

KLIENTŲ APTARNAVIMO PASLAUGŲ TEIKIMAS
PASLAUGŲ KAINORAŠTIS, ATSISKAITYMO TVARKA

3.1. Paslaugų kainoraštis 2019 metams:

Paslauga	Vienetas	Paslaugos įkainis Eur be PVM
Isiskolinimų bendrovei valdymas		
Isiskolinimų administravimas (elektra)	Skolininkų skaičius	0,457
Isiskolinimų administravimas (dujos)	Veiksmų su skolininkais skaičius	22,01
Sutarčių administravimas		
Sutarčių administravimas (elektra verslas)	Naujų sutarčių sudarymo kiekis	75,75
Sutarčių administravimas (elektra nauji klientai)	Naujų sutarčių sudarymo kiekis	15,55
Sutarčių administravimas (elektra - kreipiniai)	Užklausų skaičius	24,20
Sutarčių sudarymas SN	Veiksmų skaičius	16,86
Sutarčių sudarymas GT	Sutarčių kiekis	16,86
Sutarčių administravimas (dujos)	Naujo vartotojo administruojamų sutarčių vnt.	66,60
Kontaktinių duomenų tvarkymas	Atnaujinti kontaktiniai duomenys, vnt.	1,66
Sąskaitų administravimas		
Sąskaitų faktūrų formavimas ir pateikimas klientui (elektra)	Sąskaitų faktūrų kiekis	0,043
Sąskaitų faktūrų formavimas ir pateikimas klientui (dujos)	Sąskaitų faktūrų kiekis	3,52
Įmokų administravimas		
Įmokų administravimas (elektra ir dujos)	Įmokų kiekis	0,0194
Gedimų aktų administravimas (elektra)	Gedimo aktų kiekis, vnt	5,09
Suderinimo aktai	Suderinimo aktų kiekis, vnt.	3,29
Klientų aptarnavimo skyriai		
Klientų aptarnavimas KAS (elektra verslas)	Unikalių UVIS kreipinių kiekis, vnt	7,15
Klientų aptarnavimas KAS (elektra privatūs)	Unikalių UVIS kreipinių kiekis, vnt	7,15
Klientų aptarnavimas KAS (dujos verslas)	Unikalių UVIS kreipinių kiekis, vnt	8,78
Klientų aptarnavimas KAS (dujos privatūs)	Unikalių UVIS kreipinių kiekis, vnt	8,17
Webchat aptarnavimas ESO	Valanda	28,58
Klientų kreipinių skyrius		
Klientų kreipinių (vidinis KC+ el. paštas) sprendimas (dujos verslas)	Užklausų kiekis (UVIS)	6,29
Klientų kreipinių (vidinis KC+ el. paštas) sprendimas (dujos privatūs)	Užklausų kiekis (UVIS)	6,29
Klientų kreipinių (vidinis KC+ el. paštas) sprendimas (elektra verslas)	Užklausų kiekis (UVIS)	6,29
Klientų kreipinių (vidinis KC+ el. paštas) sprendimas (elektra privatūs)	Užklausų kiekis (UVIS)	6,29
Help desk		
Help desk	Valanda	28,58
El. pašto dėžių administravimas		
El. pašto dėžių administravimas	Valanda	28,58
Raštai skundai		

Raštai		71,46
Skundai		100,04
Raštų registravimas		3,57
SKVC		
manogile.lt palaikymas	Valanda	28,58
Kontaktų centras		286.500,00
Ieinantys min		-
Išeinantys min		-
IVR		-
Gedimai min		-
Gedimai IVR min		-
Masiniai pikai min		-
Peradresavimai min		-
Išeinantys gedimai min		-
Konsultacijos, projektai ir kt.		
Konsultacijos, projektai ir kt.	Valanda	28,58
Pardavimai		
Dujų vidaus tinklas	Apmokėtos sutartys	13,12
Elektros vidaus tinklas	Apmokėtos sutartys	10,49
Išmanieji elektros apskaitos prietaisai	Apmokėtos sutartys	5,24
Šilumos siurbiai (oras - vanduo)	Apmokėtos sutartys	131,18
Šilumos siurbiai (oras - oras)	Apmokėtos sutartys	19,68
Saulės jėgainių įrengimas	Apmokėtos sutartys	131,18
El. įkrovimo stotelės	Apmokėtos sutartys	39,35
Spalvotos elektros apskaitos spintų pardavimas	Apmokėtos sutartys	5,24

3.2. Atlyginimas už suteiktas paslaugas skaičiuojama tokia tvarka:

3.2.1. Mėnesinę klientų aptarnavimo paslaugų kainą sudaro (1/12) viena dvyliktoji viršutinės metinės Paslaugų kainos ribos (punktas Nr. 3.3.) neįtraukiant kontaktų centro paslaugos ir pridėdant taikytiną PVM.

3.2.2. Pasibaigus kalendoriniam ketvirčiui Paslaugų teikėjas per 20 darbo dienų perskaičiuoja faktinę suteiktų Paslaugų kainą, atsižvelgdamas į faktiškai patirtų sąnaudų sumą šioms Paslaugoms teikti ir pateikia perskaičiuotų Paslaugų kainų korekciją Užsakovui paslaugų priėmimo–perdavimo akte;

3.2.3. Užsakovas šį aktą suderina ir patvirtina per 5 darbo dienas nuo jo pateikimo Užsakovui dienos;

3.2.4. Užsakovui raštu, faksu, elektroniniu paštu ar kitu Šalių sutartu elektroniniu būdu patvirtinus priėmimo–perdavimo aktą, Paslaugų teikėjas išrašo koreguojančią PVM sąskaitą faktūrą, kurią Užsakovas apmoka Sutartyje nustatytais terminais, o jei sąskaita neigiamą – skirtumo suma išskaičiuojama iš ateinančio laikotarpio sąskaitos už Paslaugas;

3.3. Šalys susitaria, kad 2019 metais yra nustatoma viršutinė Paslaugos teikėjo teikiamų Paslaugų kainų riba 1.398.181,25 Eur (vienas milijonas trys šimtai devyniasdešimt aštuoni tūkstančiai vienas šimtas aštuoniasdešimt vienas euras, 25 ct). Ši Paslaugų kainų riba neapima trečiųjų šalių teikiamų paslaugų kainos, VKC projekto ir papildomo skatinimo pagal priedo 4.2 punktą.

3.4. Užsakovas įsipareigoja apmokėti Paslaugų teikėjo išlaidas už trečiųjų šalių teikiamas Paslaugas: išorės kontaktų centro, korespondencijos siuntimo, įmokų surinkimo, savitarnos portalo palaikymo ir kitas trečiųjų šalių paslaugas, kurios yra neatsiejamoms su Paslaugų apraše numatytų Paslaugų teikimu. Šios išlaidos nėra apmokestinamos pelno marža. Išlaidos trečioms šalims yra planuojamos kartu su Paslaugų poreikiu ir yra patvirtinamos Užsakovo kiekvienais kalendoriniams metams ir numatomos Užsakovo biudžete.

- 3.5. Suteiktų Paslaugų kainai viršijus šio priedo 2 punkte nurodytą ribą, Paslaugų teikėjas įvertina, ar visos Užsakovo užsakytos Paslaugos buvo numatytos Paslaugų poreikio prognozėje – jei taip, tuomet Paslaugų teikėjas prisiima atsakomybę už viršytą Paslaugų kainos ribą ir pasidengia kaštus iš savo lėšų, jei Užsakovas užsakė papildomų Paslaugų – šios Paslaugos apmokestinamos papildomai.
4. Jei Sutarties galiojimo laikotarpiu Užsakovas pakeičia Paslaugų teikimo sąlygas ir toks pokytis lemia Paslaugų teikėjo kaštų padidėjimą, Paslaugų įkainis ir Paslaugų kainos riba, nurodyta šio priedo 2 punkte, gali būti patikslinti rašytiniu Šalių susitarimu.