymui Užsakovo darbuotojų darbo sutarčių pagrindu ar kitoku būdu, jei tai nėra raštu suderinta su Užsakovu.

8.6. Paslaugų teikėjas neturi teisės pasitelkti šios Sutarties vykdymui Užsakovo auditorių, patarėjų, konsultantų, atstovų, brokerių ar kitų nepriklausomų specialistų, kuriems dėl to kiltų interesų konfliktas, būtų pažeistos tokių specialistų profesinės etikos normos arba gerosios verslo praktikos standartai.

8.7. Šios dalies nuostatų nesilaikymas yra laikomas esminiu Sutarties pažeidimu.

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

9.1. Paslaugų suteikimo terminai nurodyti Sutarties SD 5 dalyje.

9.2. Paslaugų teikėjas, įvykdęs Sutartyje numatytus įsipareigojimus, turi kreiptis į Užsakovą raštu dėl Paslaugų rezultato perdavimo – priėmimo akto pasirašymo.

9.3. Užsakovas turi ne vėliau kaip per Sutarties SD 5 dalyje nurodytą terminą nuo Paslaugų teikėjo raštiško kreipimosi pasirašyti Paslaugų rezultato perdavimo – priėmimo aktą, jei Paslaugų kokybė atitinka Sutartyje nustatytus reikalavimus.

9.4. Jeigu Paslaugų ir (ar) Paslaugų rezultato perdavimo - priėmimo metu nustatoma, kad Paslaugos suteiktos netinkamai ir Paslaugų rezultatas neatitinka Sutartyje nustatytų reikalavimų, Užsakovas turi teisę atsisakyti pasirašyti Paslaugų rezultato perdavimo – priėmimo aktą, raštu nurodydamas priimto sprendimo motyvus (jei įmanoma, nurodydamas ir priemones, kurių Paslaugų teikėjas privalo imtis, kad Paslaugų kokybė atitiktų Sutarties reikalavimus ir Paslaugų perdavimo – priėmimo aktas būtų pasirašytas).

9.5. Paslaugų rezultato perdavimo – priėmimo aktas turi būti surašytas dviem vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais, kuriuos pasirašo abiejų Šalių įgalioti asmenys. Nuosavybės teisė į Paslaugų rezultatą Užsakovui pereina nuo Paslaugų rezultato perdavimo - priėmimo akto pasirašymo dienos.

9.6. Paslaugų teikėjui vėluojant suteikti Paslaugas šioje Sutartyje nustatytais terminais dėl priežasčių, nepriklausančių nuo Užsakovo, Paslaugų teikėjas, Užsakovui pareikalavus, moka Užsakovui Sutarties SD 5 dalyje nustatyto dydžio netesybas (delspinigius / baudą) bei atlygina Užsakovo dėl to patirtus tiesioginius nuostolius tiek, kiek jų nepadengia netesybos (delspinigiai / baudos). Užsakovui pareiškus reikalavimą atlyginti patirtus nuostolius, delspinigiai / bauda įskaitomi į nuostolių atlyginimą.

Užsakovas, suėjęs Paslaugų suteikimo terminui, gavęs motyvuotą Paslaugų teikėjo prašymą, kuriame nurodytos vėlavimo suteikti Paslaugas priežastys, susijusios su bent viena iš Sutarties BD 9.7 punkte išvardintų aplinkybių, bei objektyviomis priežastimis pagrįstas pavėluotas (vėlesnis, nei Paslaugų teikimo terminas) kreipimasis, gali nereikalauti mokėti delspinigių už vėlavimą suteikti Paslaugas šių aplinkybių egzistavimo laikotarpiu.

9.7. Šalių rašytiniu sutarimu Paslaugų teikimo pradžios ir pabaigos terminai gali būti pratęsti/pakeisti jeigu Paslaugų teikėjas, nesibaigus Sutartyje nustatytam Paslaugų suteikimo terminui, pateikia Užsakovui argumentuotą prašymą pratęsti Paslaugų suteikimo terminą ir jame nurodytos aplinkybės yra susijusios bent su viena iš šių aplinkybių:

9.7.1. Užsakovas nevykdo ar netinkamai vykdo savo įsipareigojimus pagal šią Sutartį ir todėl Paslaugų teikėjas negali teikti Paslaugų;

9.7.2. Užsakovo Paslaugų teikėjui pateikiami papildomi nurodymai ir/arba informacija turi įtakos Paslaugų teikėjo Paslaugų teikimo terminams;

9.7.3. ypač nepalankios meteorologinės sąlygos turi įtakos Paslaugų teikėjo Paslaugų teikimo terminams;

9.7.4. valstybės ar savivaldos institucijų veiksmai arba bet kokios kitos kliūtys, priskirtinos Užsakovui ir (arba) Užsakovo samdomiems tretiesiems asmenims, trukdo Paslaugų teikėjui laiku suteikti Paslaugas.

9.8. Šalys įsipareigoja nedelsiant raštu informuoti kitą Šalį apie Sutarties BD 9.7 punkte nurodytų aplinkybių atsiradimą. Sutarties BD 9.7 punkte numatytais atvejais Paslaugų suteikimo terminai gali būti pratęsimi ne ilgiau nei tęsiasi Sutarties BD 9.7 punkte nurodytos aplinkybės.

10. NAUDOJIMAS, TIEKIMAS ARBA RANGA

10.1. Jei Paslaugų teikimo metu Paslaugų teikėjas privalo paimti tam tikrus Užsakovo daiktus ir, suteikęs Paslaugas, juos gražinti Užsakovui, arba Paslaugų teikimo tikslu Užsakovas suteikia Paslaugų teikėjui bet kokius Užsakovui priklausančius kilnojamuosius daiktus, nepažeidžiant kitų Sutarties nuostatų, taikomos tokios taisyklės:

10.1.1. Tokius daiktus Užsakovas perduoda Paslaugų teikėjui EXW sąlygomis pagal INCOTERMS 2000 raštu nurodytoje vietoje;

10.1.2. Sutartyje arba kitaip raštu nustatytais terminais Paslaugų teikėjas gražina Užsakovui perduotus daiktus DDP sąlygomis pagal INCOTERMS 2000 į raštu nurodytą pristatymo vietą;

10.1.3. Toks Užsakovo daiktų perdavimas Paslaugų teikėjui nesuteikia Paslaugų teikėjui jokių valdymo teisių į šiuos daiktus, išskyrus tas, kurios yra būtinos Paslaugų teikėjo įsipareigojimų pagal šią Sutartį vykdymui.

10.2. Jei Sutarties dokumentai nustato, kad teikdamas Paslaugas Paslaugų teikėjas kartu privalo Užsakovui tiekti tam tikras prekes ir (arba) Užsakovo nauda atlikti tam tikrus darbus, tokiam prekių tiekimui ar darbų atlikimui (įskaitant pranešimų dėl kokybės pateikimo terminus ir tvarką) *mutatis mutandis* taikomos visos šios Sutarties nuostatos, nustatančios Paslaugų teikimo tvarką.

10.3. Nepažeidžiant Sutarties BD 10.2 punkto nuostatų, prekių tiekimui pagal šią Sutartį taip pat taikomos tokios specialiosios taisyklės:

10.3.1. Visos Užsakovui tiekiamos Prekės turi būti pristatomos DDP sąlygomis pagal INCOTERMS 2000;

10.3.2. Jei prekės Užsakovui yra perduodamos tiesioginiam naudojimui, o ne sunaudojamos Paslaugų teikimo rezultatui pasiekti, taikomos priėmimo - perdavimo ir pretenzijų dėl prekių gabenimo metu atsiradusių defektų pateikimo procedūros, nustatytos Ženevos tarptautinio krovinių vežimo keliais (CMR) konvencijoje.

10.4. Nepažeidžiant šios Sutarties BD 10.2 punkto nuostatų, darbų atlikimui pagal šią Sutartį taikomos tokios specialiosios taisyklės:

10.4.1. Paslaugų teikėjas statybos tyrinėjimo, projektavimo, statybos rangos darbus atlieka pagal galiojančių teisės aktų reikalavimus ir (arba, jei taikoma) pagal Užsakovo pateiktos projektavimo užduoties, techninio projekto reikalavimus ir (arba, jei taikoma) Užsakovo paskirto projekto vadovo, techninio priežiūrėtojo ar Inžinieriaus nurodymus.

10.4.2. Jei pagal šią Sutartį vykdomi kitokio pobūdžio darbai, jų vykdymo tvarkai taip pat taikomos Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nuostatos, reglamentuojančios tokių darbų vykdymo tvarką;

11. MOKĖJIMAI, PINIGINĖS PRIEVOLĖS IR SULAIKYMAI

11.1. Užsakovas sumoka Paslaugų teikėjui už faktiškai suteiktas Paslaugas per Sutarties SD 6 dalyje nustatytą terminą.

11.2. Visi mokėjimai pagal šią Sutartį atliekami eurais, jei nenumatyta kitaip Sutarties SD 6 dalyje.

11.3. Paslaugų teikėjas, išrašydamas PVM sąskaitą-faktūrą ar kito tipo priklausančią išrašytą sąskaitą ir suteiktų Paslaugų rezultato perdavimo - priėmimo aktą, nurodo Sutarties datą ir numerį bei aiškiai detalizuoja (PVM sąskaitoje faktūroje, jos išsklotinėje ar Paslaugų rezultato perdavimo - priėmimo akte) kokios konkrečios Paslaugos buvo suteiktos. Jeigu tai reikalinga pagal kitas šios Sutarties nuostatas, gali būti nurodomas ir investicinio projekto numeris. Paslaugų teikėjas PVM sąskaitą – faktūrą Užsakovui teikia per e.sąskaita sistema.

11.4. Šalys susitaria taikyti tokią Užsakovo mokėjimų, atliekamų pagal šią Sutartį, įskaitymo tvarką:

11.4.1. Pirmąją eilę yra įskaitomi Paslaugų teikėjo reikalavimai, susiję su mokėjimo prievolių už pagal šią Sutartį suteiktas paslaugas įvykdymu;

11.4.2. Antrąją eilę yra įskaitomi Paslaugų teikėjo reikalavimai, susiję su netesybų arba nuostolių pagal šią Sutartį atlyginimu;

11.4.3. Trečiąją eilę yra įskaitomos kitos Užsakovo Paslaugų teikėjui mokėtinos sumos (jei tokių yra).

11.5. Jei mokėjimai pagal šią Sutartį yra tarptautiniai, taikoma SHA atsiskaitymų schema (mokančioji Šalis sumoka banko mokesčius už tarptautinį mokėjimo nurodymą, o užsienio bankų mokesčius sumoka mokėjimą priimanči Šalis).

11.6. Užsakovas, nesant apmokėjimo sulaikymo pagrindų, nesumokėjęs Paslaugų teikėjui už suteiktas Paslaugas per Sutarties SD 6 dalyje nurodytą terminą, Paslaugų teikėjui pareikalavus, moka Sutarties SD 6 dalyje nurodytas netesybas.

11.7. Užsakovas turi teisę sulaikyti apmokėjimą Paslaugų teikėjui, jei Paslaugų teikėjas laiku nevykdo savo įsipareigojimų pagal šią Sutartį.

11.8. Jei Paslaugų teikėjui pagal šią Sutartį yra priskaičiuotos netesybos, Užsakovo už Paslaugas mokėtina suma mažinama priskaičiuotų netesybų suma. Taip pat Užsakovas turi teisę priskaičiuotas netesybas išskaičiuoti iš bet kokių Paslaugų teikėjui atliekamų mokėjimų teisės aktų nustatyta tvarka pranešant apie tokių netesybų įstatymą.

11.9. Jeigu atskirose Sutarties nuostatose nenustatyta kitaip, Sutartyje numatytos baudinio pobūdžio netesybos, baudos ir delspinigiai turi būti sumokami per 60 (šešiasdešimt) dienų nuo Sutarties šalies reikalavimo juos sumokėti pateikimo kitai šaliai.

12. INTELEKTINĖS NUOSAVYBĖS TEISĖS

12.1. Visi rezultatai ir su jais susijusios teisės, įgytos vykdant Sutartį, įskaitant intelektinės nuosavybės teises, išskyrus asmenines neturtines teises į intelektinės veiklos rezultatus, yra Užsakovo nuosavybė, pereinanti Užsakovui nuo Paslaugų rezultato perdavimo momento be jokių apribojimų, kurią Užsakovas gali naudoti, publikuoti, perleisti ar perduoti be atskiro Paslaugų teikėjo sutikimo tretiesiems asmenims.

12.2. Užsakovas turi teisę savo nuožiūra naudoti Paslaugų teikimo metu sukurtus autorių teisių objektus Užsakovo bei su juo susijusių asmenų vykdomos veiklos bei kitais tikslais.

12.3. Užsakovas be jokių papildomų mokėjimų turi teisę naudotis Sutarties pagrindu sukurtais autorių teisių objektais tiek Lietuvoje, tiek ir užsienyje. Turtinės autorių teisės į Paslaugų teikimo metu sukurtus autorių teisių objektus Paslaugų gavėjui perduodamos visam teisės aktuose nustatytam autorių turtinių teisių galiojimo laikotarpiui.

12.4. Bet kokie su Sutartimi susiję dokumentai, išskyrus pačią Sutartį, yra Užsakovo nuosavybė ir, Paslaugų teikėjui baigus vykdyti savo įsipareigojimus, Užsakovo reikalavimu turi būti grąžinti (kartu su visomis jų kopijomis) Užsakovui.

12.5. Paslaugų teikėjas garantuoja nuostolių ir/ar žalos atlyginimą Užsakovui (įskaitant bylinėjimosi išlaidas) dėl bet kokių reikalavimų, kylančių dėl intelektinės nuosavybės teisių pažeidimo ar įtariamo jų pažeidimo (įskaitant gynybą įtariamo pažeidimo atveju), išskyrus atvejus, kai toks pažeidimas (įtariamas pažeidimas) atsiranda dėl Užsakovo kaltės.

12.6. Jeigu Paslaugų teikimo metu autorių teisių objektams sukurti Paslaugų teikėjas naudoja kitų autorių kūrinius/Paslaugų teikimo metu numatytiems autorių teisių objektams sukurti Paslaugų teikėjo pasitelkiami kiti asmenys, Paslaugų teikėjas yra visiškai atsakingas tiek Užsakovui, tiek ir asmenims už jų kūrinių bei kitos medžiagos, skirtos Paslaugų teikimo metu numatytiems autorių teisių objektams gaminti (sukurti), naudojimo bei perdavimo Užsakovui teisėtumą. Paslaugų teikėjas prisiima atsakomybę už pretenzijas ar ieškinius, kylančius iš santykių su autoriais bei kitais trečiaisiais asmenimis dėl autorių teisių pažeidimo, susijusio su Paslaugų teikimo metu Paslaugų gavėjui perduodamais autorių teisių objektais ir įsipareigoja atlyginti Paslaugų gavėjui jo dėl to turėtus nuostolius.

12.7. Paslaugų teikėjas nedelsdamas praneša Užsakovui apie tai, kad jam yra pateiktas ieškinys ar bet koks kitas reikalavimas dėl bet kokios su Sutartimi susijusios intelektinės nuosavybės teisės pažeidimo ar įtariamo pažeidimo.

12.8. Paslaugų teikėjas be išankstinio rašytinio Užsakovo sutikimo neturi teisės pagal Sutartį sukurtų autorių teisių objektų (įskaitant jų darbinis variantus) parduoti, bet koku kitu būdu perleisti, atskleisti tretiesiems asmenims, bet koku būdu platinti/demonstruoti šiuos objektus (jų sudedamąsias dalis) ir/ar bet koku kitu būdu naudotis teisės aktuose nustatytais autoriaus turtinėmis teisėmis į sutarties pagrindu sukurtus autorių teisių objektus (įskaitant jų darbinis variantus).

13. SUTARTIES SĄLYGŲ KEITIMAS

13.1. Sutarties sąlygos Sutarties galiojimo laikotarpiu gali būti keičiamos sutarties sąlygos, kurios atitinka Lietuvos Respublikos pirkimų, atliekamų vandentvarkos, energetikos, transporto ar pašto paslaugų srities perkančiųjų subjektų įstatymo 97 str. nuostatas, tokiems Sutarties sąlygų pakeitimams Viešųjų pirkimų tarnybos sutikimas nereikalingas.

13.2. Sutarties sąlygų keitimą gali inicijuoti kiekviena Šalis, pateikdama kitai Šaliai atitinkamą prašymą bei jį pagrindžiančius dokumentus. Šalis, gavusi tokį prašymą, privalo jį išnagrinėti per 20 kalendorinių dienų ir kitai Šaliai pateikti motyvuotą raštišką atsakymą. Šalių nesutarimo atveju sprendimo teisė priklauso Užsakovui.

14. SUTARTIES PAŽEIDIMAS IR JO PASEKMĖS, SUTARTIES NUTRAUKIMAS

14.1. Jei Šalis nevykdo arba 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:

14.1.1. reikalauti kitos Šalies tinkamai vykdyti sutartinius įsipareigojimus;

14.1.2. reikalauti atlyginti nuostolius;

- 14.1.3. pasinaudoti Sutarties įvykdymo užtikrinimu, jei toks reikalavimas buvo Pirkimo sąlygose;
- 14.1.4. reikalauti sumokėti Sutartyje nustatytas netesybas (delspinigius / baudas) ir atlyginti nuostolius;
- 14.1.5. nutraukti Sutartį Sutarties BD 14.2 punkto nustatyta tvarka.
- 14.2. Užsakovas turi teisę vienašališkai, nesikreipdamas į teismą, prieš 5 (penkias) kalendorines dienas raštu apie tai įspėjęs Paslaugų teikėją, nutraukti Sutartį, jeigu Paslaugų teikėjas iš esmės pažeidė Sutartį. Paslaugų teikėjo padarytas Sutarties pažeidimas laikomas esminiu, jeigu:
- 14.2.1. teikiamos Paslaugos neatitinka Sutartyje numatytų reikalavimų ir Paslaugų teikėjas neištaiso Paslaugų teikimo trūkumų per Sutartyje nustatytą terminą;
- 14.2.2. Paslaugų teikėjas daugiau kaip du kartus iš eilės praleido Paslaugų teikimo terminą, jei Paslaugų teikimas yra tęstinio pobūdžio;
- 14.2.3. Jei Paslaugos yra ne nuolatinio pobūdžio ir Paslaugų teikėjas nesilaiko Sutarties SD 5 dalyje nustatyto Paslaugų suteikimo termino ir vėlavimas nuo numatyto pabaigos termino yra daugiau nei 30 dienų;
- 14.2.4. Paslaugų teikėjo kvalifikacija tapo nebeatitinkančia šios Sutarties reikalavimų ir šie neatitikimai nebuvo ištaisyti per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų nuo kvalifikacijos tapimo neatitinkančia dienos;
- 14.2.5. Paslaugų teikėjui yra iškeliama 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, Užsakovui tampa žinoma apie kitokį priverstinį Paslaugų teikėjo kreditorių teisių įgyvendinimą, galintį turėti esminės įtakos Paslaugų teikėjo galimybėms toliau vykdyti Sutartį ir (ar) dėl Paslaugų teikėjo yra priimamas ir įsiteisėja apkaltinamasis teismo nuosprendis už 2004 m. kovo 31 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2004/18/EB dėl viešojo darbų, prekių ir paslaugų pirkimo sutarčių sudarymo tvarkos derinimo 45 straipsnio 1 dalyje išvardytuose Europos Sąjungos teisės aktuose apibrėžtus nusikaltimus;
- 14.2.6. Paslaugų teikėjas pažeidžia šios Sutarties nuostatas, reglamentuojančias konkurenciją, intelektinės nuosavybės ar konfidencialios informacijos valdymą;
- 14.2.7. Paslaugų teikėjas pažeidžia Sutarties BD 8 dalies nuostatas;
- 14.2.8. yra kitos aplinkybės, numatytos Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.217 straipsnyje.
- 14.3. Užsakovui nutraukus Sutartį Sutarties 14.2 punkto nustatyta tvarka arba Paslaugų teikėjui, nepagrįstai nutraukus Sutartį, Užsakovui pareikalavus, Paslaugų teikėjas moka Užsakovui 10 (dešimties) procentų Paslaugų kainos dydžio baudą ir atlygina tiesioginius nuostolius, susijusius su Sutarties nutraukimu. Užsakovui pareiškus reikalavimą atlyginti patirtus nuostolius, baudos suma įskaitoma į nuostolių atlyginimą.
- 14.4. Šalys turi teisę nutraukti šią Sutartį vienašališkai nesikreipdamos į teismą, Lietuvos Respublikos teisės aktuose numatytais pagrindais ir tvarka.
- 14.5. Sutartis gali būti nutraukta raštišku abiejų Šalių sutarimu.

15. SUTARTIES ĮVYKDYMO UŽTIKRINIMAS

- 15.1. Šalys pareiškia, kad šioje Sutartyje nustatytos netesybos yra laikomos teisingomis bei nedidelėmis ir sutinka, kad jos nebūtų mažinamos, nepriklausomai nuo to, ar dalis prievolės yra įvykdyta. Šalys taip pat pripažįsta, kad minėtų 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.
- 15.2. Sutarties pagrindu Šalies privalomos mokėti netesybos turi būti sumokėtos per 10 (dešimt) dienų nuo joms apmokėti išrašytos sąskaitos – faktūros ar kito dokumento, kuriame pateikiamas reikalavimas sumokėti netesybas, gavimo dienos. Šios Sutarties pagrindu Šalies privalomi atlyginti nuostoliai turi būti apmokėti per 10 (dešimt) dienų nuo rašytinės pretenzijos gavimo dienos. Jei šiame punkte minimą dokumentą išrašo Paslaugų teikėjas, tai jis jį Užsakovui pateikia per e.sąskaita sistemą.
- 15.3. Nuostolių atlyginimas ir netesybų sumokėjimas neatleidžia Šalies nuo Sutarties nuostatų tinkamo vykdymo.
- 15.4. Jei Pirkimo sąlygose buvo nustatytas reikalavimas Paslaugų teikėjui pateikti papildomas Sutarties įvykdymo užtikrinimo priemonės, taikomos šios sąlygos:
- 15.4.1. Paslaugų teikėjas ne vėliau kaip per 10 (dešimt) darbo dienų nuo šios Sutarties pasirašymo dienos turi pateikti Užsakovui Sutarties SD nurodyto dydžio Sutarties įvykdymo užtikrinimą, galiojantį ne trumpiau negu galioja ši Sutartis.
- 15.4.2. Sutarties įvykdymo užtikrinimas turi būti pateiktas Šalių tarpusavio atsiskaitymams naudojama valiuta. Sutartis turi būti užtikrinama Lietuvos Respublikoje ar kitoje Europos Sąjungos valstybėje narėje ar Europos Ekonominės Erdvės valstybėje registruoto banko, arba kito tarptautinio banko, turinčio ne žemesnį nei A- (A minus) reitingą, pagal nustatytą tvarką ir patvirtintas taisykles išduota besąlygine neatšaukiama garantija;

15.4.3. Sutarties įvykdymo užtikrinimas turi būti pateiktas rašytine forma, jame turi būti nurodyta, kad Paslaugų teikėjui neįvykdžius arba netinkamai įvykdžius savo sutartinius įsipareigojimus, Garantą) įsipareigoja sumokėti Užsakovui ne didesnę kaip Sutarties įvykdymo užtikrinimo sumą per 10 (dešimt) dienų, gavęs pirmą Užsakovo rašytinį reikalavimą, Užsakovui neprivalant pagrįsti savo reikalavimų, o tik rašte nurodžius, kaip Paslaugų teikėjas neįvykdė ar netinkamai įvykdė savo sutartinius įsipareigojimus;

15.4.4. Pagal Sutarties įvykdymo užtikrinimą Užsakovas turi turėti galimybę pagal pirmą pareikalavimą ir be papildomų įrodymų patiekimo garantui gauti kompensaciją už nuostolius, kurie atsirastų dėl Paslaugų teikėjo neįvykdytų šia Sutartimi prisiimtų įsipareigojimų.

15.4.5. Užsakovas grąžina Paslaugų teikėjui Sutarties įvykdymo užtikrinimą ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo Paslaugų teikėjo prašymo gavimo ir šia Sutartimi prisiimtų įsipareigojimų įvykdymo dienos.

15.4.6. Jei Paslaugų teikėjas per Sutarties BD 15.4.1 punkte nustatytą terminą nepateikia nustatyto Sutarties įvykdymo užtikrinimo (jei taikoma), laikoma, kad Paslaugų teikėjas atsisakė pasirašyti Sutartį.

16. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

16.1. Už savo sutartinių įsipareigojimų nevykdymą ar netinkamą vykdymą Šalys atsako šioje Sutartyje ir teisės aktuose nustatyta tvarka.

16.2. Šalis atleidžiama nuo civilinės atsakomybės, jei ji įrodo, kad Sutartis neįvykdyta dėl aplinkybių, kurių ji negalėjo kontroliuoti bei protingai numatyti Sutarties sudarymo metu, ir kad negalėjo užkirsti kelio šių aplinkybių ar jų pasekmių atsiradimui (nenugalimos jėgos aplinkybės). Šalys nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybes supranta taip, kaip jas reglamentuoja Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.212 straipsnis ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1996 m. liepos 15 d. nutarimu Nr. 840 patvirtintos "Atleidimo nuo atsakomybės, esant nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms, taisyklės" tiek, kiek jos neprieštarauja Lietuvos Respublikos Civiliniam kodeksui. Apie šių aplinkybių atsiradimą Šalis kitą Šalį privalo informuoti per 3 (tris) darbo dienas nuo sužinojimo (arba turėjimo sužinoti) apie jų atsiradimą. Šalių įsipareigojimų vykdymas atidedamas nenugalimos jėgos aplinkybių egzistavimo laikotarpiui.

16.3. Šalis prašanti ją atleisti nuo atsakomybės, privalo pranešti kitai Šaliai raštu apie nenugalimos jėgos aplinkybes nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo tokių aplinkybių atsiradimo ar paaiškėjimo, pateikdama įrodymus, kad ji ėmėsi visų pagrįstų atsargumo priemonių ir dėjo visas pastangas, kad sumažintų išlaidas ar neigiamas pasekmes, o taip pat pranešti galimą įsipareigojimų įvykdymo terminą. Pranešimo taip pat reikalaujama, kai išnyksta įsipareigojimų nevykdymo pagrindas.

16.4. Pagrindas atleisti Šalį nuo atsakomybės atsiranda nuo nenugalimos jėgos aplinkybių atsiradimo momento arba, jeigu laiku nebuvo pateiktas pranešimas, nuo pranešimo pateikimo momento. Jeigu Šalis laiku neišsiunčia pranešimo arba neinformuoja, ji privalo kompensuoti kitai Šaliai žalą, kurią ši patyrė dėl laiku nepateikto pranešimo arba dėl to, kad nebuvo jokio pranešimo.

16.5. Jei nenugalimos jėgos aplinkybės tęsiasi ilgiau kaip 2 mėnesius, bet kuri iš Šalių turi teisę vienašališkai nutraukti šią Sutartį, apie tai įspėjusi kitą Šalį prieš 5 dienas. Tokiu atveju Užsakovas atlygina Paslaugų teikėjui už iki to laiko tinkamai suteiktas Paslaugas.

17. KONFIDENCIALI INFORMACIJA

17.1. Šalys susitaria laikyti šią Sutartį, išskyrus Sutarties sudarymo faktą, ir visą jos pagrindą viena kitai perduodamą informaciją paslapyje neterminuotai, neatsižvelgiant į tai, ar ta informacija pateikiama žodžiu ar raštu. Šalys susitaria neatskleisti konfidencialios informacijos jokiai trečiajai šaliai be išankstinio raštiško ją pateikusios Šalies sutikimo, o taip pat nenaudoti konfidencialios informacijos asmeniniams ar trečiųjų asmenų poreikiams, išskyrus atvejus, kai tokia informacija turi būti atskleista teisės, finansų ar kitos srities specialistui/patareėjui, ar paskolos davėjui.

17.2. Visa Užsakovo Paslaugų teikėjui suteikta informacija yra laikoma konfidencialia, nebent Užsakovas raštu patvirtins, kad tam tikra pateikta informacija nėra konfidenciali.

17.3. Konfidencialia informacija taip pat laikoma:

17.3.1. Elektronine forma, raštu ar kitu būdu išreikšta informacija, gauta vykdant Sutartį;

17.3.2. Duomenys, asmens duomenys, elektroniniai duomenys, archyvuota informacija ir kita informacija, paruošta Šalies darbuotojų.

17.4. Asmuo, kuriam Šalis atskleidžia konfidencialią informaciją, turi prisiimti konfidencialumo įsipareigojimus pagal šio straipsnio nuostatą ir naudoti tokią informaciją tik tam tikslui, kuriam ji buvo suteikta. Šio straipsnio nuostatų netaikomos informacijai, kuri yra ar tampa prieinama viešai arba gauta atskleidus ar turi būti atskleista pagal teisės aktų reikalavimus. Kartu su Paslaugomis patiekiamų prekių tiekimo ir naudojimo instrukcijos, kita panašaus pobūdžio informacija, taip pat nelaikoma konfidencialia informacija. Šalis, pažeidusi šioje Sutartyje numatytus įsipareigojimus – saugoti konfidencialią informaciją ir jos neatskleisti, privalo atlyginti

kitai Šaliai šios Sutarties pažeidimu padarytus nuostolius bei imtis visų protingų veiksmų, kad per trumpiausią laikotarpį ištaisytų tokio atskleidimo pasekmes.

17.5. Šalys žino, sutinka ir įsipareigoja neskleisti, negarsinti, neperduoti tretiesiems asmenims konfidencialios informacijos, šia informacija naudotis tik Sutarties įvykdymo tikslui, o pasibaigus Sutarties galiojimui ar Sutartį nutraukus – grąžinti konfidencialią informaciją kitai Šaliai ar pateiktą informaciją sunaikinti.

17.6. Šalis, pažeidusi Sutartyje numatytą konfidencialumo pareigą, įsipareigoja pagal pagrįstą kitos Šalies reikalavimą sumokėti 5 000 eurų (be pridėtinės vertės mokesčio) baudą ir atlyginti visus kitos Šalies patirtus tiesioginius ir netiesioginius nuostolius, kiek jų nepadengia numatyta bauda.

17.7. Visą informaciją, gautą Sutarties vykdymo metu, Užsakovas gali naudoti savo vykdomos veiklos tikslais ir tai nebus laikoma pažeidimu.

17.8. Jei numatyta Sutarties SD, tiekėjas turės pasirašyti atskirą konfidencialumo susitarimą, kuriame gali būti nustatytos kitos konfidencialią informaciją, reglamentuojančios nuostatos.

18. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

18.1. Užsakovas bet kuriuo metu turi teisę vienašališkai, neesant Paslaugų teikėjo kaltės, nesikreipdamas į teismą, nutraukti šią Sutartį prieš 30 kalendorinių dienų raštu pranešęs apie tai Paslaugų teikėjui. Tokiu atveju Paslaugų teikėjui yra sumokama tik už faktiškai tinkamai iki Sutarties nutraukimo dienos suteiktas Paslaugas.

18.2. Užsakovas gali sustabdyti Sutarties ar jos dalies vykdymą tokiu laikui ir tokiu būdu, kaip jis mano esant tai reikalinga. Jei sustabdymo laikotarpis trunka ilgiau kaip 30 dienų, Paslaugų tiekėjas turi teisę reikalauti leidimo atnaujinti Sutarties vykdymą, o Užsakovui neišdavus leidimo per 10 dienų nuo atitinkamo Paslaugų teikėjo kreipimosi, nutraukti Sutartį įspėjus apie tai prieš 10 dienų.

18.3. Paslaugų tiekėjas neįgyja teisės perduoti savo įsipareigojimų pagal šią Sutartį trečiajam asmeniui be raštiško Užsakovo sutikimo.

18.4. Šalys sutinka, kad teisės aktų nustatyta tvarka reorganizavus Užsakovo įmonę ar pasikeitus Užsakovo teisiniam statusui, be raštiško Paslaugų teikėjo sutikimo Užsakovo teisių ir pareigų perėmėjas nuo teisių ir pareigų perėmimo momento tampa Sutarties Šalimi, perimančia visas šios Sutarties pagrindu Užsakovo prisiimtas teises ir pareigas. Šalys pareiškia ir patvirtina, kad toks Užsakovo teisių ir pareigų perėjimas nėra novacija pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso VI knygos I dalies trečiojo skirsnio nuostatas ir pats savaime neturi įtakos Sutarties galiojimui. Šalys sutinka, kad apie šiame punkte nustatytą teisių ir pareigų perėmimą Užsakovas arba jo teisių ir pareigų perėmėjas Paslaugų teikėją informuoja teisės aktų nustatyta tvarka ir Šalys atskiro Sutarties pakeitimo nesudaro.

18.5. Šalis neįgyja teisės perduoti savo įsipareigojimų pagal šią Sutartį trečiajam asmeniui be raštiško kitos Šalies sutikimo. Šis įsipareigojimų perdavimo ribojimas netaikomas tais atvejais, kuomet dėl Užsakovo funkcijų ar jų dalies perdavimo šios Sutarties pagrindu Užsakovui kylantys įsipareigojimai perduodami kitai perkančiajai organizacijai – Užsakovo asocijuotiems asmenims, atitinkantiems bent vieną iš Lietuvos Respublikos pelno mokesčio įstatymo 2 straipsnio 8 dalyje įtvirtintų kriterijų.

18.6. Visi pranešimai ir kita informacija tarp Šalių pagal šią Sutartį atliekami raštu ir laikomi tinkamai pateiktais, jei įteikti asmeniškai, siunčiami per kurjerį, registruotu paštu ar kitomis priemonėmis, nurodytomis Sutarties SD prieduose, šiuose prieduose nurodytais adresais.

18.7. Šalys bendravimui paskiria kontaktinius asmenis, kurių duomenys nurodomi Sutarties SD 1 priede.

18.8. Kiekviena Šalis privalo per 5 darbo dienas pranešti kitai Šaliai apie Sutarties SD nurodytą adresą, rekvizitą, kontaktinių asmenų pasikeitimą. Iki informavimo apie adresą pasikeitimą, visi šioje Sutartyje nurodytu adresu išsiųsti pranešimai ir kita korespondencija laikomi įteiktais tinkamai.

18.9. Visus Šalių tarpusavio santykius, atsirandančius iš šios Sutarties ir neaptartus jos sąlygose, reglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.

18.10. Visus ginčus dėl šios Sutarties vykdymo Šalys įsipareigoja spręsti derybomis. Jeigu Šalys šių ginčų negali išspręsti derybomis, jie sprendžiami Lietuvos Respublikos teismuose teisės aktų nustatyta tvarka.

18.11. Iki Sutarties sudarymo Šalys gali Sutarties SD sutarti dėl kitų Sutarties nuostatų, nepaminėtų Sutarties BD ir (ar) Sutarties SD, kurios neprieštarauja Pirkimo sąlygoms ir Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo nuostatomis.

18.12. 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.

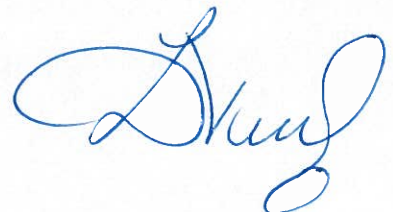
18.13. Ši Sutartis sudaryta dviem vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais, po vieną kiekvienai Šaliai.

19. KITOS SĄLYGOS

19.1. Šalys sutaria, jog Paslaugų teikimo metu Paslaugų teikėjas Užsakovui teikia galutinius su Paslaugų teikimu susijusius dokumentus bei kitą medžiagą tik lietuvių kalba. Jei atitinkami galutiniai dokumentai bei kita medžiaga, reikalingi Paslaugų teikimui, yra pateikiama kita kalba nei lietuvių, tokiu atveju Paslaugų teikėjas prie šių dokumentų privalo pridėti vertėjo parašų ir vertimų biuro antspaudu patvirtintą dokumento vertimą į lietuvių kalbą.

19.2. Užsakovas Sutarties SD ir (ar) Techninėje specifikacijoje taip pat gali įforminti, kokius papildomus dokumentus, be reikalaujamų Sutarties BD 19.1 punkte, yra teikiami lietuvių kalba.

19.3. Tuo atveju, jeigu Paslaugų teikėjas nesilaikys Sutarties BD 19.1 ir (ar) 19.2 punktuose nurodytų reikalavimų (dokumentus pateiks ne lietuvių kalba ir prie šių dokumentų nebus pridėtas vertėjo parašų ir vertimų biuro antspaudu patvirtintas dokumentas į lietuvių kalbą), Užsakovas turės teisę be atskiro pranešimo išsiverti minėtus dokumentus savo sąskaita ir tokiu atveju mokėtiną už suteiktas Paslaugas sumą sumažins turėtų faktinių išlaidų, susijusių su vertimo paslaugomis, suma.



TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

- 1.1. **Pirkėjas** – AB „Vilniaus šilumos tinklai“.
- 1.2. **Tiekėjas (paslaugos teikėjas)** – 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 Pirkėjo dėl Pirkimo objekto.
- 1.4. **Šalis** – Tiekėjas arba Pirkėjas, o abu kartu vadinami **Šalimis**.

2. PIRKIMO OBJEKTAS

Pirkėjo klientų aptarnavimo paslauga naudojant trumpąjį numerį, kuri apima:

- 2.1. Konsultavimas kainų, sąskaitų, paslaugų apskaičiavimo ir apmokėjimo, sutarčių sudarymo, skolų, permokų ir kitais klausimais, susijusiais su Pirkėjo veikla, vadovaujantis reglamentuojančiais teisės aktais ir pagal Pirkėjo pateiktą konsultacijoms skirtą informaciją;
- 2.2. Dalies skambučių peradresavimas Pirkėjo specialistams pagal šalių suderintą aptarnavimo procedūrą (Priedas Nr. 1);
- 2.3. Pirkėjo ir Tiekėjo suderintais atvejais informacijos siuntimas elektroniniu paštu (klientų skundai, prašymai ir kt.);
- 2.4. Informacijos, būtinos paslaugų kokybei įvertinti kaupimas, Pirkėjo statistinių duomenų apie paslaugų teikimą tiekimas;
- 2.5. Visų Pirkėjo klientų skambučių registravimas pagal šalių suderintą aptarnavimo procedūrą (Priedas Nr. 1) ir suderintomis techninėmis priemonėmis. Registravimo tikslas – klientų kreipimosi telefonu apskaita ir jų aptarnavimo kokybės kontrolė. Registruoti visus skambučius ir jų rezultatus (atsakytą/neatsakytą/neprisiskambintą), kad klientui būtų pateiktas atsakymas daugeliu atvejų;
- 2.6. Interaktyvaus balso atsakymo sistemos (angl. Interactive Voice Response, toliau – IVR) pagalba pagal Šalių suderintą schemą (Priedas Nr. 2) paslaugos teikimas;
- 2.7. Paslaugos pakeitimų atlikimas t. y. programavimo, įgarsinimo, įdiegimo darbai pagal Pirkėjo poreikį.

3. PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS

- 3.1. Paslauga teikiama iki 36 (trisdešimt šešių) mėnesių;
- 3.2. Trumpojo telefono numerio aptarnavimas (Pirkėjo klientų įeinančių skambučių aptarnavimas).
- 3.3. Teikti informaciją trumpuoju telefono numeriu įeinantiems skambučiams iš visų Lietuvos fiksuoto ir mobilus ryšio tinklų.
- 3.4. Aptarnaujami kontaktai – skambučiai Pirkėjo nurodytais telefono numeriais.
- 3.5. Aptarnaujamo kontakto tikslas – suteikti informaciją, realiu laiku registruoti užklausimus, į kuriuos atsakyti gali tik Pirkėjo darbuotojai ir perduoti Pirkėjui realiu laiku.
- 3.6. Greitam skambučių peradresavimui Tiekėjas prie savo sistemos turi prijungti reikalingus Pirkėjo nutolusius telefonus. Tiekėjas turi įrengti saugų duomenų perdavimo ryšį iki Jočionių g.13, Vilniuje (ar kitu Pirkėjo nurodytu adresu Vilniuje) prisijungimui prie informacinių sistemų ir balso perdavimui.
- 3.7. Informacija reikalinga paslaugų teikimui:
 - 3.7.1. Naujai priimti LR Vyriausybės, Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos, Vilniaus m. savivaldybės sprendimai ir kiti norminiai aktai, reguliuojantys santykius šilumos energijos ir karšto vandens tiekimo – vartojimo sferoje, kliento informacinės sistemos, duomenų bazės;
 - 3.7.2. Tinklo valdymo skyriaus informaciniai pranešimai apie avarijų likvidavimo bei remonto darbų vykdymą bei vartotojus, kuriems laikinai nutrauktas šilumos bei karšto vandens tiekimas;
 - 3.7.3. Kita klientams skelbtina informacija;
 - 3.7.4. Informacija yra nuolat papildoma ir atnaujinama.
- 3.8. Klientų įeinančių skambučių aptarnavimo metu teikiama informacija:
 - 3.8.1. Informacija pagal Pirkėjo nurodytas procedūras naudojantis specialiai sukurta prieiga prie kliento duomenų bazės (apskaičiuotas mokestis, gautos įmokos už šilumą bei karštą vandenį, suvartotos šilumos bei karšto vandens kiekiai, šilumos bei karšto vandens kainos bei jų pasikeitimai, paslaugos sutartys, skolos ir kt.).
- 3.9. Suteikti pilną skambučių centro funkcionalumą:
 - 3.9.1. Vykdyti sujungimus procedūroje nurodytiems asmenims;
 - 3.9.2. Sujungti skambinančius (Pirkėjo klientus) su Pirkėjo kontaktiniais asmenimis pagal šalių suderintą aptarnavimo procedūrą (Priedas Nr. 1);

- 3.9.3. Registruoti visus klientų skambučius, problemas, nusiskundimus ir pageidavimus ir nedelsiant juos operatyviai perduoti Pirkėjo kontaktiniams asmenims realiu laiku pagal šalių suderintą aptarnavimo procedūrą (Priedas Nr. 1);
- 3.9.4. Skubius skambučius nedelsiant (per 15 min) perduoti elektroniniu paštu, jei nepavyko sujungti su Pirkėjo kontaktiniu asmeniu.
- 3.10. Pirkėjas iš anksto praneša Tiekėjui apie paslaugos pakeitimus t. y. programavimo, įgarsinimo, įdiegimo darbus.
- 3.11. Paslaugos pakeitimai atliekami tik su Pirkėju suderintomis darbų apimtimis ir atlikimo terminais.

4. PASLAUGŲ SUTEIKIMO VIETA

☒ Vilnius

5. PIRKIMO OBJEKTO APRAŠYMAS

- 5.1. Klientams informacija privalo būti teikiama laikantis Valstybinės lietuvių kalbos įstatymo reikalavimų ir esant poreikiui, turi būti užtikrintas klientų aptarnavimas anglų ir rusų kalbomis.
- 5.2. Tiekėjas privalo aptarnauti klientus telefonu, elektroniniu paštu, IVR pagalba.
- 5.3. Tiekėjo konsultantų pokalbiai su klientais, kokybės užtikrinimo tikslais turi būti įrašomi.
- 5.4. Informacija klientams privalo būti teikiama septynias dienas per savaitę nuo 7.00 iki 22.00 valandos.
- 5.5. Tiekėjas privalo užtikrinti, kad per mėnesį j ne mažiau kaip 90% klientų skambučių būtų atsiliepta ne vėliau kaip per 20 sekundžių. Užtikrinti paslaugos aptarnavimo lygį (angl. service-level agreement, toliau SLA): 90/20.
- 5.6. Tiekėjas, teikdamas paslaugas, atsiliepia į klientų skambučius pagal šalių suderintą nustatytą tvarką. Negalėdamas klientui suteikti išsamios informacijos ar klientui pageidaujant, privalo pagal šalių suderintą aptarnavimo procedūrą (Priedas Nr. 1) sujungti su Pirkėjo specialistu.
- 5.7. Paslaugų teikimo kokybė turės būti nuolat (kas mėnesį, dalyvaujant Tiekėjo ir Pirkėjo atstovams) vertinama pagal nustatytus kriterijus: paslaugų teikimo pagal šių pirkimo sąlygų 9 punkte nustatytą reikalavimą (užtikrinti paslaugos teikimo lygį 90/20), vidutinę pokalbių trukmę, konsultantų atsakymų į klientų klausimus teisingumą, kompetenciją, problemos supratimą ir sprendimo pateikimą, perklausant konsultantų ir klientų pokalbių įrašus, sujungimą su Pirkėju pagrįstumą bei teisingumą, mandagų klientų aptarnavimą (aptarnavimo kultūra), pagal prarastų skambučių skaičių ir kt.
- 5.8. Tiekėjas privalės nemokamai kaupti statistinius duomenis apie paslaugų teikimo apimtį, kokybę ir turinį, kas savaitę ir kas mėnesį rengti ataskaitas ir jas pateikti Pirkėjui.
- 5.9. Tiekėjas turi suteikti galimybę nuolat, realiu laiku stebėti paslaugos teikimo būklę, kokybę. Suteikti galimybę matyti, kiek skambučių šiuo metu gauta, aptarnauta, neatsakyta, SLA rodiklius (iki SLA, virš SLA), ryšio sujungimus, vidutinę pokalbių trukmę, vidutinį laukimo laiką.
- 5.10. Realizuoti (įdiegti) galimybę perskambinti klientui, klientui neprisiskambinus. Ilgai laukiančių ir automatiškai užsiregistravusių respondentų perskambinimo paslaugas. Pagal šalių suderintą procedūrą registruoti atsakytus skambučius.
- 5.11. Tiekėjas privalo užtikrinti kokybišką sutarties vykdymą, nustatyti paslaugų teikimo rizikos veiksnius ir sudaryti jų valdymo planą bei pateikti Pirkėjui suderinti.
- 5.12. Tiekėjas privalo:
 - 5.12.1. Organizacinėmis ir techninėmis priemonėmis užtikrinti klientų skambučių aptarnavimą piko valandomis pagal šių sąlygų 5.5. punkte nustatytą reikalavimą (SLA:90/20). Piko valandomis yra laikomas laikas, kai dėl mokėjimų pranešimų išsiuntimo padidėja srautas;
 - 5.12.2. Turėti įdiegtą įeinančio ir išėinančio ryšio kanalais (telefonu, el. paštu, internetu) vykstančių kontaktų skirstymo sistemą;
 - 5.12.3. Turėti įdiegtą realaus laiko statistikos stebėjimo ir istorinės statistikos kaupimo sistemą;
 - 5.12.4. Turėti įdiegtą balso įrašymo sistemą;
 - 5.12.5. Turėti techninę galimybę priimti vienu metu ne mažiau 100 VoIP skambučių SIP protokolu, skirtų Pirkėjui;
 - 5.12.6. Skambučių centro įrangą turi veikti sertifikuotame Tier 3 lygio duomenų centre. Tiekėjas privalo pateikti duomenų centro valdytojo raštišką patvirtinimą, kad Tiekėjo skambučių centro įrangą veikia jo valdomame Tier 3 lygio duomenų centre ir duomenų centro Tier 3 sertifikato patvirtintą kopiją;
 - 5.12.7. Turėti įdiegtą telefono ryšį su mažiausiai 3 (trimis) Lietuvos Respublikoje registruotais viešojo fiksuoto ir /ar judriojo telefono ryšio tinklo paslaugų teikėjais, iš kurių mažiausiai 2 (du) turi būti iš šio sąrašo: AB Telia Lietuva, UAB Bitė Lietuva, UAB Tele2, kaip užimančiais dominuojančią telefono ryšio rinkos Lietuvoje dalį;
 - 5.12.8. Telefono ryšys ir internetas turi būti tiekiamas skambučių centro įrangai per 2 atskirus optinio ryšio įvadus;

- 5.12.9. Turėti įdiegtas skambučių centro sistemų darbo patikimumą užtikrinančias priemones. Skambučių centro sistemos privalo būti pilnai suderinamos su serverių virtualizacijos sprendimais ir veikti jų aplinkoje nenaudojant dedikuotų aparatinių komponentų (išskyrus standartinius serverius, duomenų saugyklas ir duomenų tinklo įrangą), kurie būtų reikalingi skambučių centro sistemos funkcionavimui ar telefono ryšiui su telefono ryšio teikėjais VoIP SIP protokolu.
- 5.13. Paslaugos teikimo ir operacijų valdymo pakeitimai, pagal šalių suderintą aptarnavimo procedūrą (Priedas Nr. 1), turi būti realizuoti per 2 (dvi) darbo dienas. Ypatingos svarbos pakeitimai turi būti įdiegiami per 2 (dvi) darbo valandas.
- 5.14. Galimybė skirstyti skambučius/kontaktus:
- 5.14.1. Sistemos pranešimai. Automatinis pasisveikinimas, informavimas apie aptarnavimo valandas, informavimas apie užimtumą, galimybė paleisti muzikinį foną, laukiant kol skambutis bus aptarnautas, o taip pat svarbiausios informacijos ar ypatingų naujienų transliavimas. Savitarnos galimybė – IVR. Kas mėnesį rengti IVR ataskaitas ir jas pateikti Pirkėjui;
- 5.14.2. Galimybė lygiagrečiai aptarnauti klientus Pirkėjo ir Tiekėjo skambučių centro operatorėms/iams;
- 5.14.3. Galimybė perdėlioti skambučių paskirstymo logiką, laukimo trukmės atitinkamai Pirkėjo ir Tiekėjo skambučių centrams.
- 5.15. Pranešimo transliavimo galimybė apie ketinimą įrašyti pokalbį (prieš pokalbį su klientu).
- 5.16. Tiekėjas privalo įrašyti konsultantų pokalbius su klientu, juos saugoti Tiekėjo duomenų bazėje 6 (šešis) mėnesius.
- 5.17. Tiekėjas privalo užtikrinti pokalbių įrašų paiešką duomenų bazėje pagal skambučio datą ir laiką, konsultantą, kliento telefono numerį. Išsaugoti informaciją apie visus klientų skambučius, tame tarpe ir tuos, į kuriuos nebuvo atsiliepta.
- 5.18. Galimybė suformuoti įrašytų pokalbių ataskaitą, kurioje būtų šie pokalbių parametrai: data, laikas, telefono numeris, pokalbio trukmė, specialisto rekvizitai ir kt.
- 5.19. Klientų sujungimas su Pirkėjo specialistu – dviejų žingsnių sujungimas (sujungimas su konsultanto pagalba, t. y. konsultantas priima kliento skambutį, skambina Pirkėjo specialistui ir jam sutikus atlieka sujungimą).
- 5.20. Tiekėjas Pirkėjo patalpose privalo įrengti nuolatinę prisijungimo prie klientų informavimo centro darbo vietą, užtikrinančią pokalbių įrašų duomenų bazėje perklausymą, atliekant pokalbio įrašo paiešką pagal skambučio laiką, kliento telefono numerį, konsultantą ar pagal suderintus kitus požymius. Esant poreikiui, įrengtoje darbo vietoje Tiekėjas privalo teikti skambučių ataskaitas realiu laiku – jų užsakymo momentu.
- 5.21. Tiekėjas už kiekvieną mėnesį ne vėliau kaip kito mėnesio pirmąją darbo dieną privalo pateikti paslaugų teikimo statistines ataskaitas. Pateikti kiekybines ir kokybines ataskaitas už praėjusį ataskaitinį laikotarpį.
- 5.22. Privalomi paslaugų teikimo statistinės ataskaitos punktai, statistiniai duomenys:
- Gauti skambučiai, vnt.;
 - Aptarnauti skambučiai, vnt.;
 - Neatsakyti skambučiai, vnt.;
 - Atsakyti, perskambinus ar kitaip susisiekus su klientu, vnt.;
 - Prarasti skambučiai, kai klientas nesulaukė konsultanto atsiliepimo;
 - Prarasti skambučiai, kai klientas atsiliepimo laukė ilgiau kaip 20 sek.;
 - Sujungimų su Pirkėjo specialistais skaičius;
 - Aptarnavimo lygis (laiku atsilieptų (iki 20 sek.) skambučių procentinė išraiška lyginant su visais aptarnautais/atsilieptais skambučiais);
 - Bendra pokalbių trukmė;
 - Vidutinė pokalbių trukmė;
 - Vidutinis laukimo (atsiliepimo) skambučių eilėje laikas;
 - Atsilieptų klientų skambučių ne vėliau kaip per 20 sek. dalis procentais nuo vis atsilieptų skaičiaus;
 - Išeinantys skambučiai Pirkėjo klientams, vnt.;
 - Elektroninių laiškų skaičius, išsiųstų Pirkėjui;
 - Aptarnauti skambučiai pagal informacijos temas, nurodant tiesiogiai Tiekėjo konsultantų aptarnautų skambučių skaičių.
- 5.22.1. Esant poreikiui, tokie duomenys turės būti pateikiami už nurodytą valandą, dieną, savaitę, mėnesį, telefono numerį, pokalbio trukmę.
- 5.23. Pranešimų (užklausų) registracijų ataskaita:
- Fizinį bei juridinių asmenų negautų sąskaitų registracija;

- Karšto vandens skaitiklių nuplombavimo/užplombavimo ir įrengimo registracija;
- Gauti klientų skundai, prašymai.

5.24. Ataskaitos teikiamos pagal informacijos temas.

5.25. Tiekėjas pagal Pirkėjo poreikį, suderintais terminais, privalės teikti ir kitą, susijusią su paslaugų teikimu, informaciją.

5.26. Ataskaitos formuojamos bei pateikiamos kiekvieną dieną už praėjusią darbo dieną.

5.27. Galimybė pažiūrėti visas ataskaitas iš Pirkėjo darbo vietų neribojant jų kiekio.

6. ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO TERMINAI

- 6.1. Tiekėjas turi įdiegti skambučių centrą (skambučių ir el. laiškų aptarnavimo eilių sukūrimas, darbuotojų apmokymas) per 4 (keturias) savaites nuo Pirkėjo pranešimo gavimo dienos.

7. KONTROLĖ

- 7.1. Privalomas Tiekėjo darbuotojų – konsultantų kvalifikacijos ir teikiamų paslaugų kokybės vertinimas.
- 7.2. Pirkėjas turi teisę, dalyvaujant Tiekėjo atstovui, tikrinti paslaugos kokybę (t. y. darbuotojų – konsultantų, teikiančių informaciją interesantams darbo kokybę).
- 7.3. Konsultantų kvalifikacija vertinama tiesioginio ar telefono pokalbio metu.
- 7.4. Paslaugų kokybė vertinama pasirinktinai perklausant telefoninių pokalbių įrašus, Vilniaus m. Pirkėjo patalpose, jei nesutariama kitaip.
- 7.5. Kiekviena kontrolinė situacija vertinama pagal kokybės vertinimo kortelėje pateiktus kriterijus: aptarnavimo kultūra, kompetencija, problemos supratimas, ir sprendimo pateikimas, procedūrinių reikalavimų vykdymas.
- 7.6. Kriterijai suskirstyti į grupes, kurioms suteiktas svoris bendrame vertinimo bale (aptarnavimo kultūra – 10%, kompetencija, problemos supratimas ir sprendimo pateikimas - 75%, procedūrinių reikalavimų vykdymas - 15%).
- 7.7. Kontrolinė situacija vertinama teigiamai, jei visos kontrolinės situacijos įvertintos ne mažiau kaip 80 %.
- 7.8. Nustačius Tiekėjo darbuotojų – konsultantų darbo kokybės trūkumus mažinamas skambučio ir vienos minutės aptarnavimo mokestis už Tiekėjo ataskaitiniu laikotarpiu suteiktas paslaugas:
- 7.8.1. 5% (penki) jei nuo 3 iki 5 (nuo trijų iki penkių) iš 20 (dvidešimt) kontrolinių situacijų įvertinta neigiamai;
- 7.8.2. 10% (dešimt) jei nuo 6 iki 7 (nuo šešių iki septynių) iš 20 (dvidešimt) kontrolinių situacijų įvertinta neigiamai;
- 7.8.3. 15% (penkiolika) jei virš 7 (septynių) iš 20 (dvidešimt) kontrolinių situacijų įvertinta neigiamai;
- 7.8.4. 10 % (dešimt) jei paslauga neatitinka sutartų SLA rodiklių. Laikas iki atsiliepimo bei procentai atsakytų skambučių neatitinka sutartų reikalavimų 90/20.
- 7.8.5. „Ataskaitinis laikotarpis“ – paslaugų teikimo laikotarpis, už kurį Tiekėjas Pirkėjui pateikia PVM sąskaitą - faktūrą po atlikto paslaugos testavimo, pvz., nuo kiekvieno kalendorinio mėnesio 1 d. iki sekančio mėnesio 1 d.

8. PASLAUGOS PRIĖMIMAS

- 8.1. Esant poreikiui Pirkėjas įsipareigoja vykdyti Tiekėjo atsakingų asmenų apmokymą (3-5 darbo dienų trukmės mokymų ciklas). Teoriniai apmokymai, klausimai, konsultavimas.
- 8.2. Numatyti teoriniai ir praktiniai apmokymai vykdomi Pirkėjo patalpose, arba Pirkėjui sutikus, Tiekėjo patalpose.
- 8.3. Tiekėjo darbuotojų – konsultantų žodinis testavimas tiesioginio ar telefoninio pokalbio metu, žinių patikrinimas atliekamas ne vėliau, kaip po 10 (dešimt) darbo dienų, pasibaigus atsakingų asmenų mokymui. Testavime turi dalyvauti ne mažiau kaip 5 (penki) Tiekėjo darbuotojai – konsultantai, modeliuojama ne mažiau kaip 20 (dvidešimt) situacijų.
- 8.4. Bandomasis aptarnavimas – tai aptarnavimo laikotarpis (1 savaitė), kurio metu siekiama patikrinti, kaip teikiama paslauga atitinka numatytą aptarnavimo lygį. Šiuo laikotarpiu už neatitikimus bei netikslumus nėra taikomos numatytos sankcijos.
- 8.4.1. Jei po bandomojo laikotarpio testavimo kokybinis rezultatas yra mažiau 85 (aštuoniasdešimt penki) % teigiamai įvertintų pokalbių, Pirkėjas turi teisę nutraukti sutartį.
- 8.4.2. Nustačius Tiekėjo darbuotojų – konsultantų darbo kokybės trūkumus po 15 (penkiolikos) darbo dienų nuo darbuotojų – konsultantų apmokymų pabaigos bei testo išlaikymo, Tiekėjui taikomos 7.8. punkte numatytos sankcijos.
- 8.4.3. Patikrinimo rezultatai fiksuojami abiejų šalių surašytu protokolu.

- 8.4.4. Bandomojo aptarnavimo paslaugų teikimo priėmimą atlieka Pirkėjo sudaryta komisija arba įgaliotas asmuo (asmenys), dalyvaujant Tiekėjo atsakingiems asmenims (asmeniui).
- 8.4.5. Paslaugos laikomos priimtose, jeigu jos atliktos tinkamai ir pasirašytas atliktų paslaugų priėmimo – perdavimo aktas.

9. TIEKĖJO ATSAKOMYBĖ

- 9.1. Pirkėjui nustačius, kad Tiekėjas pažeidė Sutarties nuostatas, susijusias su informacijos saugumu, ir dėl to atsirado bet kokios neigiamos pasekmės Pirkėjui (tiek materialaus, tiek ir neturtinio pobūdžio), Pirkėjas turi teisę reikalauti iš Tiekėjo sumokėti 1000 EUR (vieno tūkstančio eurų) dydžio baudą už kiekvieną atvejį.
- 9.2. Jei Pirkėjo klientams dėl Tiekėjo kaltės nepertraukiamai daugiau kaip 0,5 valandos per dieną nebuvo teikiamos paslaugos, Pirkėjas už kiekvieną tokį atvejį turi teisę reikalauti iš Tiekėjo sumokėti 500 EUR (penkių šimtų eurų) baudą.
- 9.3. Tiekėjui mėnesio laikotarpyje neužtikrinus paslaugų teikimo lygio dėl Tiekėjo kaltės, kai per mėnesį į mažiau kaip 90% klientų skambučių buvo atsiliepta ne vėliau, kaip per 20 (dvidešimt) sekundžių, Pirkėjas gali skirti 5 (penkių) procentų baudą nuo suteiktų paslaugų sumos už ataskaitinį laikotarpį. Ši nuostata gali būti taikoma kiekvieną ataskaitinį laikotarpį.
- 9.4. Tiekėjas užtikrina tinkamą ir Lietuvos Respublikos teisės aktus atitinkančią Pirkėjo klientų asmens duomenų apsaugą pagal teisės aktuose nustatytus reikalavimus.

10. PRIEDAI

- 10.1. Priedas Nr. 1. AB „Vilniaus šilumos tinklai“ klientų aptarnavimo procedūra;
- 10.2. Priedas Nr. 2. IVR schema.



**AB „VILNIAUS ŠILUMOS TINKLAI“ KLIENTŲ LINIJOS
APTARNAVIMO PROCEDŪRA**

1. Aptarnavimo esmė.

- 1.1. Užsakovas - AB „Vilniaus šilumos tinklai“. Adresas: Jočionių g. 13, 02300 Vilnius, faksas (8-5) 266 73 59, www.chc.lt.
- 1.2. Paslaugos teikėjo – _____ – teikiamos paslaugos:
 - 1.2.1. Konsultuoja Užsakovo klientus kainų, sąskaitų, paslaugų apskaičiavimo ir apmokėjimo, sutarčių sudarymo, skolų, permokų ir kitais klausimais, susijusiais su Užsakovo veikla, vadovaujantis reglamentuojančiais teisės aktais ir pagal Užsakovo pateiktą konsultacijoms skirtą informaciją;
 - 1.2.2. Dalį skambučių peradresuoja Užsakovo specialistams pagal Užsakovo ir Paslaugos teikėjo suderintą procedūrą;
 - 1.2.3. Užsakovo ir Paslaugos teikėjo suderintais atvejais siunčia informaciją elektroniniu paštu, (klientų skundai, prašymai ir kt.);
 - 1.2.4. Kaupia informaciją, būtiną paslaugų kokybei įvertinti, teikia Užsakovo statistinius duomenis apie paslaugų teikimą;
 - 1.2.5. Registruoja visus Užsakovo klientų skambučius pagal suderintą procedūrą ir suderintomis techninėmis priemonėmis. Registravimo tikslas – klientų kreipimosi telefonu apskaita ir jų aptarnavimo kokybės kontrolė. Registruoti visus skambučius ir jų rezultatus (atsakytą/neatsakytą/neprisiskambintą), kad klientui būtų pateiktas atsakymas daugeliu atvejų
 - 1.2.6. Teikia paslaugą interaktyvaus balso atsakymo sistemos (angl. Interactive Voice Response, toliau – IVR) pagalba (techninių sąlygų priedas);
 - 1.2.7. Atlieka paslaugos pakeitimus t.y. programavimo, įgarsinimo, įdiegimo darbus pagal Užsakovo poreikį.
- 1.3. Aptarnaujami kontaktai – skambučiai į Užsakovo telefono numerį 1840 ir 8 5 2361030.
- 1.4. Aptarnaujamo kontakto tikslas – suteikti informaciją.
- 1.5. Informacija, reikalinga Paslaugos teikėjo Paslaugų teikimui:
 - 1.5.1. naujai priimti LR Vyriausybės, Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos, Vilniaus m. savivaldybės sprendimai, reguliuojantys santykius šilumos energijos ir karšto vandens tiekimo - vartojimo sferoje;
 - 1.5.2. Užsakovo tinklo valdymo skyriaus informaciniai pranešimai apie avarijų likvidavimo bei remonto darbų vykdymą bei vartotojus, kuriems laikinai nutrauktas šilumos energijos ir karšto vandens tiekimas;
 - 1.5.3. kita interesantams skelbtina informacija.
- 1.6. Užsakovas visą paslaugos aptarnavimui reikalingą informaciją perduoda Paslaugos teikėjo atstovui elektroninių laikmenų formate el. paštu: _____ ir per 24 darbo valandas patalpina informacinę medžiagą Užsakovo paslaugos teikimo programoje.
- 1.7. Informacija yra papildoma ir atnaujinama 1.6 punkte nurodytomis sąlygomis.

2. Aptarnavimo laikas.

- 2.1. Paslaugos teikimo pradžia – trumpojo telefono numerio aptarnavimo įdiegimo terminas, įskaitant techninių sąlygų dalyje „Paslaugos priėmimas“ numatytą apmokymą ir bandomąjį aptarnavimą, 4 savaitės nuo Užsakovo pranešimo gavimo dienos.
- 2.2. Paslaugos teikimo pabaiga – iki 36 mėnesių po sutarties pasirašymo.

3. Aptarnavimo sąlygos

- 3.1. Informacija klientams privalo būti teikiama septynias dienas per savaitę nuo 7.00 iki 22.00 valandos.
- 3.2. Tarifas interesantui:

Skambinant iš fiksuoto ryšio – pagal galiojančius Telia Lietuva, AB vietinių pokalbių ir sujungimo mokesčio tarifus.

Skambinant iš mobilaus ryšio - pagal skambinančiojo abonento operatoriaus turimo plano galiojančius tarifus.
- 3.3. Aptarnavimo kalbos: lietuvių, anglų, rusų.
- 3.4. Paslaugos teikimo lygis ne mažiau 90 % atsilieptų skambučių per 20 s (90/20).

4. Kontakto aptarnavimo eiga

- 4.1. Pranešimas paskambinus informacijos telefonu ir/arba IVR pasirinktys numatomos pateiktame užsakyme.
- 4.2. Konsultanto prisistatymas: „Labas rytas/diena/vakaras/konsultanto vardas/ klauso.“
- 4.3. Informacijos teikimas, atsakymas į klausimus, konsultavimas, jungimas su Užsakovo darbuotojais.
- 4.4. Tuo atveju, jei respondentas reikalauja sujungti su Užsakovo darbuotoju, apie kurį Užsakovo nėra pateiktos informacijos šios procedūros 6.2. punkte nurodytomis sąlygomis, sujungti su Užsakovo padalinio „Skambučių centras“ operatorėmis (Užsakovo darbo laiku I-IV nuo 07.30 iki 16.30, V nuo 7.30 iki 15.30).
- 4.5. Konsultanto atsisveikinimas: „Ačiū už pokalbį, geros dienos/vakaro/švenčių.“

5. Informacijos šaltiniai

- 5.1. Informacija apie Užsakovo paslaugas, sąlygas, apmokėjimus, pateikiama Užsakovo įgalioto informacijos teikėjo atstovo _____ iš el. pašto _____ įgaliotam informacijos gavėjui _____ el. pašto adresu _____.
- 5.2. Darbuotojų kontaktinė informacija, pateikiama Užsakovo įgalioto informacijos teikėjo _____ iš el. pašto: _____, įgaliotam informacijos gavėjui _____ el. pašto adresu: _____.
- 5.3. AB „Vilniaus šilumos tinklai“ Klientų aptarnavimo centrų ir kitų tarnybų/skyrių kontaktinė informacija pateikiama Užsakovo įgalioto informacijos teikėjo _____ iš el. pašto: _____, įgaliotam informacijos gavėjui _____ el. pašto adresu: _____.
- 5.4. Užsakovo informacinė sistema (IS):

5.4.1. Prieigos prie informacinės sistemos (IS) suteikimo būdas

- 5.4.1.1. Paslaugų teikėjo prieigos prie IS terminas nuo 2017 _____ iki _____ sutarties _____ galiojimo termino pabaigos.
- 5.4.1.2. Paslaugos teikėjui suteikiama prieiga prie Užsakovo IS Klientų sąskaitų archyvo.
- 5.4.1.3. Prieiga prie Užsakovo IS Klientų sąskaitų archyvo galima tik iš Paslaugos teikėjo nurodyto IP adreso.

6. Užklausimų registravimo formos

- 6.1. Konsultantai registruoja interesantų pranešimus dėl negautų sąskaitų duomenų registravimo formoje Nr. 1, kurie realiu laiku yra pateikiami Užsakovui el. pašto adresais: _____.

Duomenų registravimo forma Nr. 1

<i>Data, laikas</i>	<i>Kliento kodas</i>	<i>Adresas</i>	<i>Vardas</i>	<i>Pavardė</i>	<i>Telefonas</i>	<i>Pastabos</i>

- 6.2. Konsultantai registruoja pranešimus Skambučių centrui duomenų pateikimo formoje Nr. 2, kurie realiu laiku yra pateikiami Užsakovui el. pašto adresais: _____.

Duomenų registravimo forma Nr. 2

<i>Pavadinimas/adresas</i>	<i>Kliento kodas</i>	<i>Telefonas</i>	<i>Faksas</i>	<i>Aprašymas</i>

ypuif

Skung

7. Rizikos valdymas

- 7.1. Apie planuojamas rinkodaros priemonės (veiksmus, turinį, apimtį bei datas/laiką), Užsakovas perspėja Paslaugos teikėją prieš 3 d. d. el. paštu: _____.
- 7.2. Pranešimas, susidarius skambinančiųjų interesantų eilei, iki konsultanto atsiliepimo - standartinis skambučių centro: „*Atsiprašome, šiuo metu visi konsultantai užimti. Prašome palaukti*“.
- 7.3. Darbas Užsakovo informacinių sistemų nepasiekiamumo atvejais. Jei Užsakovo IS nepasiekiamas ir nustatoma, kad tai ne Paslaugų teikėjo techninės problemos (ne Paslaugų teikėjo atsakomybė), apie sutrikimą nedelsiant pranešama Užsakovui šia tvarka:
- darbo laiku I-IV nuo 07.30 iki 16.30, V nuo 7.30 iki 15.30 - tel.: _____ arba el. paštu: _____
 - kitu laiku el. paštu: _____.
- 7.4. Užsakovo IS esant nepasiekiamai, interesantai, kuriems aptarnauti reikalinga informacija iš IS Klientų sąskaitų archyvo:
- darbo laiku I-IV nuo 07.30 iki 16.30, V nuo 7.30 iki 15.30 - sujungiami su Užsakovo padalinio „Skambučių centras“ operatorėmis;
 - kitu laiku – informuojami, kad skambintų darbo laiku (I-IV nuo 07.30 iki 16.30, V nuo 7.30 iki 15.30).
- 7.5. Išsprendus IS nepasiekiamumo problemas, Paslaugų teikėjo konsultantai iš karto aptarnauja interesantus įprastine tvarka.

8. Pakeitimų valdymas

- 8.1. Turinio informacijos pakeitimai:
- 8.1.1. informacijos turinys – MS Word, MS Excel, elektroninių laikmenų formate;
- 8.1.2. Užsakovo įgaliojti informacijos teikėjai: _____;
- 8.1.3. Paslaugos teikėjo įgaliojtas informacijos gavėjas: _____;
- 8.1.4. Užsakovas pranešimus apie planinius darbus ir gedimus atnaujinama nuolat ir siunčia el. pašto adresu: _____. Siuntėjo el. pašto adresas: _____.
- 8.2. Procedūrinės informacijos pakeitimus Paslaugų teikėjas ir Užsakovas suderina pasirašytinai. Paslaugų teikėjas interesantų aptarnavimo programoje padaro atnaujinimus per 24 darbo valandas nuo procedūrinės informacijos pakeitimų suderinimo ir pasirašymo momento.
- 8.3. Informacinių sistemų pakeitimai:
- 8.3.1. informacija darbui (vartotojų instrukcijos) pateikiama 5 d. d. iki paslaugos teikimo pradžios;
- 8.3.2. vartotojų autorizavimas – Paslaugų teikėjo įgaliojtas informacijos gavėjas (8.1.3 punktas) pateikia Užsakovo įgaliojamam informacijos teikėjui (8.1.2 punktas) Paslaugų teikėjo konsultantų vardus ir pavardes, kuriems Užsakovas suteikia prisijungimo prie IS Klientų sąskaitų archyvo prisijungimo teises.

9. Papildomi reikalavimai

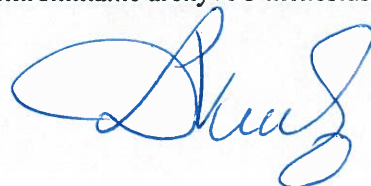
- 9.1. Privalomas Konsultantų kvalifikacijos ir paslaugų kokybės vertinimas vadovaujantis šalių suderinta procedūra.
- 9.2. Užsakovo paslaugos aptarnavimo pokalbiai įrašomi 100% ir saugomi paslaugos teikėjo duomenų bazėje 6 mėnesius.
- 9.3. Paslaugos teikėjas Užsakovo patalpose per 2 darbo dienas privalo įrengti nuolatinę prisijungimo prie klientų informavimo centro darbo vietą, užtikrinančią pokalbių įrašų duomenų bazėje perklausymą, atliekant pokalbio įrašo paiešką pagal skambučio laiką, kliento telefono numerį, konsultantą ar pagal suderintus kitus požymius. Esant poreikiui, įrengtoje darbo vietoje Paslaugos teikėjas privalo teikti skambučių ataskaitas realiu laiku – jų užsakymo momentu.

10. Statistinių klientų aptarnavimo duomenų pateikimas

- 10.1. Aptarnavimo rezultatai – užregistruoti Interesantų (fizinį ir juridinių asmenų) pranešimai dėl negautų sąskaitų.
- 10.2. Šią ataskaitą pagal Duomenų pateikimo formą Nr. 1 Užsakovas siunčia el. paštu: _____.
Duomenų pateikimo forma Nr. 1

Data, laikas	Kliento kodas	Adresas	Vardas	Pavardė	Telefonas	Pastabos

- 10.3. Rezultatų ataskaitų kopijos saugojamos Paslaugų teikėjo elektroniniame archyve 3 mėnesius.



10.4. Statistinę skambučių ataskaitą pagal duomenų pateikimo formą Nr. 2 Užsakovas siunčia el. paštu:

Duomenų pateikimo forma Nr. 2

<i>Data</i>	<i>Gauti skambučiai, vnt.</i>	<i>Aptarnauti skambučiai, vnt.</i>	<i>Neatsakyti skambučiai, vnt.</i>	<i>Neatsakyti skambučiai iki SLA, vnt.</i>	<i>Neatsakyti skambučiai virs SLA, %</i>	<i>Vid. pokalbio trukmė, s</i>	<i>Suminė pokalbio trukmė, min.</i>	<i>Vidutinis laukimo laikas, s</i>	<i>Sujungimai, vnt.</i>

10.5. Statistinę perskambinimo skambučių ataskaitą pagal duomenų pateikimo formą Nr. 3 Užsakovui pateikia Paslaugų teikėjo atstovas.

Duomenų pateikimo forma Nr. 3

<i>Perskambinimų skaičius</i>	<i>Perskambintų skambučių skaičius</i>	<i>Neprisiskambinta</i>

10.6. Skambučio pobūdžio žymėjimo ataskaitą pagal duomenų pateikimo formą Nr. 4 Užsakovui pateikia Paslaugų teikėjo atstovas.

Duomenų pateikimo forma Nr. 4

<i>Temos pavadinimas</i>	<i>Vienetai</i>	<i>Procentinė išraiška %</i>
<i>Sąskaitos</i>		
<i>ŠAP ar K.V. AP rodmenų deklaravimas, tikslinimas</i>		
<i>Sutartys</i>		
<i>PSM (pastovaus mokėjimo)sutartys</i>		
<i>Atsiskaitymo bei mokėjimo dokumentų formavimo tvarka</i>		
<i>Kompensacijos</i>		
<i>Skolos, vekseliai (delspinigiai)</i>		
<i>Skundų/prašymų pateikimas</i>		
<i>Negautos sąskaitos</i>		
<i>Naujų objektų pajungimas/atjungimas</i>		
<i>Daliklinė sistema</i>		
<i>Klientų skundai (dėl priežiūros, priskaitymų)</i>		
<i>Informacija apie nepriskaitytą suvartoto karšto vandens kainos dalį</i>		
<i>Šilumininkų.-vadybininkų užduočių registracija (K.V.AP)</i>		
<i>Vizito pas klientą registracija (skolos, vekseliai, sutartys, skundų tyrimas, dalyvavimas komisijoje)</i>		
<i>Kliento pirminio slaptažodžio atstatymas</i>		
<i>Kita (bendro pobūdžio) informacija</i>		
<i>Pažymų išdavimas (butų pardavimui)</i>		
<i>Info dėl K.V.S įrengimo/keitimo</i>		

Yusuf

Skung

11. Perskambinimo paslauga

11. 1. Perskambinimas įvykdomas per 8 aptarnaujamąs valandas, paslaugos teikimo valandomis.
Perskambinimai pradedami ne anksčiau 8 val. ir baigiami ne vėliau 21 val.

2. Priedas yra neatskiriama Sutarties dalis.
3. Priedas įsigalioja nuo jo pasirašymo dienos ir galioja iki Šalys pilnai įvykdys savo įsipareigojimus.
4. Šalių tarpusavio santykiai atsiradę Priedo pagrindu ir jame nereguluoti yra sprendžiami vadovaujantis Sutarties nuostatomis.
5. Priedas sudarytas ir pasirašytas 201__ m. _____ d.
6. Šalių parašai ir atspaudai:

Užsakovas:

AB „Vilniaus šilumos tinklai“

AB „Vilniaus šilumos tinklai“
Klientų aptarnavimo
departamento direktorius
Vilmantas Markevičius



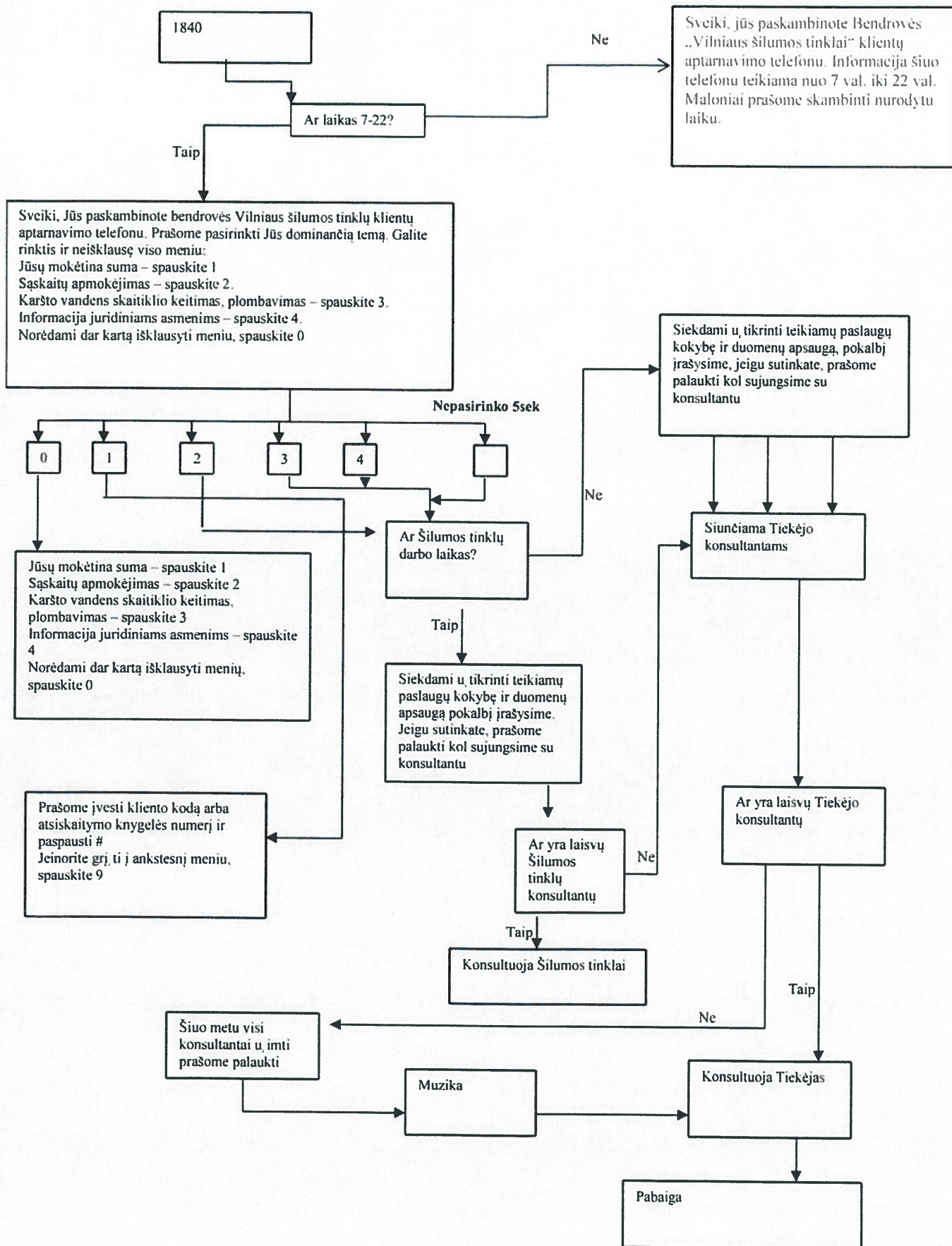
Paslaugų teikėjas:

UAB „INFONEDIA“

A. V.

L. e. p. generalinė direktorė
Diana Vinikienė





Drung



UAB „INFOMEDIA“

(Uždaroji akcinė bendrovė, „Infomedia“, Žalgirio g. 90 LT-09303, Vilnius, telefono numeris (8 5) 278 00 00, fakso numeris (8 5) 278 00 99, el. pašto adresas info@call-center.lt, interneto svetainės adresas www.call-center.lt, duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kurio tvarkytojas – VĮ Registrų centro Vilniaus filialas, juridinio asmens kodas 122020088, PVM mokėtojo kodas LT220200811)

AB „Vilniaus šilumos tinklai“

PASIŪLYMAS

KONTAKTŲ (SKAMBUČIŲ) CENTRO PASLAUGŲ PIRKIMUI ATVIRO KONKURSO BŪDU

1. INFORMACIJA APIE TIEKĖJĄ

Tiekėjo pavadinimas / Jungtinei veiklai susivienijusių Tiekėjų pavadinimai	UAB „Infomedia“
Jungtinės veiklos sutarties atsakingas partneris (pildoma, jei pasiūlymą teikia Jungtinei veiklai susivienijusių Tiekėjų grupė)	
Tiekėjo adresas(-ai) ¹ (jei skiriasi, taip pat nurodyti ir adresą korespondencijai)	Žalgirio g. 90 LT-09303, Vilnius
Juridinio asmens kodas(-ai) ¹ (tuo atveju, jei Pasiūlymą pateikia fizinis asmuo - verslo pažymėjimo Nr. ar pan.)	Įmonės kodas: 122020088
Tiekėjo PVM mokėtojo kodas(-ai) ¹	PVM kodas: LT220200811
Tiekėjo / Jungtinės veiklos sutarties atsakingo partnerio sąskaitos numeris ir banko pavadinimas	
Tiekėjo / Jungtinės veiklos sutarties atsakingo partnerio telefono numeris	8-686-01009
Pasiūlymo pasirašymui Tiekėjo / Jungtinės veiklos atsakingo partnerio įgaliojimo asmens vardas, pavardė	Diana Vinikienė

2. INFORMACIJA APIE PASIŪLYMĄ PATEIKUSIO TIEKĖJO / JUNG TINĖS VEIKLOS ATSAKINGOJO PARTNERIO (KONTAKTINI) ASMENĮ

Vardas, Pavardė	
Telefono numeris / Mobilaus telefono numeris	
Elektroninio pašto adresas	

3. SUTIKIMAS SU PIRKIMO SĄLYGOMIS

Pažymime, kad pateikdami savo pasiūlymą, sutinkame su Pirkimo sąlygose nustatytais (kaip jos apibrėžtos Bendrosiose pirkimo sąlygose) nustatytais tolesnėmis Pirkimo procedūromis ir būsimos Sutarties sąlygomis.

¹ Tuo atveju, jei Pasiūlymą teikia Jungtinei veiklai susivienijusių Tiekėjų grupė, pateikiama informacija apie visus jungtinei veiklai susivienijusius Tiekėjus



Patvirtiname, kad atidžiai perskaitėme visus Pirkimo sąlygų, tame tarpe 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. Rengdami Pasiūlymą, atsižvelgėme į darbų saugos ir darbo sąlygų reikalavimus.

4. INFORMACIJA APIE PLANUOJAMUS PASITELKTI SUBTIEKĖJUS IR (AR) KITUS ŪKIO SUBJEKTUS (PILDOMA, JEI KETINAMA PASITELTI SUBTEIKĖJĄ AR KITUS ŪKIO SUBJEKTUS)

Sutarties vykdymui bus pasitelkiami šie Subtiekėjai ir jiems perduodama vykdyti sutarties dalis:

Eil. Nr.	Subtiekėjo pavadinimas ²	Sutarties objekto dalies, perduodamos vykdyti Subtiekėju, aprašymas ³

Kartu su savo Pasiūlymu pateikiame Subtiekėjų užpildytą EBVPD (jei taikoma pagal SPS), bei esant poreikiui, pateiksime kvalifikaciją pagrindžiančius dokumentus.

Sutarties vykdymo metu bus remiamasi šių ūkio subjektų pajėgumais:

Eil. Nr.	Ūkio subjekto pavadinimas, kurio pajėgumais remiamasi	Nuoroda į tikslų kvalifikacijos reikalavimą, kuriame atitikti remiamasi ūkio subjekto pajėgumais	Pirkimo objekto dalies, perduodamos vykdyti ūkio subjektui, aprašymas (pildoma jei ūkio subjektas vykdytų sutartį)	Pateikiamų įrodymų pavadinimas

Kartu su savo Pasiūlymu pateikiame Ūkio subjektų užpildytą EBVPD (jei taikoma pagal SPS).

Pirkėjui paprašius, pateiksime įrodymus, kad vykdant Sutartį mums bus prieinami lentelėje nurodytų ūkio subjektų pajėgumai.

5. PASIŪLYMO KAINA

Pasiūlymo kaina nurodoma eurai užpildant žemiau pateiktą lentelę:

Eil. Nr.	Pavadinimas	Mato vnt.	Preliminarus kiekis Sutarties galiojimo laikotarpiu	1 vnt. įkainis, EUR be PVM	Viso kaina, EUR be PVM (4*5)
1	2	3	4	5	6
1.	Minimalus vienkartinis įdiegimo mokestis (įskaičiuota skambučių ir el. laiškų aptarnavimo eilių sukūrimas, darbuotojų apmokymas)	vnt.	1		
2.	Skambučio aptarnavimas	vnt.	260 000		
3.	Elektroninio laiško išsiuntimas	vnt.	20 000		
4.	IVR paslaugos įdiegimas	vnt.	1		

² Nurodomas konkretus Subtiekėjo pavadinimas, jei žinomas Pasiūlymą pateikimo metu. Jei ketinama pasitelkti, tačiau konkretus pavadinimas nėra žinomas, nurodoma „nežinomas“.

³ Toks perdavimas nekeičia pagrindinio Tiekėjo atsakomybės dėl numatomos sudaryti Sutarties įvykdymo.



Bendra Pasiūlymo kaina, EUR be PVM ⁴ :	183200,00
PVM ⁵ :	38472,00
Bendra Pasiūlymo kaina, EUR su PVM ⁶ :	221672,00

6. PASIŪLYMO GALIOJIMO TERMINAS

Pasiūlymas galioja 90 dienų nuo pasiūlymų pateikimo termino pabaigos.

7. KONFIDENCIALI INFORMACIJA

Siekiant užtikrinti, kad Laimėjusių tiekėjų Pasiūlymuose esančios informacijos paskelbimas neprieštarautų teisės aktų reikalavimams, teisėtiems Tiekėjų interesams arba netrukdytų laisvai konkuruoti tarpusavyje, prašome nurodyti, ar pasiūlyme yra konfidencialios informacijos ir kokia Pasiūlyme nurodyta informacija yra konfidenciali.

Et. Nr.	Užpildytos formos ir kita pateikiama informacija ⁷	Ar dokumentas konfidencialus? (Taip / Ne)	Kokiu pagrindu atitinkamas dokumentas yra konfidencialus? (pvz. įtrauktas į tiekėjo įmonės komercinių gamybinių paslapčių sąrašą ar kt.)
1.	Pasiūlymo forma (be priedų, išskyrus pasiūlymo bendrą kainą bei Tiekėjo (juridinio asmens) informaciją, nurodytą šios pasiūlymo formos 1 dalyje, kuri bet kokiu atveju negali būti laikoma konfidencialia informacija)	Taip	Viešųjų pirkimų įstatymas bei pirkimo sąlygos leidžia tam tikrą pateiktą pasiūlymo dokumentuose informaciją laikyti konfidencialia, kad sužinoję šią konfidencialią informaciją kiti pasiūlymus teikę tiekėjai negalėtų nesąžiningai bandyti konkuruoti su UAB „Infomedia“ kituose viešuosiuose pirkimuose. Kadangi kainos sudėtinėse dalyse yra per ilgus metus sukaupta patirtis, tai yra „know-how“, iš to UAB „Infomedia“ konkurentai galėtų apskaičiuoti minimaliausią kainą, kurią UAB „Infomedia“ gali pasiūlyti paslaugų Pirkėjams. Šia informacija kiti tiekėjai galėtų nesąžiningai pasinaudoti tiek kituose perkančiosios organizacijos ateityje vykdytiniuose konkursuose, tiek ir kitų organizacijų vykdomuose pirkimuose itin lengvai nuspėdami UAB „Infomedia“ siūlytinas kainas.
2.	Pasiūlymo formoje nurodyta informacija apie pasirašantį asmenį	Ne	
3.	Jungtinės veiklos sutartis (jei Pasiūlymą pateikia Tiekėjų grupė)		
4.	Užpildyta EBVPD forma	Ne	Nurodyti konkrečius užpildytos EBVPD formos punktus, kurie turi VPĮ 20 straipsnio 2 dalyje (arba atitinkamai PĮ 32 straipsnio 2 dalyje) nustatytus požymius ir atitinka aprašytas

⁴ Bendra Pasiūlymo kaina, EUR be PVM, naudojama tik pasiūlymų palyginimui ir vertinimui.

⁵ Tais atvejais, kai pagal galiojančius teisės aktus Tiekėjui nereikia mokėti PVM, jis lentelėje eilučių, kur nurodyta PVM ir su PVM - nepildo ir nurodo priežastis, dėl kurių PVM nemoka.

⁶ Pasiūlymo kaina EUR su PVM turi apimti visas išlaidas, visus mokesčius ir apmokestinimus, mokėtinus pagal galiojančius Lietuvos Respublikos įstatymus, įskaitant, sąskaitų pateikimo kaštus per „E.sąskaita“ sistemą. Tai nėra Perkančiojo subjekto įsipareigojimas Laimėjusiam Dalyviui sumokėti nurodytą sumą sutarties galiojimo laikotarpiu. Laimėjusiam Tiekėjui bus sumokama tik už faktiškai suteiktas Paslaugas, neviršijant Sutarties kainos.

⁷ Atskiri dokumentai ar šiuose dokumentuose pateikiama informacija gali būti nurodoma atskirose eilutėse, atsižvelgiant į informacijos konfidencialumą. Sąrašas nėra baigtinis.

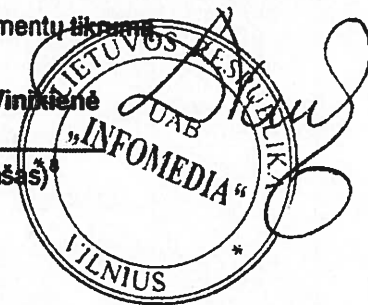


			sąlygas ir dėl to laikomi konfidencialiais
5.	Rašytinis įgaliojimas arba kitas dokumentas, suteikiantis teisę pasirašyti Pasiūlymą (jei taikoma)		
6.	Bet kuri reikalinga informacija ir/ar dokumentai, nurodyti Sąlygose.	Taip	Viešųjų pirkimų įstatymas bei pirkimo sąlygos leidžia tam tikrą pateiktą pasiūlymo dokumentuose informaciją laikyti konfidencialia, kad sužinoję šią konfidencialią informaciją kiti pasiūlymus teikę tiekėjai negalėtų nesažiningai bandyti konkuruoti su UAB „Infomedia“ kituose viešuosiuose pirkimuose. Kadangi kainos sudėtinėse dalyse yra per ilgus metus sukauptą patirtis, tai yra „know-how“, iš to UAB „Infomedia“ konkurentai galėtų apskaičiuoti minimaliausią kainą, kurią UAB „Infomedia“ gali pasiūlyti paslaugų Pirkėjams. Šia informacija kiti tiekėjai galėtų nesažiningai pasinaudoti tiek kituose perkančiosios organizacijos ateityje vykdytinuose konkursuose, tiek ir kitų organizacijų vykdomuose pirkimuose itin lengvai nuspidėdami UAB „Infomedia“ siūlytinas kainas.

Pasirašydamas šį pasiūlymą, tvirtintu visų kartu su pasiūlymu pateikiamų dokumentų tikrumu,

UAB „Infomedia“ Le.gen.direktorės pareigas, Diana Vinikienė

(Tiekėjo arba jo įgalioto asmens vardas, pavardė, parašas)*



PRIEDAI:

Priedas Nr. 1. Deklaracija dėl sutikimo būti subtiektėju, 1 lapas;

Priedas Nr. 2. Sutarčių sąrašas, 3 lapai;

Priedas Nr. 3. Jungtinės veiklos sutartis (jei taikoma), __lapų.

Priedas Nr. 4. EBVPD užpildyta forma xml formatu (espd.reply.xml, apimtis neįskaičiuojama į lapų skaičių) ir (arba) EBVPD užpildyta forma pdf formatu (espd.reply.pdf) (jei prašoma fiziniu parašu pasirašytų dokumentų), 12 lapų. Pildoma pagal SPS, vadovaujantis SPS reikalavimais. Kiekvieno ūkio subjekto užpildyta EBVPD forma pateikiama atskiru priedu.

Priedas Nr. 5. Įgaliojimai (jei taikoma), __lapų.

* Jei Pasiūlymą Pirkimui pasirašo vadovo įgaliotas asmuo, prie pasiūlymo turi būti pridėtas rašytinis įgaliojimas arba kitas dokumentas, suteikiantis parašo teisę.