

SUTARTIS Nr.

2020 m. birželio 23 d.
Vilnius

UAB „Spinter tyrimai“, i.k. 125977841, adresas Tilto g. 35-5, Vilnius, atstovaujama direktoriaus Igno Zoko, veikiančio pagal bendrovės įstatus, registruotus Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Teisės departamento rejestro tarnyboje 2002 06 06 Nr. AB2002-606, toliau vadinama „Vykdytoju“, ir

UAB „Investicijų ir verslo garantijos“ (INVEGA), i.k. 110084026, adresas Konstitucijos pr. 7 (16 aukštas), Vilnius, atstovaujama generalinio direktoriaus Kęstučio Motiejūno, veikiančio pagal bendrovės įstatus, toliau vadinamas „Užsakovu“, toliau po vieną vadinami Šalimi, o kartu – Šalimis, sudarė ir pasirašė šią sutartį (toliau – Sutartis):

I. Sutarties objektas

1. Užsakovas užsako, o Vykdytojas atlieka du INVEGA žinomumo (šalies įmonių ir gyventojų tyrimus) bei vieną klientų pasitenkinimo tyrimą (toliau – tyrimas/ -ai).

2. Tyrimų charakteristikos privalo atitikti šios Sutarties Priede Nr. 1 (Tyrimo protokolą) nurodytas sąlygas.

II. Šalių įsipareigojimai

3. Vykdytojas įsipareigoja:

3.1. Tyrimo rezultatus Užsakovui pateikti per 25 darbo dienas nuo sutarto kiekvieno tyrimo etapo pradžios. Klientų pasitenkinimo tyrimo terminas gali būti pratęstas šalių susitarimu, atsižvelgiant į pasiektų respondentų procentą.

3.2. Teikti Užsakovui rekomendacijas, susijusias su Paslaugų teikimu.

3.3. Tyrimo eigoje atsižvelgti į Užsakovo pastabas bei rekomendacijas.

3.4. Saugoti suteiktą informaciją ir laikytis konfidencialumo, neatskleisti tretiesiems asmenims žodžiu, raštu ar kitokiu pavidalu gautos dalykinės, finansinės bei kitokios konfidencialios informacijos, su kuria buvo supažindintas arba ji tapo prieinama ir žinoma bendradarbiaujant su Užsakovu.

3.5. Vykdytojas patvirtina, kad turi visas teises, įgaliojimus ir patvirtinimus, reikalingus sudaryti ir vykdyti Sutartį, kuri sudaro galiojantį ir privalomą atitinkamos Šalies įsipareigojimą, vykdomą pagal jo sąlygas.

3.6. Vykdytojas įsipareigoja užtikrinti, kad visą Sutarties galiojimo terminą turės pakankamą skaičių darbuotojų šios Sutarties tinkamam įvykdymui ir kad jo darbuotojai ir (ar) kiti Paslaugų teikėjo pasitelkti asmenys tinkamai vykdys šią Sutartį.

3.7. Perduoti Užsakovui Tyrimo rezultatus nuosavybės teise, Tyrimo duomenų nenaudoti ir neplatinti trečioms šalims.

3.8. Atlikus darbus, pateikti Užsakovui PVM sąskaitą-faktūrą, naudojantis elektronine paslauga „E. sąskaita“ (elektroninės paslaugos „E. sąskaita“ svetainė pasiekama adresu www.esaskaita.eu). Popierinės sąskaitos faktūros nebus siunčiamos. Paslaugų priėmimas įforminamas pateikiant sąskaitą faktūrą, kuri bus laikoma Paslaugų perdavimo aktu.

3.9. Laiku ir kokybiškai vykdyti prisiimtus įsipareigojimus.

3.10. Laiku neįvykdžius šioje Sutartyje prisiimtų įsipareigojimų, sumokėti Užsakovui pareikalavus 0,02 proc. delspinigių už kiekvieną uždelstą dieną nuo šios sutarties 5 punkte numatytos sumos.

3.11. Nedelsiant informuoti Užsakovą apie aplinkybes, trukdančias laiku ir kokybiškai vykdyti prisiimtus įsipareigojimus.

3.12. Vykdytojo atstovas, atsakingas už Sutarties vykdymą, – projektų vadovė Eglė Varvuolė, el. p.: egle@spinter.lt, tel.: 8 5 275 36 08.

4. Užsakovas įsipareigoja:

4.1. Teikti Vykdytojui visą informaciją, reikalingą kokybiškam Tyrimo įgyvendinimui, klientų pasitenkinimo tyrime – organizuoti elektroninių anketų išsiuntimą iš savo serverių.

4.2. Užtikrinti, kad pateikiama informacija atitinka Lietuvos Respublikos įstatymus, yra aktuali, teisinga, tiksli ir išsami.

4.3. Tyrimo eigoje nekeisti patvirtinto klausimyno turinio.

4.4. Užsakovas įsipareigoja užtikrinti, kad Užsakovo įgalioti darbuotojai bendradarbiautų su Vykdytojo darbuotojais ir / ar atstovais Paslaugų teikimo tikslais ir esant reikalui dalyvautų numatytuose Šalių susitikimuose. Užsakovas (jo paskirtas atstovas) turi teisę gauti iš Vykdytojo visą reikiamą informaciją, susijusią su Paslaugų suteikimu, susipažinti su dokumentais, susijusiais su teikiamomis Paslaugomis bei šios Sutarties vykdymu.

4.5. Reikalauti suteikti Paslaugas šioje Sutartyje nustatyta tvarka ir nedelsiant pašalinti nekokybiškai suteiktų Paslaugų trūkumus, jei tokių būtų.

4.6. Apmokėti Vykdytojų už tinkamai atliktus darbus pagal pateiktą PVM sąskaitą-faktūrą per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo PVM sąskaitos-faktūros gavimo.

4.7. Laiku neapmokėjęs Vykdytojų pagal šios Sutarties 4.6 p. nurodytą tvarką, sumokėti Vykdytojų pareikalavus 0,02 proc. delspinigių už kiekvieną uždelstą dieną nuo šios sutarties 5 punkte numatytos sumos.

4.8. Užsakovo atstovas, atsakingas už Sutarties vykdymą, - marketingo vadybininkė Lina Liepytė, el. p.: lina.liepyte@invega.lt, tel.: +370 860754720.

III. Kaina ir apmokėjimo tvarka

5. Už tinkamai atliktą Tyrimą pagal Vykdytojo pateiktą PVM sąskaitą-faktūrą Užsakovas sumoka Vykdytojų už kiekvieną įvykdytą tyrimą atskirai:

5.1. 3 250,00 Eur (tris tūkstančius du šimtus penkiasdešimt eurų) be pridėtinės vertės mokesčio (toliau - PVM), 3932,50 Eur (tris tūkstančius devyni šimtus trisdešimt du Eur 50 ct) su PVM už INVEGA žinomumo (įmonių ir gyventojų tyrimo) vieną etapą.

5.2. 3000,00 Eur (tris tūkstančius Eur) be PVM, 3630,00 Eur (tris tūkstančius šešis šimtus trisdešimt Eur 50 ct) su PVM už Klientų pasitenkinimo tyrimą.

5.3. Visa Sutarties suma sudaro 9 500,00 Eur (devynis tūkstančius penkis šimtus Eur 00 ct) be PVM, 11495,00 Eur (vienuolika tūkstančių keturis šimtus devyniasdešimt penkis Eur 00 ct) su PVM.

IV. Force Majeure

6. Šios Sutarties vykdymas gali būti visiškai ar laikinai sustabdytas, iškilus Force Majeure aplinkybėms. Į šią sąvoką įeina potvynis, gaisras, žemės drebėjimas, sukilimas ir panašios priežastys, kurių nekontroliuoja nei viena iš šalių, nevykdanti įsipareigojimų. Force Majeure atveju vadovaujamas Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse nurodytomis nuostatomis bei kituose norminiuose aktuose nustatytais reikalavimais.

V. Duomenų sauga

7. Užsakovas neperduoda Vykdytojų jokių klientų duomenų. Vykdytojas yra atsakingas tik už nuasmenintų duomenų surinkimą ir apdorojimą.

8. Sutarties šalys įsipareigoja viena kitai, jog tvarkydamos asmens duomenis pagal šią sutartį, užtikrins asmens duomenų tvarkymo atitiktį Bendrajam duomenų apsaugos reglamentui (ES) 2016/679 ir kitiems asmens duomenų apsaugą reglamentuojantiems įstatymams bei priežiūros institucijų rekomendacijoms. Šalys patvirtina, kad supranta, jog nurodyti asmens duomenys ir sutikimas juos tvarkyti gali būti bet kada atšaukti.

VI. Kitos sąlygos

9. Sutartis įsigalioja nuo to momento, kai ją pasirašo abi Šalys, ir galioja iki tol, kol Šalys įvykdo visus savo įsipareigojimus, bet ne ilgiau kaip 24 mėnesius.

10. Pasikeitus šalių juridiniams adresams ar banko rekvizitams, šalys privalo nedelsiant apie tai pranešti viena kitai nuo jų pasikeitimo momento.

11. Sutartis sudaryta bei turi būti vykdoma ir aiškinama pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus.

12. Bet kokie ginčai, konfliktai, pretenzijos ar nesutarimai, kylantys tarp Šalių, dėl šios Sutarties, arba susiję su jos vykdymu ar interpretacija, sprendžiami Šalių abipusių derybų keliu. Ginčui išspręsti Šalys paskiria savo atstovus. Atstovai deda visas pastangas, kad ginčas būtų išspręstas derybų keliu per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų, ir galutinį sprendimą įformina protokolu. Tuo atveju, jei ginčo, pretenzijos, konflikto ar pažeidimo nepavyksta išspręsti abipusių derybų keliu, ginčai sprendžiami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta teismine tvarka.

13. Sutartis sudaryta elektroniniu būdu ir pasirašyta Šalių atstovų sertifikuotais elektroniniais parašais.

14. Abi šalys privalo įvykdyti visus šioje Sutartyje ir jos prieduose numatytus įsipareigojimus iki Sutarties galiojimo pabaigos, jei nesutaria kitaip.

15. Sutartis gali būti nutraukta vienašališkai, nesikreipiant į teismą bet kurios Šalies iniciatyva, raštu pranešus kitai Šaliai ne mažiau kaip prieš 15 (penkiolika) kalendorinių dienų iki nutraukimo dienos. Vykdytojas turi teisę nutraukti Sutartį šiuo pagrindu tik dėl svarbių priežasčių.

16. Jei Užsakovas nutraukia sutartį pagal 15 punktą, nesant Vykdytojo kaltės, Užsakovas sumoka Vykdytojui už faktiškai atliktus darbus.

17. Jei Vykdytojas nesilaiko Tyrimo protokole apibrėžtų Tyrimo reikalavimų, Užsakovas turi teisę nutraukti Sutartį, išpėjęs Vykdytoją prieš 5 (penkias) darbo dienas. Vykdytojas privalo sumokėti baudą, lygią 30% nuo 5 punkte nurodytos atliekamo Tyrimo sumos.

18. Sutarties sąlygos sutarties galiojimo laikotarpiu gali būti keičiamos vadovaujantis Viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsnio nuostatomis. Sutarties sąlygų pakeitimai įforminami šalių rašytiniais susitarimais, kurie yra neatsiejama Sutarties dalis. Sutarties priedai yra neatskiriama Sutarties dalis. Visi sutarties pakeitimai, papildymai ir priedai galioja, jei jie yra sudaryti raštu ir pasirašyti abiejų šalių. Sutartis, sutarties pakeitimai ir kiti su sutartimi susiję dokumentai gali būti pasirašomi ir elektroniniu būdu, atitinkamus dokumentus šalių atstovams pasirašant elektroniniais parašais.

19. Užsakovas vadovaudamasis viešųjų pirkimų vykdymo reglamentavimu ir tvarka, privalo pavišinti Sutartį elektroninėje erdvėje, išskyrus Sutartyje esančią konfidencialią informaciją.

20. Bet kokia informacija, pateikta ar gauta šalių raštu ar žodžiu, yra laikoma verslo ar komercine paslaptimi (Konfidencialia informacija), susijusia su šia Sutartimi ir jos šalis neatskleidžia visuotiniam naudojimui. Šalys sutaria išlaikyti visos Konfidencialios informacijos bei šios Sutarties konfidencialumą jos galiojimo metu bei pasibaigus jos galiojimo laikotarpiui ar ją nutraukus, išskyrus Lietuvos Respublikos teisės aktų arba abiejų šalių raštu numatytus atvejus.

21. Šaliai neįvykdžius savo įsipareigojimų šioje Sutartyje nustatytais terminais, kita Šalis turi teisę reikalauti sumokėti jai 0,02% dydžio delspinigius už kiekvieną pradelstą kalendorinę dieną nuo Sutartyje numatytos bendros Sutarties kainos

22. Ši Sutartis sudaryta dviem vienodą juridinę galią turinčiais egzemplioriais – po vieną kiekvienai iš Šalių, išskyrus atvejus kai Sutartis pasirašoma elektroniniu parašu.

VII. Sutarties priedai

23. Sutarties priedas Nr. 1 Tyrimo protokolas

24. Sutarties priedas Nr. 2 Techninė specifikacija

VIII. Šalių rekvizitai ir parašai

Vykdytojas

UAB „Spinter tyrimai”

Tilto 35-5, Vilnius

Į. k. 125977841

PVM mok. kodas LT259778410

„Swedbank“, AB

A/s LT967300010072562573

Tel./faks. (8 5) 2753608

Užsakovas

UAB „Investicijų ir verslo garantijos“,

Konstitucijos pr. 7, Vilnius

Į. k. 110084026

Ne PVM mokėtojas

Bankas: Luminor Bank AB

a/s: LT544010051003955860

Tel.: +3705 210 7510

Direktorius
Ignas Zokas

Generalinis direktorius
Kęstutis Motiejūnas

Sutarties priedas Nr. 1

2020 m. birželio 23 d.

Vilnius

**TYRIMO PROTOKOLAS
INVEGA žinomumo tyrimas**

Tyrimo objektas	Verslo įmonės Šalies gyventojai
Tyrimo metodas	CATI (Computer assisted telephone interview) įmonių apklausoje CAPI (Computer assisted personal interview) / CAWI (Computer assisted web interview) gyventojų apklausoje
Tyrimo lokacija	Visa Lietuva
Tyrimo imtis	300 respondentų verslo įmonių tyrime 1000 respondentų šalies gyventojų tyrime
Tyrimo atranka	Kvotinė atranka, taikant įmonės dydžio kvotą įmonių tyrime Daugiapakopė stratifikuota tikimybinė gyventojų tyrime
Tyrimo terminas	25 darbo dienos nuo Sutarties pasirašymo
Tyrimo duomenų pateikimo forma	Tyrimo rezultatų ataskaita PowerPoint formatu lietuvių kalba. Socialinių–demografinių pasiskirstymų sklaida pateikiama prieduose Word formatu.

INVEGA klientų pasitenkinimo tyrimas

Tyrimo objektas	Verslas: pareiškėjai ir projektų vykdytojai. Partneriai: finansiniai tarpininkai ir kitos tarpinės institucijos
Tyrimo metodas	CATI (Computer assisted telephone interview) metodas verslo atstovų apklausoje. Kombinuotas CATI (Computer assisted telephone interview) ir CAWI (Computer assisted web interview) metodas partnerių apklausoje.
Tyrimo lokacija	Visa Lietuva
Tyrimo imtis	300 partnerių 500 verslo atstovų
Tyrimo atranka	Tikslinė atranka
Tyrimo terminas	25 darbo dienos nuo Sutarties pasirašymo (su galimybe pratęsti)
Tyrimo duomenų pateikimo forma	Tyrimo rezultatų ataskaita PowerPoint formatu lietuvių kalba. Socialinių–demografinių pasiskirstymų sklaida pateikiama prieduose Word formatu.

Vykdytojas
UAB „Spinter tyrimai”
Tilto 35-5, Vilnius
Į. k. 125977841
PVM mok. kodas LT259778410
„Swedbank“, AB
a/s LT967300010072562573
Tel./faks. (8 5) 2753608

Užsakovas
UAB „Investicijų ir verslo garantijos“,
Konstitucijos pr. 7, Vilnius
Į. k. 110084026
Ne PVM mokėtojas
Bankas: Luminor Bank AB
a/s: LT544010051003955860
Tel.: +3705 210 7510

Direktorius
Ignas Zokas

Generalinis direktorius
Kęstutis Motiejūnas

Sutarties priedas Nr. 2

2020 m. birželio 23 d

Vilnius

INVEGA ŽINOMUMO TYRIMŲ IR KLIENTŲ PASITENKINIMO PASLAUGŲ PIRKIMO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

I. BENDROJI DALIS

1. Perkančioji organizacija UAB „Investicijų ir verslo garantijos“ (toliau – „Invega“) – Lietuvos Respublikos Vyriausybės įsteigta finansų įstaiga, kurios tikslas – teikti finansines paslaugas, įgyvendinti ir administruoti finansines ir kitokio pobūdžio verslo skatinimo priemones. Nors „Invegos“ teisinė forma (uždaroji akcinė bendrovė) yra pelno siekiančio juridinio asmens, „Invegai“ nėra keliamas maksimalaus pelno siekimo tikslas. Vadovaujantis Valstybės turinių ir neturtinių teisių įgyvendinimo valstybės valdomose įmonėse tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 665, nuostatomis, „Invega“ priskirta nekomercinių įmonių, kurios įgyvendina valstybės socialinius ir politinius tikslus vykdydamos nekomercinio pobūdžio veiklą, grupei (2 valstybės valdomų įmonių grupė).

2. „Invegos“ įstatuose nustatytos pagrindinės „Invegos“ veiklos:

2.1. individualių ir portfelinių garantijų teikimas;

2.2. lengvatinių paskolų smulkiojo ir vidutinio verslo (toliau – SVV) subjektams teikimas ar teikimo administravimas;

2.3. rizikos kapitalo investavimo priemonių įgyvendinimas;

2.4. dalies palūkanų kompensavimas;

2.5. tarpinės institucijos funkcijų ES struktūrinių fondų lėšų valdymo ir kontrolės sistemos administravimo srityje atlikimas;

2.6. verslo subjektų finansavimui skatinti skirtų finansų inžinerijos priemonių ir finansinių priemonių, įskaitant kontroliuojančiuosius fondus ir fondų fondus, valdymas ir (ar) įgyvendinimas;

2.7. verslo subjektų turėtų ir valstybės remiamų išlaidų (steigimo, mokymo, konsultacijų, mokslinių tyrimų, sertifikavimo, atitikties įvertinimo, garantijų mokesčių ir kitas) kompensavimas ir subsidijavimas;

2.8. dotacijų ir (ar) subsidijų darbo vietoms kurti ir (ar) išlaikyti, konkurencingumui didinti, teikimas.

3. „Invega“ tiesiogiai bendrauja ir bendradarbiauja tiek su finansų įstaigomis, tiek su SVV subjektais. „Invegos“ ir finansų įstaigų tarpusavio santykiai reguliuojami pasirašytais bendradarbiavimo sutartimis ir pagrįsti geranoriškumo, tarpusavio pasitikėjimo bei savitarpio pagalbos principais. Taip pat „Invegoje“ nuolat vertinama SVV subjekto verslo specifika, tiesiogiai bendraujama su šių verslų (t. y. verslo projektu) vykdytojais, ypač įgyvendinant visuotinės dotacijos priemones, kai visas procesas nuo projekto vykdytojo konsultavimo ir pateiktos paraiškos priėmimo iki paramos jam išmokėjimo yra vykdomas „Invegos“.

4. „Invega“ siekia užtikrinti tyrimų tęstinumą, kurie leidžia įvertinti „Invegos“ ir jos paslaugų žinomumą tarp gyventojų ir verslo atstovų; įvertinti ar klientų akimis „Invegos“ teikiamos paslaugos ir jų teikimo sąlygos (suteikta informacija, sprendimų operatyvumas, administracinių reikalavimų išpildymas) atitinka kliento poreikius, buvo suteiktos profesionaliai ir tinkamai, suteiktų grįžtamąjį ryšį apie klientų lūkesčius, sprendžius nesklandumus. Klientų poreikių ir lūkesčių žinojimas bei jų tenkinimas lemia ir efektyvesnę paslaugų teikimą. „Invegos“ klientų ir partnerių (finansų tarpininkų, atsakingų institucijų) pasitenkinimo „Invegos“ teikiamomis paslaugomis (visuotinių dotacijų ir finansų inžinerijos (finansinių) priemonių administravimu, jų įgyvendinimu, konsultacijomis bei kita pagalba, kuriant ar tobulinant finansinės paramos priemones) tyrimo rezultatai leidžia priimti tinkamus sprendimus, susijusius su klientų aptarnavimo kokybės ir pačių paslaugų gerinimu.

II. PIRKIMO OBJEKTAS

5. Pirkimo objektas – „Invegos“ žinomumo ir klientų pasitenkinimo tyrimai. Pagrindinės užduotys Tiekėjui:

5.1. klausimynų peržiūra ir, esant poreikiui, papildymas, korekcijos, suderinimas su Užsakovu;

5.2. tyrimų pagal sudarytus klausimynus atlikimas (duomenų surinkimas);

5.3. ataskaitų paruošimas, pristatymų parengimas, tyrimų rezultatų ir rekomendacijų (identifikuojant tobulintinas veiklos sritis) pristatymas Užsakovu.

6. Tyrimų tikslas – periodiškai vertinti „Invegos“ ir jos teikiamų paslaugų žinomumą tarp gyventojų ir verslo atstovų bei matuoti (vertinti) klientų (pareiškėjų ir partnerių) pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis ir nustatyti klientų pasitenkinimo indeksą identifikuojant tobulintinas veiklos sritis.

7. Planuojami tyrimai:

7.1. **„Invegos“ ir jos teikiamų paslaugų žinomumo tyrimas.** Tai testinis tyrimas, atliekamas pagal parengtą standartizuotą klausimyną ir matavimo sistemą du kartus per metus: birželio – liepos mėn. ir gruodžio-sausio mėn.

7.2. **Klientų pasitenkinimo tyrimas.** Tai testinis tyrimas atliekamas pagal parengtą standartizuotą klausimyną ir matavimo sistemą vieną kartą metuose: rugsėjo-spalio mėn.

III. TYRIMŲ APRAŠYMAS

8. **„Invegos“ ir jos teikiamų paslaugų žinomumo tyrimas:**

8.1. Uždaviniai: nustatyti kokia dalis Lietuvos gyventojų ir verslo atstovų yra girdėję apie „Invega“ ir jos teikiamas paslaugas, išsiaiškinti gyventojų požiūrį į nuosavą verslą ir žinias apie finansavimo priemones bei nustatyti verslo atstovų poreikį finansų inžinerijos sprendimams bei „Invegos“ veiklos vertinimą.

8.2. Pirma tikslinė grupė: visos šalies gyventojai. Rekomenduojama taikyti CAPI (Computer assisted personal interview) ir CAWI (Computer assisted web interview) metodus. Imtis – 1000.

8.3. Antra tikslinė grupė – šalies įmonių atstovai. Rekomenduojamas CATI (Computer assisted telephone interview). Imtis – 300.

8.4. „Invegos“ ir jos teikiamų paslaugų žinomumo tyrimo klausimynai Tiekėjui pateikiami atskiruose dokumentuose.

9. **Klientų pasitenkinimo tyrimas:**

9.1. Uždaviniai: įvertinti klientų (pareiškėjų ir partnerių) lūkesčius ir nustatyti jų pasitenkinimą lemiančius veiksnius bei nustatyti, kaip bendrai klientai vertina „Invegos“ teikiamas paslaugas.

9.2. Pirma tikslinė grupė: tiesioginiai klientai (pareiškėjai ir projektų vykdytojai). Duomenų bazė su kontaktais bus pateikta. *Pareiškėjas* suprantamas kaip fizinis asmuo arba verslo įmonės atstovas, nuo 2020 metų sausio 1 dienos pateikęs paraišką pagal bent vieną „Invegos“ administruojamą priemonę. *Projektų vykdytojas* suprantamas kaip SVV subjektas ar MVI, nuo 2020 metų sausio 1 dienos pasinaudojęs bent viena „Invegos“ administruojama priemone. Rekomenduojamas tyrimo būdas – telefoninė apklausa CATI (Computer assisted telephone interview). Imtis – 500.

9.3. Antra tikslinė grupė: partneriai, netiesioginiai klientai – finansų tarpininkai ir tarpinių institucijų atstovai. Duomenų bazė su kontaktais bus pateikta, siūloma atsitiktinė atranka. Papildomas reikalavimas – proporcingas pasiskirstymas tarp finansinių tarpininkų. *Finansų tarpininkai* – kredito įstaigų (bankų, lizingo bendrovių ir kredito unijų) darbuotojai, teikiantys finansines paslaugas, susijusias su „Invegos“ įgyvendinamomis priemonėmis, SVV subjektams. *Tarpinės institucijos* – Finansų ministerijos, Ūkio ministerijos, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos bei įgyvendinančiųjų agentūrų darbuotojai, administruojantys ES struktūrinius investicinius fondus, dirbantys ES struktūrinių fondų koordinavimo klausimais. Rekomenduojamas tyrimo būdas – kombinuotas internetu CAWI (Computer assisted web interview) arba telefoninė apklausa CATI (Computer assisted telephone interview). Imtis – 300.

9.4. Klientų pasitenkinimo tyrimo klausimynai pateikimas Tiekėjui atskiruose dokumentuose.

IV. ĮSIPAREIGOJIMAI

10. Paslaugų teikėjas „Invega“ suderina tyrimams atskirus klausimus, jei reikia siūlo pakeitimus ir papildymus, išsaugant testinumą ir palyginamumą. Prie tyrimų klausimyno Paslaugų teikėjas pateikia ir suderina kreipimosi tekstą, tinkamų respondentų nustatymo ir apklausos vykdymo taisykles.
11. Klausimynai teikiami atskirai kiekvienam tyrimui ir tikslinėms grupėms. Klausimynas turėtų būti sudarytas taip, kad apklausa neužtruktų ilgiau nei 15 minučių.
12. Paslaugų teikėjas pateikia „Invegai“ tyrimų rezultatus, analizę ir išvadas:
 - 12.1. Paslaugos teikėjas parengia ir pateikia išanalizuotos informacijos galutinę ataskaitą. Tyrimo duomenų kiekybinė analizė turi remtis aprašomąja statistika ir paslaugų segmentavimu, turi būti įvardyti klientų pasitenkinimą lemiantys veiksniai, suformuluojamos aiškos, tyrimo duomenimis pagrįstos išvados ir rekomendacijos, kokias ir kaip tobulinti veiklos sritis.
 - 12.2. Klientų apklausų metu gautą ir išanalizuotą informaciją ir duomenų ataskaitą ppt ir word formatu. Taip pat atskirai pateikti tyrimų metu surinktų duomenų bazę excel ir SPSS formatu.
 - 12.3. Užsakovo prašymu, Tiekėjas pateikia papildomas ataskaitas pagal Užsakovo nurodytus norimus pjūvius. Jei Tiekėjas taiko papildomą įkainį už šių papildomų pjūvių pateikimą, įkainiai turėtų būti nurodyti pasiūlymo kainos lentelėje.
13. Tyrimų lyginamoji duomenų analizė turės būti atliekama lyginant tarpusavyje ankstesnių metų (pradedant nuo 2013 metų) tyrimo rezultatus su naujaisiais duomenimis.
14. Paslaugų teikėjas turi atlikti tyrimą ir pateikti tyrimo ataskaitą ne vėliau kaip per 25 darbo dienų nuo sutartos kiekvieno tyrimo pradžios.

Vykdytojas

UAB „Spinter tyrimai”

Tilto 35-5, Vilnius
Į. k. 125977841
PVM mok. kodas LT259778410
„Swedbank“, AB
a/s LT967300010072562573
Tel./faks. (8 5) 2753608

Užsakovas

UAB „Investicijų ir verslo garantijos“,

Konstitucijos pr. 7, Vilnius
Į. k. 110084026
Ne PVM mokėtojas
Bankas: Luminor Bank AB
a/s: LT544010051003955860
Tel.: +3705 210 7510

Direktorius
Ignas Zokas

Generalinis direktorius
Kęstutis Motiejūnas