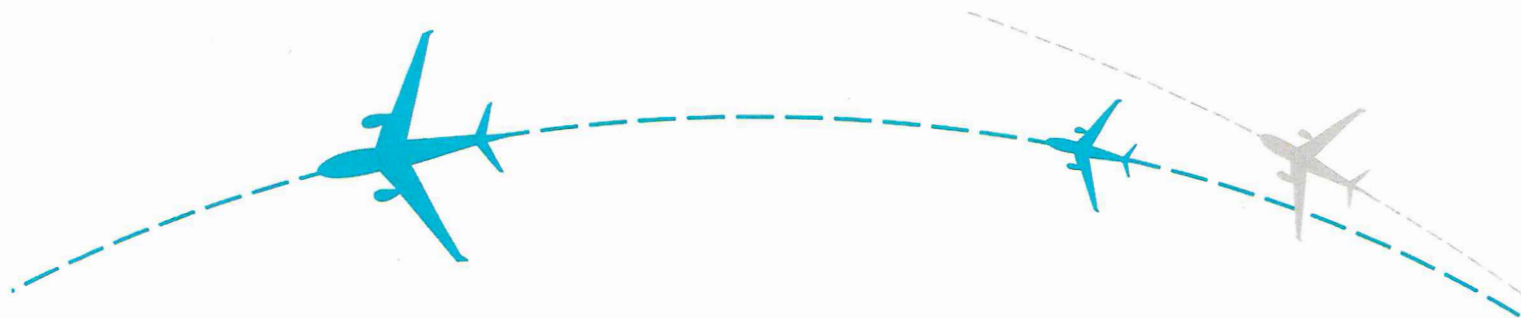




LIETUVOS ORO UOSTAI

VNO KUN PLQ

PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIS

SPECIALIOSIOS SĄLYGOS (SS)

Sutarties registracijos data ir Nr. 2020-03-23 6PS-20-7

1. SUTARTIES ŠALYS

KLIENTAS	Valstybės įmonė Lietuvos oro uostai, pagal Lietuvos Respublikos įstatymus teisėtai įregistruota ir veikianti valstybės įmonė, juridinio asmens kodas 120864074, PVM mokėtojo kodas 208640716, registruotos buveinės adresas Rodūnio k. 10A, Vilnius, Lietuvos Respublika, duomenys apie kuria kaupiami ir saugomi VĮ Registrų centras, atstovaujama generalinio direktoriaus Mariaus Gelžinio veikiančio pagal įmonės įstatus (toliau - Klientas), ir
PASLAUGŲ TEIKĖJAS	UAB „Infomedia“, pagal Lietuvos Respublikos įstatymus teisėtai įregistruota ir veikianti uždaroji akcinė bendrovė, juridinio asmens kodas 122020088, registruotos buveinės adresas Žalgirio g. 90, Vilnius, Lietuvos Respublika, duomenys apie kuria kaupiami ir saugomi VĮ Registrų centras, atstovaujama generalinės direktorės Dianos Vinikienės veikiančios pagal įmonės įstatus (toliau - Paslaugų teikėjas),

Klientas ir Paslaugų teikėjas kiekvienas atskirai toliau vadinami „Šalimi“, o bendrai vadinami „Šalimis“.

2. SUTARTIES OBJEKTAS, KAINA, TERMINAI

2.1.	Pirkimo pavadinimas	Kontaktų centro ir informacijos teikimo Lietuvos oro uostuose esančiuose terminaluose paslaugos
2.2.	Sutarties objektas	Šia Sutartimi Paslaugų teikėjas įsipareigoja per Sutartyje nurodytą Paslaugų teikimo terminą suteikti Techninėje specifikacijoje nurodytas Paslaugas kaip numatyta Sutartyje ir pašalinti Paslaugų trūkumus (jei tokių būtų), o Klientas įsipareigoja Sutartyje numatyta tvarka priimti tinkamai suteiktas Paslaugas bei sumokėti Paslaugų teikėjui Sutartyje numatytą kainą. Detalus Paslaugų aprašymas pateiktas Techninėje specifikacijoje (Priedas Nr. 1).
2.3.	Paslaugų apimtis	Detalus Paslaugų apimtys aprašymas pateiktas Techninėje specifikacijoje.



		praėjusių metų atitinkamu mėnesiu (laikotarpiu); 2.10.4. Kainų perskaičiavimas pagal šią Sutartį atliekamas 1 (vieną) kartą per 1 (vienerius) metus; 2.10.5. Kainų perskaičiavimas pagal šią Sutartį atliekamas tik tuo atveju, jeigu Sutarties SS 2.10.1 papunktyje nurodyto rodiklio pokytis (padidėjimas ar sumažėjimas), palyginti su praėjusių metų atitinkamu mėnesiu (laikotarpiu), yra ne mažiau kaip 10 (dešimt) procentų; 2.10.6. Kainų perskaičiavimas pagal šią Sutartį atliekamas tik tų Paslaugų, kurios pagal Sutartį užsakomos po Kainų perskaičiavimo, atžvilgiu; 2.10.7. Kainų perskaičiavimas įforminamas Sutarties pakeitimu, pasirašomu tarp Kliento ir Paslaugų teikėjo, kuriame numatomas perskaičiuotų kainų įsigaliojimo momentas.
2.11.	Pradinė Sutarties vertė be PVM	190.000,00
2.12.	PVM	39.900,00
2.13.	Pradinė Sutarties vertė su PVM	229.900,00
2.14.	Tiesioginis atsiskaitymas su subteikėjais	Nenumatytas
2.15.	Garantiniai terminai	Sutarties BS ir (ar) Teisės aktuose numatyti terminai.
2.16.	Sutarties įvykdymo užtikrinimas	Sutarties vykdymas užtikrinamas Sutartyje numatytomis netesybomis.

3. SUTARTIES ĮSIGALIOJIMAS

- 3.1. Sutartis įsigalioja Sutarties pasirašymo dieną. Sutarties pasirašymo diena yra laikoma diena, kurią Sutartį pasirašė abi Sutarties Šalys. Tuo atveju, jeigu Sutarties Šalys Sutartį pasirašė skirtingomis dienomis, Sutarties pasirašymo diena yra laikoma ta diena, kurią Sutartį pasirašė paskutinė iš Šalių. Jeigu Sutarties pasirašymo datą nurodė tik viena iš Šalių, laikoma, kad abi Šalys pasirašė tą pačią dieną.

4. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

- 4.1. Nuostatos, numatančios Šalių atsakomybę (įskaitant netesybas), yra numatytos Sutarties BS ir yra taikytinos Šalių santykiams pagal šią Sutartį, jei Techninėje specifikacijoje ir šiose Sutarties SS nenumatyta kitaip.
- 4.2. Dėl Sutarties BS 11.8 p. taikymo:
 Nutraukus Sutartį dėl Paslaugų teikėjo kaltės, Klientas turi teisę taikyti Paslaugų teikėjui 10% (dešimties procentų) Pradinės sutarties vertės dydžio baudą, kurią Klientas turi teisę vienašališkai įskaityti į Paslaugų teikėjui mokėtinas sumas, jas atitinkamai sumažindamas. Jeigu Sutartis nutraukiama šiame punkte nurodytais pagrindais, Paslaugų teikėjas taip pat privalo atlyginti visus su tuo susijusius Kliento nuostolius.
- 4.3. Dėl Sutarties BS 11.10 p. taikymo:
 Paslaugų teikėjui nepagrįstai nutraukus Sutartį, Klientas turi teisę taikyti Paslaugų teikėjui 10% (dešimties procentų) Pradinės sutarties vertės dydžio baudą, kurią Klientas turi teisę vienašališkai įskaityti į Paslaugų teikėjui mokėtinas sumas, jas atitinkamai sumažindamas. Paslaugų teikėjas taip pat privalo atlyginti kitus Kliento patirtus nuostolius, susijusius su Sutarties nutraukimu.
- 4.4. Dėl Sutarties BS 12.6 p. taikymo:



9. ŠALIŲ REKVIZITAI**KLIENTAS**

Valstybės įmonės Lietuvos oro uostų
PVM mokėtojo kodas 208640716
Tel. +370 5 2739326
Faks. +370 5 2329122
El. p. info@ltou.lt
Atsiskaitomoji sąskaita:
Luminor Bank AB
LT33 4010 0425 0007 0513
Banko kodas 40100

Generalinis direktorius Marius Gelžinis

Pareigos, vardas, pavardė

Pasirašymo data

2020-03-23

**PASLAUGŲ TEIKĖJAS**

UAB „Infomedia“

PVM mokėtojo kodas 220200811
Tel. +370 5 278000
Faks.
El.p. info@call-center.lt
Atsiskaitomoji sąskaita:
AB bankas "SEB"
LT 147044060001178105
Banko kodas 70440

Generatinė direktorė Diana Vinikienė

Pareigos, vardas, pavardė

Pasirašymo data

2020 04 24 A.V.



SUTARTIES BENDROSIOS SĄLYGOS (BS)

1. SĄVOKOS

1.1.	Pirkimas	Kliento atliekamas Pl reglamentuojamas pirkimas, kurio tikslas - sudaryti Paslaugų teikimo Sutartį.
1.2.	Paslaugų teikėjas	Asmuo ar asmenų grupė, nurodytas (-a) šios Sutarties SS, tiekiantis (-i) Sutartyje nurodytas Paslaugas Klientui.
1.3.	Klientas	Sutarties SS nurodytas juridinis asmuo ar jo filialas, perkantis Sutarties SS nurodytas Paslaugas iš Paslaugų teikėjo.
1.4.	Šalis	Klientas arba Paslaugų Teikėjas, kiekvienas atskirai. Šalys - Klientas ir Paslaugų teikėjas abu kartu.
1.5.	Trečioji šalis	Bet kuris kitas fizinis arba juridinis asmuo, kuris nėra šios Sutarties Šalis.
1.6.	Subteikėjas	Paslaugų teikėjo pasiūlyme nurodytas ar, laikantis Pl reikalavimų, sudarius Sutartį ar jos vykdymo metu pasitelktas (neatsižvelgiant į tai, kokie teisiniai ryšiai sieja šį asmenį su Paslaugų teikėju) juridinis arba fizinis asmuo, kuris pagal galiojantį tarpusavio sandorį su Paslaugų teikėju pasitelkiamas atlikti Sutartyje nurodytą Paslaugų teikimą ar tam tikras konkrečias su Paslaugų teikimu susijusias funkcijas.
1.7.	Paslaugos	Sutarties SS nurodytos Paslaugų teikėjo parduodamos ir Kliento perkamos Paslaugos.
1.8.	Paslaugų perdavimo - priėmimo aktas	Dokumentas, įforminantis Paslaugų perdavimą-priėmimą.
1.9.	Sutarties kaina	Už Paslaugas pagal Sutartį mokėtina suma, įskaitant mokesčius.
1.10.	Pradinė sutarties vertė	Sutarties vertė, apskaičiuota Metodikoje nustatyta tvarka ir nurodyta Sutarties SS.
1.11.	Paslaugų įkainiai	Sutarties SS nurodyti įkainiai (jei nurodyti), pagal kuriuos Klientas moka už perkamas Paslaugas, įskaitant visas išlaidas ir mokesčius.
1.12.	Išlaidos	Visos pagrįstai patirtos Paslaugų teikėjo tiesioginės ir netiesioginės išlaidos, susijusios su Sutartyje numatytais Paslaugomis ir jų teikimu. Į išlaidas negali būti įskaičiuojamos negautos pajamos.
1.13.	Sutartis	Ši Sutartis, susidedanti iš Sutarties BS 2.1 papunktyje išvardintų dokumentų.
1.14.	Sutarties BS	Sutarties bendrosios sąlygos, kurios yra sudėtinė ir neatskiriama Sutarties dalis, nustatanti standartines Sutarties nuostatas bei standartines Kliento ir Paslaugų teikėjo teises, pareigas bei atsakomybę.
1.15.	Sutarties SS	Sutarties specialiosios sąlygos, kuriose detalizuojamas Sutarties objektas, Paslaugų apimtis, Paslaugų įkainiai (jei taikomi), Paslaugų teikimo terminai ir tvarka, įsipareigojimų įvykdymo užtikrinimas ir kitos su Pirkimo objektu susijusios Šalių sutartos sąlygos, taip pat nurodomi BS pakeitimai ar papildymai.
1.16.	Techninė specifikacija	Dokumentas, kuriame nustatyti Paslaugoms taikomi reikalavimai bei kiti Paslaugoms apibūdinti reikalingi duomenys, įskaitant visus pagal Sutartį daromus šio dokumento papildymus ir pataisymus.
1.17.	Pirkimo dokumentai	Kliento pateikiami arba nurodomi dokumentai, kuriuose aprašomi ar nustatomi Pirkimo ar jo procedūros elementai, kaip tai apibrėžta Pl.
1.18.	Pasiūlymas	Vykdant Pirkimo procedūras Paslaugų teikėjo pateiktų dokumentų visuma Paslaugoms pagal šią Sutartį teikti.



2. SUTARTIES SUDĖTIS

2.1. Ši Sutartis yra vientisas ir nedalomas dokumentas, kurį sudaro toliau išvardinti dokumentai. Sutarties aiškinimo ir taikymo tikslais nustatoma tokia Sutarties dokumentų pirmenybės tvarka:

- 2.1.1. Techninė specifikacija (su jos išaiškinimais ir su priedais, jei jie pridedami);
- 2.1.2. Sutarties SS (su priedais, jeigu jie pridedami, išskyrus Techninę specifikaciją);
- 2.1.3. Paslaugų teikėjo galutinis Pasiūlymas;
- 2.1.4. Sutarties BS;
- 2.1.5. kiti Pirkimo dokumentai.

2.2. Jei Sutartyje yra neaiškumų, neatitikimų ar prieštaravimų, taisyklės, nustatytos aukštesnės galios Sutarties dokumente, visada yra laikomos pakeičiančiomis žemesnės galios Sutarties dokumente nustatytas analogiškas taisykles nuo Sutarties pasirašymo dienos.

2.3. Jei Sutartyje nenustatyta kitaip, Sutarties tekstas turi būti suprantamas taikant šias pagrindines aiškinimo taisykles:

- 2.3.1. Žodžiai, žymintys konkrečią asmens lytį, reiškia bet kurią lytį;
- 2.3.2. Žodžiai, žymintys vienaskaitą, reiškia ir daugiskaitą, žodžiai, žymintys daugiskaitą, reiškia ir vienaskaitą;
- 2.3.3. Žodžiai „susitarti“, „susitarė“, „susitarimas“ visada reiškia, kad atitinkamas susitarimas Šalių turi būti įformintas raštu;
- 2.3.4. „raštu“ reiškia visas šioje Sutartyje nustatytas taisykles, taip pat - bet kurios Šalies sudarytus popierinius ir (arba) elektroninius dokumentus bei bet kokius Sutartyje nurodytomis komunikacijos priemonėmis kitai Šaliai pateiktus pranešimus.

2.4. Visos šioje Sutartyje vartojamos sąvokos ir terminai turi bendrinę reikšmę arba artimiausią Sutarties pobūdžiui specialiąją reikšmę, jei Sutartyje nėra nustatyta ir paaiškinta kitokia jų reikšmė. Kitos šioje Sutartyje vartojamos, tačiau Sutarties BS 1 skyriuje neapibrėžtos sąvokos, atitinka sąvokas, nurodytas PL ir Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatyme.

2.5. Tiek šios Sutarties BS, tiek Sutarties SS yra sudarytos, vadovaujantis PL, Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo ir kitų Teisės aktų nuostatomis. Esant situacijai, kai Sutarties BS ir (ar) Sutarties SS neatitinka PL išdėstytų reikalavimų, taikomos PL normos.

3. ŠALIŲ PATVIRTINIMAI IR GARANTIJOS

3.1. Kiekviena iš Šalių patvirtina 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, galiotų ir būtų vykdoma;

3.1.3. sudarydama Sutartį, Šalis neviršija savo kompetencijos ir nepažeidžia ją saistančių norminių ir individualių Teisės aktų, teismo ar arbitražo sprendimų, steigimo dokumentų, įsipareigojimų ar susitarimų;

3.1.4. Šalies atstovai, pasirašę šią Sutartį, yra Šalies tinkamai įgalioti ją pasirašyti, bei Šalių atstovams yra žinoma, kad Šalių ir (ar) jų atstovų, kitų Sutartyje nurodytų asmenų duomenys, būtini tinkamam Sutarties sudarymui ir įvykdymui, yra tvarkomi be atskiro jų sutikimo. Kiekviena iš Šalių yra atsakinga už Sutartyje nurodytų jos atstovų ir (ar) kontaktinių asmenų asmens duomenų tvarkymą.

3.1.5. Sutarties pasirašymo dieną Šalims šios Sutarties sąlygos yra aiškos ir vykdytinos.

3.2. Paslaugų teikėjas patvirtina ir garantuoja, kad:

3.2.1. nedalyvauja Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatyme ar panašaus pobūdžio kitos valstybės teisės akte nurodytuose draudžiamuose susitarimuose ir susitarimuose, pažeidžiančiuose PL nurodytus principus;

3.2.2. Paslaugų teikėjas (ir bet kurie asmenys, veikiantys jo vardu) turi visus pagal Teisės aktus reikalingus leidimus, licencijas, darbuotojus, lėšas, žinias, organizacines ir technines priemones ir (ar) kitokius pajėgumus, Teisės aktų reikalaujamus ir (ar) reikalingus ar galinčius būti reikalingais teisėtam ir tinkamam šios Sutarties sudarymui bei įvykdymui, ir lygiavertę jo ir (arba) jo personalo kvalifikaciją bus užtikrinama visą Sutarties galiojimo laikotarpį;

3.2.3. yra susipažinęs arba įsipareigoja susipažinti su visais Kliento vidaus teisės aktais, pateikta informacija ir dokumentais, reikšmingais tinkamam Paslaugų teikėjo įsipareigojimų pagal Sutartį vykdymui, ir įsipareigoja tinkamai juos vykdyti. Paslaugų teikėjas taip pat patvirtina, kad pateikti dokumentai ir informacija yra pakankami tam, kad Paslaugų teikėjas galėtų užtikrinti tinkamą visų Sutartimi prisiimamų įsipareigojimų vykdymą ir jų kokybę. Paslaugų teikėjas patvirtina, kad jis išnagrinėjo jam iš anksto pateiktus dokumentus, juos suprato bei patikrino, taip pat



Paslaugų teikėjas, būdamas savo srities specialistu, turėjo ir galėjo numatyti, jei būtų buvęs pakankamai rūpestingas ir tinkamai atsižvelgęs į aplinkybę, kad Klientas siekia, jog Paslaugų teikėjas Paslaugas teiktų, kartu atlikdamas ir susijusius darbus, kainą.

6. ATSISKAITYMO UŽ PREKES TVARKA

6.1. Paslaugų teikėjas, įvykdęs Sutartyje numatytus įsipareigojimus, susijusius su tinkamos kokybės ir Sutarties reikalavimus atitinkančių Paslaugų teikimu Sutartyje nurodytoje vietoje, turi kreiptis į Klientą raštu dėl Paslaugų perdavimo - priėmimo akto pasirašymo.

6.2. Klientas turi ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo Paslaugų teikėjo raštiško kreipimosi pasirašyti Paslaugų perdavimo - priėmimo aktą, jei Paslaugos ir jų kokybė atitinka Sutartyje nustatytus reikalavimus. Jeigu Paslaugos neatitinka Sutartyje nustatytų reikalavimų, Klientas turi teisę atsisakyti pasirašyti Paslaugų perdavimo - priėmimo aktą. Apie Paslaugų trūkumus yra pažymima perdavimo - priėmimo akte, nurodant priimto sprendimo motyvus (jei įmanoma, nurodant ir priemones, kurių Paslaugų teikėjas privalo imtis, kad Paslaugų kokybė ir kiti susiję duomenys atitiktų Sutarties reikalavimus ir Paslaugų perdavimo - priėmimo aktas būtų pasirašytas), arba nustatant Paslaugų teikėjui terminą trūkumams pašalinti, kuriuos ištaisius Paslaugų perdavimo - priėmimo aktas būtų pasirašytas.

6.3. Paslaugų perdavimo - priėmimo aktas turi būti surašytas 2 (dviem) vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais, kuriuos pasirašo abiejų Šalių įgalioti asmenys. Pasirašydamas Paslaugų perdavimo-priėmimo aktą, Klientas patvirtina, kad Paslaugos suteiktos tinkamai.

6.4. Paslaugų teikėjui už faktiškai bei laiku suteiktas kokybiškas Paslaugas bus apmokėta pagal jo informacinę sistemą „E. sąskaita“ pateiktą atskirą PVM sąskaitą-faktūrą. Paslaugų teikėjas sąskaitą privalo pateikti per 3 darbo dienas nuo Paslaugų (ar jų dalies, jeigu Sutartyje numatoma, kad Paslaugos bus teikiamos etapais) perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos. Jeigu Paslaugų teikėjas išrašo bendrą sąskaitą už per visą mėnesį suteiktas Paslaugas, tokia sąskaita Klientui turi būti pateikiama ne vėliau kaip iki kito mėnesio 7 (septintos) kalendorinės dienos (jeigu Paslaugų teikėjas nesilaiko šio sąskaitų pateikimo termino, Klientas turi teisę vienašališkai pratęsti atsiskaitymo terminą 30 (trisdešimčia) dienų). Paslaugų teikėjui nepateikus PVM sąskaitos - faktūros per „E.

sąskaita“, Klientas turi teisę nevykdyti mokėjimo. Paslaugų teikėjas įsipareigoja apmokėti visas išlaidas, susijusias su E.sąskaitos pateikimu Klientui. Klientas neatsako už galimus mokėjimo trikdžius ar vėlavimus, susijusius su E.sąskaitos sistemos trikdžiais, nepriklausančiais nuo Kliento.

6.5. Atsiskaitymo terminas - 30 kalendorinių dienų nuo tinkamai išrašytos PVM sąskaitos faktūros už tinkamai suteiktas Paslaugas pateikimo Klientui dienos. Visi atsiskaitymai atliekami mokėjimo pavedimu eurais. Atsiskaitymai galimi tik po to, kai Užsakovas turi pasirašytos Sutarties originalą.

6.6. Jeigu Sutarties galiojimo metu pasikeitus Teisės aktams pasikeistų pridėtinės vertės mokesčio dydis, Paslaugų kaina be PVM dėl to nebus keičiama, t. y. Klientas mokės Paslaugų teikėjui kainą, kuri bus lygi sumai, gautai prie Sutartyje nurodytos kainos be PVM pridėjus PVM, apskaičiuotą pagal naujai patvirtintą mokesčio tarifą, nebent priimti Teisės aktai numatytų kitaip.

6.7. Šalys susitaria taikyti tokią Kliento mokėjimų, atliekamų pagal šią Sutartį, įskaitymo tvarką:

6.7.1. Pirmąja eile yra įskaitomi Paslaugų teikėjo reikalavimai, susiję su netesybų arba nuostolių pagal šią Sutartį atlyginimu;

6.7.2. Antrąja eile yra įskaitomi Paslaugų teikėjo reikalavimai, susiję su mokėjimo prievolių už pagal šią Sutartį suteiktas Paslaugas įvykdymu;

6.7.3. Trečiąja eile yra įskaitomos kitos Kliento Paslaugų teikėjui mokėtinos sumos (jei tokių yra).

6.8. Šalys aiškiai susitaria, kad 6.7 papunktyje nustatyta mokėjimų įskaitymo eilė taikoma nepriklausomai nuo Paslaugų teikėjo nurodytos mokėjimo paskirties.

6.9. Nesant apmokėjimo sulaikymo pagrindų, laiku nesumokėjus Paslaugų teikėjui už tinkamai suteiktas Paslaugas, Paslaugų teikėjui pareikalavimus, Klientas moka 0,02% (dviejų šimtųjų procento) dydžio delspinigius už kiekvieną uždelstą dieną nuo laiku neapmokėtos Paslaugų vertės.

6.10. Šalys aiškiai susitaria, kad Klientas turi teisę sulaikyti apmokėjimą Paslaugų teikėjui, jei Paslaugų teikėjas laiku nevykdo savo įsipareigojimų pagal šią Sutartį.

6.11. Klientas turi teisę Paslaugų teikėjo padarytų nuostolių, dėl Paslaugų teikėjo kaltės Kliento patirtų išlaidų, Paslaugų teikėjo atžvilgiu taikytų netesybų bei kitų Kliento piniginių reikalavimų į Paslaugų teikėją dydžiu, sumažinti pagal Paslaugų teikėjui mokėtinas sumas, vienašališkai atliekant



veikiančių ar asmenų elgesį, turintį korupcinio pobūdžio teisės pažeidimo požymių (jeigu Paslaugų teikėjui kyla abejonių dėl Kliento darbuotojo, kuris yra paskirtas Kliento atstovu šios Sutarties vykdymui, elgesio teisėtumo, Paslaugų teikėjas privalo informuoti atitinkamo Kliento filialo vadovą arba Kliento generalinį direktorių). Paslaugų teikėjas įsipareigoja pateikti Kliento nurodytus dokumentus, reikalingus įvertinti, ar buvo tinkamai laikomasi šiame punkte numatytų įsipareigojimų ir Sutarties 3.2.5. - 3.2.6 papunkčiuose numatytų patvirtinimų ir garantijų, per Kliento nurodytą terminą, kuris negali būti trumpesnis nei 5 (penkios) kalendorinės dienos;

7.2.12. tinkamai vykdyti kitus įsipareigojimus ir pareigas, numatytus šioje Sutartyje ir Teisės aktuose.

7.3. Paslaugų teikėjas patvirtina, kad turi visas licencijas, leidimus ir įgaliojimus teikti Paslaugų teikėjo siūlomas Paslaugas. Paslaugų teikėjas, Klientui pareikalavus, per Kliento nustatytą terminą privalo pateikti Klientui įrodymus, jog jis turi visus pagal Teisės aktų reikalavimus būtinus Paslaugų tiekimui Lietuvos Respublikoje leidimus, atestatus, licencijas ir (arba) kitus Teisės aktų nustatytus reikalavimus atitinkančius dokumentus.

7.4. Paslaugų teikėjas turi teisę:

7.4.1. gauti apmokėjimą už tinkamai, laiku ir kokybiškai suteiktas Paslaugas;

7.4.2. prašyti, kad Klientas pateiktų su tinkamu Sutarties vykdymu susijusią informaciją ar dokumentus, kurių pateikimo būtinybė atsirado Sutarties vykdymo metu.

7.5. Klientas įsipareigoja:

7.5.1. Paslaugų teikėjui sudaryti sąlygas, suteikti informaciją ar dokumentus, reikalingus tinkamam Paslaugų teikimui;

7.5.2. sudaryti sąlygas Paslaugų teikėjo darbuotojams, atitinkantiems nustatytus reikalavimus, pateikti į Kliento valdomos teritorijos riboto pateikimo zoną, kai tai yra reikalinga Paslaugoms teikti;

7.5.3. informuoti Paslaugų teikėją apie bet kokius pastebėtus Paslaugų suteikimo trūkumus ir pateikti kitas pastabas dėl Paslaugų kokybės ir (ar) Paslaugų atlikimo terminų bei kitų klausimų, susijusių su šios Sutarties nevykdymu ir (ar) netinkamu vykdymu, taip pat apie Paslaugų teikėjo darbuotojų Paslaugų teikimo metu padarytą žalą;

7.5.4. laiku atsiskaityti su Paslaugų teikėju už tinkamai suteiktas Paslaugas pagal Sutarties sąlygas.

7.6. Klientas turi teisę:

7.6.1. atsisakyti priimti nekokybiškai ar ne laiku suteiktas Paslaugas ar jų dalį;

7.6.2. reikalauti, kad Paslaugų teikėjas nedelsiant ir neatlygintinai ištaisytų

netinkamai, nekokybiškai suteiktų Paslaugų trūkumus;

7.6.3. reikalauti sustabdyti Paslaugų teikimą, jei Paslaugos teikiamos nesilaikant šios Sutarties sąlygų, Teisės aktų reikalavimų, kelia pavojų žmonių gyvybei, sveikatai, Kliento ir (ar) trečiųjų asmenų turtui ar aplinkai, taip pat esant grėsmei tokiai situacijai kilti ir (ar) nustačius avarijos grėsmę;

7.6.4. pareikalauti, kad Paslaugų teikėjas pakeistų Paslaugų teikėjo ar jo pasitelktų asmenų personalą, kuris nekompetentingai ar aplaidžiai vykdo pareigas, nesilaiko Sutarties sąlygų arba savo elgesiu kelia grėsmę saugai darbe, sveikatai arba aplinkos apsaugai.

7.7. Kiti Kliento ir Paslaugų teikėjo įsipareigojimai, teisės ir pareigos, apibrėžiami Teisės aktuose, Techninėje specifikacijoje ir Sutarties SS.

8. PASLAUGŲ TEIKĖJO TEISĖ PASITELKTI TREČIUOSIUS ASMENIS (SUBTEIKIMAS)

8.1. Subteikimas nesukuria sutartinių santykių tarp Kliento ir Subteikėjo. Subteikimo atveju Paslaugų teikėjas yra atsakingas už savo Subteikėjų ar bet kokių kitų pasitelktų ir (ar) kontroliuojamų asmenų veiksmus ar neveikimą, šios Sutarties tinkamą įvykdymą (įskaitant Subteikėjams perduodamos vykdyti Sutarties dalies kokybę ir padarytą žalą).

8.2. Sudarius Sutartį, tačiau ne vėliau negu Sutartis pradėdama vykdyti, Paslaugų teikėjas privalo pranešti Sutarties įsigaliojimo metu jam žinomų subteikėjų pavadinimus, jų atstovus, kontaktinius duomenis. Paslaugų teikėjas privalo informuoti apie minėtos informacijos pasikeitimus visu Sutarties vykdymo metu, taip pat - apie naujus subteikėjus, kuriuos jis ketina pasitelkti vėliau Sutarties vykdymo metu. Klientas turi teisę reikalauti Paslaugų teikėjo pateikti subteikėjo dokumentus, pagrindžiančius atitikimą Pirkimo dokumentuose subteikėjams nustatytus reikalavimus ir reikalauti atsisakyti subteikėjo paslaugų ir (ar) jį pakeisti, nustačius neatitikimus.

8.3. Jeigu Paslaugų teikėjas ketina pasitelkti subteikėjus, kurie pagal Pirkimo dokumentus nebūtų tikrinami dėl atitikimo kvalifikaciniais reikalavimams ir pašalinimo pagrindų buvimo, toks subteikėjų pasitelkimas turi būti raštu patvirtintas Kliento, tačiau tai nebus laikoma Sutarties keitimu ir nebus sudaromas atskiras susitarimas dėl Sutarties keitimo.

8.4. Tarp Kliento, Paslaugų teikėjo ir subteikėjo sudarytos trišalės sutarties pagrindu už suteiktas Paslaugas gali būti atsiskaitoma



10.3.2. negalėjimas suteikti Sutartyje nurodytų Paslaugų dėl nuo Paslaugų teikėjo nepriklausančių aplinkybių;

10.3.3. nuo Sutarties Šalių nepriklausančios aplinkybės, kurios atsirado arba tapo žinomos po Sutarties sudarymo, kurių Sutarties Šalys negalėjo protingai numatyti, negalėjo kontroliuoti ir nebuvo prisiėmusios tų aplinkybių atsiradimo rizikos.

10.4. Sutarties sąlygų keitimą gali inicijuoti kiekviena Šalis, pateikdama kitai Šaliai atitinkamą prašymą, kuriame nurodo aplinkybes, sąlygojančias būtinybę atlikti pakeitimus bei prašymą pagrindžiančius dokumentus.

10.5. Galimi Sutarties pakeitimai sudaromi rašytiniu abiejų Šalių susitarimu. Kiekvienas toks susitarimas nuo jo sudarymo dienos tampa neatskiriama Sutarties dalimi.

10.6. Sutartis Sutarties galiojimo laikotarpiu papildomai gali būti keičiama Pl 97 straipsnyje nustatytais sąlygomis šioje Sutartyje nustatyta tvarka.

10.7. Rašytiniu Šalių susitarimu Paslaugų teikimo terminas gali būti pratęstas dėl:

10.7.1. aplinkybių, kurios nepriklauso nuo Paslaugų teikėjo ir nepriskiriamos Teikėjo rizikai;

10.7.2. pakeitimų, atliekamų vadovaujantis Sutarties ir (ar) Pl nuostatomis;

10.7.3. bet kokio vėlavimo, kliūčių ar trukdymų, sukeltų arba priskiriamų Klientui, Kliento personalui ar Kliento pasitelktiems asmenims;

10.7.4. papildomų Kliento pateikiamų nurodymų ar informacijos, kurie turi įtakos Paslaugų teikėjo Paslaugų teikimo terminams.

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

10.9. Jei Klientas perka papildomas Paslaugas, kurios buvo numatytos Sutartyje, jų įkainiai yra nustatomi vadovaujantis Paslaugų teikėjo pasiūlymu bei kitomis Sutarties nuostatomis.

10.10. Paslaugų teikėjas turi teisę pakeisti savo pasiūlyme nurodytas Paslaugas į analogiškas ne prastesnių nei Paslaugų teikėjo pasiūlyme nurodytų ir Techninės specifikacijos reikalavimus atitinkančias bei ne blogesnių parametrų Paslaugas, jei laikomasi visų šių sąlygų:

a) Paslaugos atitinka Techninėje specifikacijoje nurodytus reikalavimus arba juos viršija;

b) nesikeičia Paslaugų kaina;

c) pakeitimą raštu patvirtina Klientas.

10.11. Sutarties 9.10 p. nurodytu atveju visi Kliento patvirtinti pakeitimai bus laikomi atitinkamais Paslaugų pakeitimais, o atskiri/papildomi Sutarties pakeitimai dėl minėtų Paslaugų keitimų nebus pasirašomi. Paslaugų perdavimo-priėmimo akte turi būti atspindėti šiame punkte numatyti ir atlikti Paslaugų pakeitimai.

10.12. Klientas, raštu nurodydamas priežastį, gali bet kada vienašališkai nurodyti Paslaugų teikėjui sustabdyti visų Paslaugų arba jų dalies teikimą. Jeigu toks sustabdymas yra ne dėl Paslaugų teikėjo kaltės, Paslaugų teikimo terminas turi būti pratęsiamas tiek, kiek trunka Paslaugų teikimo sustabdymas (t. y. pratęsiamas laikotarpis, kuris, išnykus aplinkybėms, dėl kurių Paslaugų (jų dalies) teikimas buvo sustabdytas, pagal Sutartį buvo likęs Paslaugų (jų dalies) teikimui iki kol jo vykdymas buvo sustabdytas). Toks Kliento nurodymas sustabdyti Paslaugų teikimą nėra laikomas Sutarties keitimu.

10.13. Paslaugų kiekiai, numatyti Pirkimo dokumentuose, Kliento vienašališku sprendimu gali būti įsigijami mažesne apimtimi neribotai ar būti neįsigijami visai, jei Paslaugos ar jų dalis tapo nereikalingi Klientui ir (ar) siekiant racionaliai naudoti Sutarties vykdymui skirtas lėšas. Klientas neįsipareigoja nupirkti visų Pirkimo dokumentuose nurodytų Paslaugų. Pirkimo dokumentuose numatytų Paslaugų (jų dalies) atsisakymas nėra laikomas Sutarties pakeitimu. Jeigu Sutartyje buvo numatyti konkretūs Paslaugų suteikimo terminai, Klientas raštu įspėja Paslaugų teikėją apie atitinkamų Paslaugų atsisakymą prieš 5 (penkias) kalendorines dienas iki Sutartyje numatyto Paslaugų teikimo pradžios.

11. SUTARTIES PAŽEIDIMAS IR NUTRAUKIMAS

11.1. Jei Šalis nevykdo ar netinkamai vykdo savo įsipareigojimus pagal Sutartį, ji pažeidžia Sutartį. Vienai Šaliai pažeidus Sutartį, kita Šalis turi teisę naudotis bet kokiais teisėtais savo teisių gynimo būdais, įskaitant, bet neapsiribojant:

11.1.1. reikalauti kitos Šalies tinkamai vykdyti sutartinius įsipareigojimus;

11.1.2. reikalauti atlyginti nuostolius;

11.1.3. pasinaudoti Sutarties įvykdymo užtikrinimu, jei toks reikalavimas buvo Pirkimo dokumentuose;

11.1.4. reikalauti sumokėti Sutartyje nustatytas netesybas ir atlyginti nuostolius;



turi teisę taikyti Paslaugų teikėjui 10% (dešimties procentų) Pradinės sutarties vertės dydžio baudą, kurią Klientas turi teisę vienašališkai įskaityti į Paslaugų teikėjui mokėtinas sumas, jas atitinkamai sumažindamas, jei Sutarties SS nenumatyta kitaip. Jeigu Sutartis nutraukiama šiame punkte nurodytais pagrindais, Paslaugų teikėjas taip pat privalo atlyginti visus su tuo susijusius Kliento nuostolius.

11.9. Paslaugų teikėjas turi teisę nutraukti Sutartį, įspėjęs Klientą raštu ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) dienų, tik tokiu atveju, jei Klientas padarė esminį Sutarties pažeidimą ir per Paslaugų teikėjo nustatytą ne trumpesnį kaip 30 (trisdešimties) dienų terminą padaryto pažeidimo nepašalino.

11.10. Paslaugų teikėjui nepagrįstai nutraukus Sutartį, Klientas turi teisę taikyti Paslaugų teikėjui 10% (dešimties procentų) Pradinės sutarties vertės dydžio baudą, kurią Klientas turi teisę vienašališkai įskaityti į Paslaugų teikėjui mokėtinas sumas, jas atitinkamai sumažindamas, jei Sutarties SS nenumatyta kitaip. Paslaugų teikėjas taip pat privalo atlyginti kitus Kliento patirtus nuostolius, susijusius su Sutarties nutraukimu.

11.11. Jeigu po Sutarties sudarymo nustatoma, kad Sutarties su Paslaugų teikėju sudarymas neatitinka nacionalinio saugumo interesų pagal Lietuvos Respublikos nacionaliniam saugumui užtikrinti svarbių objektų apsaugos įstatymą, Sutartis negalioja minėto įstatymo nustatyta tvarka.

12. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

12.1. Už savo sutartinių įsipareigojimų nevykdymą ar netinkamą vykdymą Šalis atsako šioje Sutartyje ir Teisės aktuose nustatyta tvarka.

12.2. Šalis pareiškia, kad šioje Sutartyje nustatytos netesybės yra laikomos teisingomis bei sąžiningomis ir sutinka, kad jų dydis nebūtų mažinamas, nepriklausomai nuo to, ar dalis prievolės yra įvykdyta. Šalis taip pat pripažįsta, kad Sutartyje numatytų netesybų dydis yra laikomas minimalia neginčijama nukentėjusiosios Šalies patirtų nuostolių suma, kurią kita Šalis turi kompensuoti nukentėjusiajai Šaliai dėl Sutarties pažeidimo (nesilaikymo), nereikalaujant nuostolių dydį patvirtinančių įrodymų.

12.3. Sutarties pagrindu Šalies privalomos mokėti netesybės turi būti sumokėtos rašytinio reikalavimo pateikimo dieną. Šios Sutarties pagrindu Šalies privalomi atlyginti nuostoliai turi būti apmokėti per rašytiniame reikalavime nurodytą terminą.

12.4. Nuostolių atlyginimas ir netesybų sumokėjimas neatleidžia Šalies nuo Sutarties nuostatų tinkamo įvykdymo.

12.5. Netesybų taikymas Paslaugų teikėjo atžvilgiu neatleidžia Paslaugų teikėjo nuo pareigos atlyginti visus Kliento patirtus nuostolius, kurie buvo patirti dėl netinkamo Paslaugų teikėjo Sutarties vykdymo, tiek, kiek jų nepadengia netesybės. Klientui pareiškus reikalavimą atlyginti patirtus nuostolius, netesybės įskaitomos į nuostolių atlyginimą.

12.6. Paslaugų teikėjas visiškai atsako už teikiamų Paslaugų kokybę. Paslaugų teikėjas visiškai atsako už savo ir kitų pasitelktų asmenų veiksmus, atliekamus teikiant Paslaugas, ir įsipareigoja Klientui ir tretiesiems asmenims atlyginti visą dėl netinkamo Paslaugų teikimo atsiradusią žalą (tiesioginius ir netiesioginius nuostolius), jei Sutarties SS nenumatyta kitaip.

12.7. Paslaugų teikėjui nesuteikus kokybiškų Paslaugų ar nepašalinus Paslaugų teikimo trūkumų Kliento nurodytu laiku ar kitaip pažeidžiant Paslaugų teikimo terminus, už kiekvieną tokio vėlavimo dieną Paslaugų teikėjas turi teisę taikyti 0,05% (penkių šimtųjų procento) dydžio delspinigius, skaičiuojamus nuo nesuteiktų ar vėluojamų suteikti Paslaugų vertės, jei Sutarties SS nenurodyta kitaip. Netesybės negali būti reikalaujamos, jei vėluojama dėl Kliento kaltės. Paslaugų teikėjas taip pat privalo atlyginti dėl tokio vėlavimo Kliento patirtus nuostolius. Jei Paslaugos nebuvo suteiktos ar šalinant Paslaugų teikimo trūkumus Klientas, įspėjęs Paslaugų teikėją ne vėliau kaip prieš 2 (dvi) darbo dienas, taip pat turi teisę samdyti trečiuosius asmenis Paslaugų suteikimui ar Paslaugų trūkumams pašalinti bei reikalauti šių sumų apmokėjimo iš Paslaugų teikėjo.

12.8. Klientas turi teisę Paslaugų teikėjo padarytų nuostolių, Kliento naudai priskaičiuotų netesybų dydžiu, sumažinti pagal Sutartį Paslaugų teikėjui mokėtinas sumas, vienašališkai atliekant įskaitymą, t. y. Paslaugų teikėjo Klientui mokėtinas netesybų sumas įskaitant į Kliento Paslaugų teikėjui mokėtiną atlyginimą už suteiktas Paslaugas.

13. NENUGALIMA JĖGA (FORCE MAJEURE)

13.1. Šalis atleidžiama nuo civilinės atsakomybės už savo sutartinių įsipareigojimų nevykdymą ar netinkamą vykdymą, jeigu įrodo, kad toks nevykdymas ar netinkamas vykdymas buvo nulemtas nenugalimos jėgos aplinkybių, kurių ji negalėjo kontroliuoti bei protingai numatyti Sutarties sudarymo metu, ir kad negalėjo užkirsti kelio šių aplinkybių ar jų pasekmių atsiradimui. Nustatydamos, kas laikoma nenugalimos jėgos aplinkybėmis, Šalis vadovaujasi Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu bei Atleidimo nuo atsakomybės esant



(ar) pretenzijos, kylančios iš šios Sutarties ir (ar) susijusios su ja, jos vykdymu, nutraukimu ir (ar) pažeidimu, taip pat dėl skirtingo Sutarties nuostatų aiškinimo, bus Šalių sprendžiami derybų būdu, vadovaujantis sąžiningumo, protingumo ir teisingumo principais.

15.3. Šalis nepavykus išspręsti ginčų/nesutarimų, reikalavimų ir (ar) pretenzijų derybų būdu, jie bus sprendžiami Lietuvos Respublikos teisme, esančiame Vilniaus mieste, Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

16. KITOS NUOSTATOS

16.1. Sutarties priedai yra neatskiriama Sutarties dalis.

16.2. 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.

16.3. Paslaugų teikėjas neturi teisės perduoti Sutartimi apibrėžtų teisių ir pareigų trečiajam asmeniui be raštiško Kliento sutikimo.

16.4. Klientas turi teisę be Paslaugų teikėjo sutikimo iš Sutarties kylančias visas ar dalį Kliento teisių ir (ar) pareigų perleisti kitam asmeniui, pateikiant Paslaugų teikėjui pranešimą, likus ne mažiau nei 10 (dešimt) dienų iki teisių ir (ar) pareigų perleidimo, nurodant Kliento teisių ir (ar) pareigų pagal šią Sutartį perėmėją, jeigu Kliento funkcijos ir (ar) veikla, susijusi su šia Sutartimi būtų perleidžiama tam trečiajam asmeniui.

16.5. Visa informacija, įspėjimai ar pranešimai, susiję su šia Sutartimi, privalo būti raštiški ir turi būti siunčiami elektroniniu paštu arba registruotu laišku arba kurjeriniu paštu (su patvirtinimu apie įteikimą) arba įteikiami pasirašytinai Sutartyje nurodytais adresais. Pranešimai, išsiųsti elektroniniu paštu, yra laikomi gautais jų išsiuntimo dieną arba kitą darbo dieną, jeigu išsiuntimo diena buvo ne darbo diena arba jeigu elektroninis laiškas buvo išsiųstas pasibaigus darbo valandoms (po 16 val.). Visa informacija, įspėjimai, pranešimai, pateikti elektroniniu paštu, įskaitant, pasirašytus ir skenuotus dokumentus, yra laikomi tinkamai įteiktais. Pranešimai, siųsti registruotu laišku, laikomi įteiktais ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo jų išsiuntimo.

16.6. Šalys bendravimui paskiria kontaktinius asmenis, kurių duomenys nurodomi Sutarties SS.

16.7. Apie savo adresą, Sutarties SS nurodytų kontaktinių asmenų ar kitų rekvizitų

pasikeitimą kiekviena Šalis nedelsdama, tačiau ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo minėto pasikeitimo dienos, raštu privalo pranešti kitai Šaliai. Iki informavimo apie adresą ar kitų rekvizitų pasikeitimą visi šioje Sutartyje nurodytu adresu išsiųsti pranešimai ir kita korespondencija laikomi įteiktais tinkamai.

16.8. Ši Sutartis sudaryta 2 (dviem) vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais, po 1 (vieną) kiekvienai Šaliai



**PASLAUGŲ
TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

- 1.1. **Pirkėjas, Užsakovas** - VĮ Lietuvos oro uostai.
- 1.2. **Tiekėjas** - ūkio subjektas - fizinis asmuo, privatusis juridinis asmuo, viešasis juridinis asmuo, kitos organizacijos ir jų padaliniai ar tokių asmenų grupė, su kuriuo Pirkėjas, Užsakovas sudaro Sutartį.
- 1.3. **Sutartis** - Sutartis, sudaroma tarp **Tiekėjo**, ir **Pirkėjo, Užsakovo** dėl Pirkimo objekto.
- 1.4. **Paslaugos**:
 - 1.4.1. **Kontaktų centro teikiamos paslaugos** - įeinančių ir išėinančių skambučių aptarnavimo paslaugos, užsakomąsias skambučių, el. pašto, sms žinučių aptarnavimo paslaugos.
 - 1.4.2. **Personalo darbo nuoma (darbuotojų nuoma)** - tai lanksti darbo forma, kai Tiekėjo darbuotojai vykdo Užsakovo darbo užduotis Užsakovo nurodytoje darbo vietoje ir Užsakovo vadovaujami.
- 1.5. **Klientas** - interesantas, kuris naudosis Tiekėjo paslaugomis.
- 1.6. **Kontaktų centras** - šioje specifikacijoje aprašomas klientų aptarnavimo centras, teikiantis 1.4.1. ir (ar) 1.4.2. punkte numatytas paslaugas.
- 1.7. **IVR** - automatinis balso pranešimo funkcionalumas (ang. Interactive Voice Response). Suteikia galimybę valdyti kliento įeinančius skambučius: atsiliepia į skambutį, paskirsto skambučius pagal pasirinkimą, rikiuoja į eilę, jeigu įmonės darbuotojų telefonai užimti, priima balso pranešimą arba atsiunčia skambinusiojo kliento numerį elektroniniu paštu, jeigu į skambutį nebuvo atsiliepta.
- 1.8. **SMS** - trumpoji tekstinė žinutė.
- 1.9. **Elektroninio pašto aptarnavimo paslauga** - paslauga skirta siųsti elektroninius laiškus Klientui su jį dominančia, jam aktualia informacija.
- 1.10. **Internetinis pokalbis (chat)** - paslauga skirta Tiekėjo interneto svetainės lankytojams tiesiogiai bendrauti su specialistais, kurie atsakys į klausimus bei pagelbės ieškant informacijos.
- 1.11. **Paslaugos teikimo kokybės rodikliai** - VĮ Lietuvos oro uostų Klientų aptarnavimo standarto laikymasis, žinių patikrinimo periodiniai testai ir kiti šioje Techninėje specifikacijoje nurodyti rodikliai.

2. PIRKIMO OBJEKTAS IR KIEKIAI

- 2.1. **Pirkimo objektas skirstomas į 2 dalis:**
 - 2.1.1. I pirkimo objekto dalis - Kontaktų centro teikiamos paslaugos visiems trims oro uostams: Vilniaus, Kauno ir Palangos bei kitos apie oro uostus aktualios informacijos teikimas, pvz., ekskursijos, administracijos darbo laikas ir pan..
 - 2.1.2. II pirkimo objekto dalis - Personalo darbo nuoma konsultuojant VĮ Lietuvos oro uostai Vilniaus filialo Klientus.
- 2.2. Numatoma Sutarties maksimali vertė I pirkimo objekto dalyje - 190.000,00 Eur be PVM. Paslaugoms bus taikomi Tiekėjo pasiūlyme nurodyti įkainiai.
- 2.3. Numatoma Sutarties maksimali vertė II pirkimo objekto dalyje - 200.000,00 Eur be PVM. Paslaugoms bus taikomi Tiekėjo pasiūlyme nurodyti įkainiai.

**2.4. Preliminarūs kiekiai (neįsipareigojant nupirkti viso kiekio):
I pirkimo objekto dalis:**

Grupės	Eil. Nr.	Aprašymas	Mato vnt.	Preliminarus prognozuojamas kiekis per mėn.	Mėn. kiekis	Iš viso (5X6)
1	2	3	4	5	6	7



Grupės	Eil. Nr.	Aprašymas	Mato vnt.	Preliminarus prognozuojamas kiekis per mėn.	Mėn. kiekis	Iš viso (5X6)
Kiti aptarnavimo būdai	1	Personalo darbo nuoma	val.	480	24	11 520

3. PIRKIMO OBJEKTO APRAŠYMAS

3.1. Kontaktų centro teikiamoms paslaugoms keliami techniniai reikalavimai:

- 3.1.1. Tiekėjas turi turėti galimybę teikti ir techniškai apskaityti bendravimą su klientais šiais būdais: įeinančiais skambučiais, išeinančiais skambučiais, sujungimo paslauga, siųsti trumpuosius SMS pranešimus, atsakyti į klausimus el. paštu, išsiųsti pranešimus, vykdyti internetinių pokalbių (chat) bendravimą interneto erdvėje.
- 3.1.2. Tiekėjas turi būti įdiegęs statistikos kaupimo sistemą, su duomenimis apie skambinusiųjų skaičių, aptarnautų skambučių skaičių, aptarnavimo laiko trukmę, vidutinę pokalbių trukmę, vidutinį laukimo, iki atsiliepimo, laiką.
- 3.1.3. Tiekėjas turi turėti galimybę skirstyti visais kanalais gaunamas užklausas į Užsakovo norimas kategorijas, t.y. klasifikuoti pagal temas. Konkretios kategorijos bus nurodytos paslaugų teikimo metu. Priklausomai nuo situacijos, kategorijos gali kisti, todėl Tiekėjas turi turėti galimybę Užsakovui pageidaujant, pakeisti informacijos kategorijas.
- 3.1.4. Bet kokie Užsakovo inicijuoti informacijos teikimo pakeitimai, susiję su šios perkamos paslaugos pakeitimas, Tiekėjo turi būti įdiegti per 1 darbo dieną. Ypatingos svarbos pakeitimai, susiję su ekstremaliomis situacijomis, turi būti įdiegti ne ilgiau nei per 30 minučių.
- 3.1.5. Paslaugų teikėjas privalo turėti įdiegtą techninę įrangą automatiškai įrašyti visus balsinius pokalbius. Balso įrašai turi būti saugomi ne trumpiau nei 3 mėnesius.
- 3.1.6. Tiekėjas turi turėti galimybę įrašytą balsinį pranešimą, apie ketinimą įrašyti pokalbius, pranešti prieš pokalbį su Klientu.
- 3.1.7. Paslaugos teikėjas turi turėti įdiegtas technologines rizikų valdymo sistemas. Turi turėti dubliuotas interneto linijas.
- 3.1.8. Paslaugos teikėjas turi turėti įdiegtas technologines rizikų valdymo sistemas. Turi turėti dubliuotas serverių sistemas.
- 3.1.9. Paslaugos teikėjas turi turėti įdiegtas technologines rizikų valdymo sistemas. Turi turėti rezervines skambučių skirstymo sistemas.
- 3.1.10. Paslaugos teikėjas turi turėti įdiegtas technologines rizikų valdymo sistemas. Turi turėti rezervinius elektros tiekimo šaltinius (UPS).
- 3.1.11. Pas Tiekėją turi būti įdiegta galimybė padaryti skambučių sujungimą su Užsakovo nurodytais telefono numeriais, siekiant geresnės Kliento patirties.
- 3.1.12. Tiekėjas turi turėti techninę galimybę Klientui nesulaukus sujungimo per 2 min. laukimo linijoje, paleisti IVR su pranešimu, kad Klientas turi galimybę pasirinkti perskambinimo paslaugą per 30 min. Klientui pasirinkus šią paslaugą pokalbis baigiamas. , Klientui nepasirinkus jis toliau paliekamas laukimo linijoje. Klientui perskambinama turi būti per 30 min laikotarpį nuo IVR pranešimo apie perskambinimą.
- 3.1.13. Klientas turi turėti galimybę užsisakyti ir po Kontaktų centro operatoriaus pasiūlymo, gauti trumpąją žinutę („SMS“) prašomą informaciją apie oro uosto teritorijoje veikiančių partnerių kontaktus bei darbo laiką ar kitą aktualią informaciją. Tiekėjas turi turėti galimybę išsiųsti trūkstamą Klientui informaciją elektroniniu paštu.



rasti tokio pobūdžio dominančią informaciją arba kur galėtų plačiau pasiskaityti apie juos dominantį atsakymą. 3.2.9. Pagal LOU poreikius ir pateiktus užsakymus bei parengtus šablonus (ne daugiau 20 klausimų), turi būti vykdoma klientų apklausa ar pasiūlymų pateikimas, skambinant Klientams telefonu. Po apklausos, turi būti suformuota ataskaita, pateikiant sutartą informaciją. 3.2.10. Kontaktų centre turi būti teikiamos problemų ir skundų registravimo paslaugos, tais atvejais, kai operatorius negali galutinai išspręsti Kliento paklausimo. Tokie užklausimai turi būti persiūsti LOU atsakingiems asmenims sutartu būdu ir forma. 3.2.11. Kontaktų centro keli darbuotojai turi dalyvauti kiekvieno Lietuvos oro uosto ekstremalių situacijų pratybose, jei tokios yra organizuojamos. 3.2.12. Nauji darbuotojai pradėti dirbti gali tik praėję įvadininius mokymus, išlaikę naujų darbuotojų žinių patikrinimo testą ir susipažinę su oro uosto veikla bei struktūra. Ne rečiau kaip 1 k. per ketv. užsakovas įsipareigoja organizuoti darbuotojams mokomąsias ekskursijas Vilniaus, Kauno arba Palangos oro uostuose. Paslaugos teikėjas privalo sudaryti galimybes sudalyvauti visiems naujai priimtiems darbuotojams. 3.3. Personalo darbo nuomai keliami reikalavimai: 3.3.1. Tiekėjas turi turėti pakankamą pilnamečių darbuotojų kiekį, juos apmokyti, kad galėtų efektyviai konsultuoti klientus su Užsakovu suderintu laiku pagal 2.2 punkte nurodytus preliminarinius kiekius. 3.3.2. Nuomojamo personalo darbo funkcijos - efektyviai konsultuoti VĮ Lietuvos oro uostais Vilniaus filialo klientus, teikti įžvalgą dėl konsultavimo tobulinimo. 3.3.3. Tiekėjas atsakingas už darbo sutarčių su darbuotojais sudarymą, valdymą ir nutraukimą. Taip pat visų susijusių dokumentų tvarkymą - medicinines pažymas ir pan. 3.3.4. Tiekėjas turi vykdyti darbuotojų darbo užmokesčių apskaičiavimą ir išmokėjimą, pagal Pirkėjo pateiktas ataskaitas apie faktiškai dirbtą laiką. 3.3.5. Vykdyti su darbo santykiais susijusių mokesčių apskaičiavimą ir sumokėjimą. 3.3.6. Apranga, leidimai, laiko apskaitymas Tiekėjo kaštais pagal oro uostų keliamus reikalavimus. 3.3.7. Užsakovas atsakingas už darbo vietos įrengimą. 3.3.8. Terminas, per kurį turi būti pasiūlytas reikalingas darbuotojas - ne vėliau kaip 10 (dešimt) darbo diena iki Bendrovės raštiškame užsakyme nurodytos paslaugų teikimo pradžios dienos. 3.4. Personalo darbo nuomai keliami funkciniai ir kokybiniai reikalavimai: 3.4.1. Klientai konsultuojami bent 3 kalbomis: lietuvių, anglų, rusų. 3.4.2. Teikti teisingą, oficialiai VĮ Lietuvos oro uostų išplatintą informaciją. 3.4.3. Paslaugos teikimo kokybės rodikliai - 90% VĮ Lietuvos oro uostų Klientų aptarnavimo standarto laikymasis, 90% - žinių patikrinimo periodiniai testai. 3.5. Kiti keliami reikalavimai: 3.5.1. Tiekėjas iki kito mėnesio 5 d. turi pateikti Užsakovui teisingą klientų kontaktų aptarnavimo mėnesinę bendrą statistiką pagal sutartą formatą (pvz.: įeinantys - išeinantys skambučiai, aptarnauti - prarasti skambučiai, bendra skambučių trukmė minutėmis, vidutinė aptarnavimo trukmė (min.), vidutinis laukimo laikas (s), pamestų skambučių proc, aptarnautų skambučių procentas per 15 s, SMS pranešimas, elektroninė užklausa, jos gavimo - atsakymo laikai) bei 1 (vieną) sąskaitą faktūrą atsiskaitymui už suteiktas paslaugas. 3.5.2. Tiekėjas turi turėti galimybę, pagal Užsakovo pareikalavimą, pateikti dienos ar savaitės Klientų kontaktų aptarnavimo bendrą statistiką pagal sutartą formatą.	4. VYKDYMO VIETA ☒ Vilniaus oro uostas, Rodūnios k. 2, Vilnius ☐ Kauno oro uostas, Oro uosto g. 4, Karmėlava, Kauno raj. ☐ Palangos oro uostas, Liepojos pl. 1, Vilnius ☐ Lietuvos oro uostai (Administracija), Rodūnios k. 10A, Vilnius ☒ Kita: Tiekėjo Kontaktų centro buvimo vieta 5. VYKDYMO TVARKA IR TERMINAI 5.1. Sutarties vykdymas pradedamas iškart po sutarties pasirašymo. 5.2. Sutarties galiojimo terminas: 12 (dvylika) mėnesių su galimybe tomis pačiomis sąlygomis sutartį pratęsti dar du kartus po 12 (dvylika) mėnesių. Likus iki Sutarties termino pabaigos 1
---	--



PASIŪLYMAS

I PIRKIMO DALIAI KONTAKTŲ CENTRO IR INFORMACIJOS TEIKIMO VILNIAUS ORO UOSTE ESANČIAME TERMINALE PASLAUGOS PIRKIMUI

2020 vasario 07d.

(Data)

Vilnius

(Vieta)

1. INFORMACIJA APIE TIEKĖJĄ

Tiekėjo pavadinimas / Jeigu dalyvauja ūkio subjektų grupė, surašomi visų partnerių pavadinimai/	UAB „INFOMEDIA“
Jungtinės veiklos grupės atsakingas partneris (pildoma, jei Paraišką teikia Jungtinei veiklai susivienijusių Tiekėjų grupė)	
Tiekėjo juridinio asmens kodas / Jeigu dalyvauja ūkio subjektų grupė, surašomi visų partnerių kodai / (tuo atveju, jei Paraišką pateikia fizinis asmuo - verslo pažymėjimo Nr. ar pan.)	122020088
Tiekėjo adresas / Jeigu dalyvauja ūkio subjektų grupė, surašomi visų partnerių adresai/	Žalgirio g. 90, Vilnius
Tiekėjo PVM mokėtojo kodas(-ai)	LT 220200811
Už pasiūlymą atsakingo asmens vardas, pavardė	
Telefono numeris	
Fakso numeris	
El. pašto adresas	

2. SUTIKIMAS SU PIRKIMO SĄLYGOMIS

Pateikdami šį pasiūlymą, patvirtiname, jog:

- 2.1. sutinkame su Pirkimo sąlygose (kaip jos apibrėžtos Bendrosiose pirkimo sąlygose) nustatytais tolesnėmis Pirkimo procedūromis, ir būsimos Sutarties sąlygomis;
- 2.2. atidžiai perskaitėme visus Pirkimo sąlygų, taip pat ir Techninės specifikacijos, reikalavimus, mūsų Pasiūlymas juos visiškai atitinka ir įsipareigojame jų laikytis vykdydami Sutartį. Taip pat įsipareigojame laikytis ir kitų Lietuvos Respublikoje galiojančių ir Pirkimo objektui bei Sutarčiai taikomų teisės aktų reikalavimų.

3. INFORMACIJA APIE SUBTIEKĖJUS

- 3.1. SubtiekJai ir jiems perduodama vykdyti pirkimo sutarties dalis (pildyti tuomet, kai pasitelkiami nauji subtiekJai, kurie nebuvo nurodyti pateiktoje Paraiškoje):

Eil. Nr.	SubtiekJo pavadinimas ¹	Pirkimo objekto dalies, perduodamos vykdyti subtieKėjui, aprašymas	Procentas perduodamos vykdyti pirkimo objekto dalies nuo pasiūlymo kainos su PVM (pildoma, jei ūkio subjektas vykdydys sutartį)
1.			
2.			
...			

¹ Tiekėjas privalo nurodyti, kokias pirkimo sutarties dalis ketina pasitelkti subtieKėjus, tačiau neprivalo nurodyti konkrečių subtieKėjų, jeigu jie nėra žinomi.

Nurodome, kad šiose pasiūlymo dalyse (dokumentuose) yra pateikta konfidenciali informacija:

Eil.Nr.	Konfidencialios pasiūlymo dalies (konfidencialaus dokumento) pavadinimas
1.	

Generalinė direktorė
Diana Vinikienė

(Tiekėjo arba jo įgalioto asmens
pareigų pavadinimas*)

(Parašas)

(Vardas ir pavardė*)