

PRELIMINARIOJI VIEŠOJO PIRKIMO-PARDAVIMO SUTARTIS

Nr. 10- *232* /20

Vilnius, du tūkstančiai dvidešimtųjų metų rugsėjo mėnesio *18* diena

Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija, juridinio asmens kodas 188613242, registruota adresu: J. Tumo-Vaižganto g. 2, 01108 Vilnius, atstovaujama ministerijos kanclerės Jovitos Neliupšienės, veikiančios pagal teisės aktų suteiktus įgaliojimus, toliau vadinama **Pirkėjas**,

ir

UAB „Infomedia“, juridinio asmens kodas 122020088, registruota adresu: Žalgirio g. 90, 09303 Vilnius, atstovaujama generalinės direktorės Dianos Vinikienės, veikiančios pagal bendrovės įstatus, toliau vadinama **Paslaugos teikėju**,

preliminariojoje sutartyje Pirkėjas ir Paslaugos teikėjas vadinami **Šalimis**, o kiekvienas atskirai – **Šalimi**, vadovaujantis skambučių centro paslaugos tarptautinio viešojo pirkimo (pirkimo numeris 482495, toliau – Pirkimas), atlikto atviro konkurso būdu (toliau – Konkursas), sąlygomis, sudarė šią preliminariją viešojo pirkimo–pardavimo sutartį (toliau – preliminarioji sutartis) ir sutarė dėl toliau išvardintų sąlygų.

1. Sąvokų apibrėžimai ir sutarties aiškinimas

- 1.1. Preliminariojoje sutartyje, išskyrus atvejus, kai preliminariniojoje sutartyje aiškiai nurodyta arba iš konteksto aišku kas kita, naudojamos šiame punkte apibrėžtos sąvokos:
 - 1.1.1. **Atsisakymas sudaryti pagrindinę sutartį** – Paslaugos teikėjas, kuriam buvo pasiūlyta sudaryti pagrindinę sutartį, raštu atsisako ją sudaryti arba per preliminariosios sutarties 3.2.4 papunktyje nurodytą terminą nepasirašo pagrindinės sutarties, arba atsisako sudaryti pagrindinę sutartį Viešųjų pirkimų įstatyme, Konkurso viešojo pirkimo dokumentuose ir preliminariniojoje sutartyje nustatytais sąlygomis.
 - 1.1.2. **Konkurso pasiūlymas** – Paslaugos teikėjo pasiūlymas dėl preliminariosios sutarties sudarymo, pateiktas Konkurso metu.
 - 1.1.3. **Kvietimas** – Pirkėjo šios preliminariosios sutarties galiojimo metu Paslaugos teikėjui pateikiamas kvietimas atnaujinti pasiūlymą, Pirkėjui priėmus sprendimą pirkti Paslaugas ir sudaryti pagrindinę sutartį.
 - 1.1.4. **Paslauga** – skambučių centro paslauga, apibūdinta preliminariosios sutarties 1 priede „Techninė specifikacija“ ir detalizuota kvietime.
 - 1.1.5. **Pagrindinė sutartis** – preliminariosios sutarties pagrindu, joje nustatyta tvarka, tarp Pirkėjo ir Paslaugos teikėjo pagal preliminariosios sutarties 3 priedą „Viešojo

pirkimo-pardavimo sutarties projektas“ sudaroma viešojo pirkimo-pardavimo sutartis dėl Paslaugos teikimo.

- 1.1.6. **Reikalavimai Paslaugos teikėjui** – Konkurso viešojo pirkimo dokumentuose pagal Viešųjų pirkimų įstatymo 46–48 straipsnius nustatyti reikalavimai dėl Paslaugos teikėjo pašalinimo pagrindų nebuvimo, atitikties kvalifikacijos reikalavimams ir, jeigu taikytina, kokybės vadybos sistemos ir (arba) aplinkos apsaugos vadybos sistemos standartams.
- 1.2. Preliminarioji sutartis yra sudaryta ir turi būti vykdoma ir aiškinama pagal Lietuvos Respublikos teisę.
- 1.3. Preliminariojoje sutartyje, kur tinka pagal kontekstą:
 - 1.3.1. neapibrėžtos sąvokos aiškinamos vadovaujantis Konkurso viešojo pirkimo dokumentais ir imperatyviais teisės aktais;
 - 1.3.2. apibrėžtų sąvokų vienaskaitos linksniai taip pat reiškia daugiskaitos linksnius ir atvirkščiai;
 - 1.3.3. konkrečios giminės (vyriškos ar moteriškos) vartojimas preliminariosios sutarties tekste turi būti aiškinamas kaip bet kurios iš šių giminių vartojimas;
 - 1.3.4. „asmuo“ reiškia bet kurį fizinį ir / ar įsteigtą ar steigiamą juridinį asmenį ir / arba kitą subjektą ir / ar susivienijimą;
 - 1.3.5. „tretieji asmenys“ reiškia visus šios preliminariosios sutarties Šalimis nesančius asmenis;
 - 1.3.6. „teisės aktai“ reiškia visus galiojančius ir taikytinus teisės aktus;
 - 1.3.7. „diena“ reiškia kalendorinę dieną;
 - 1.3.8. „darbo diena“ reiškia darbo dieną Lietuvos Respublikoje.

2. Preliminariosios sutarties taikymo sritis

- 2.1. Preliminariąja sutartimi Pirkėjas ir Paslaugos teikėjas susitaria nustatyti sąlygas, taikomas pagrindinėms sutartims, kurios gali būti sudarytos tarp Pirkėjo ir Paslaugos teikėjo preliminariosios sutarties galiojimo laikotarpiu.
- 2.2. Pagrindinių sutarčių objektas – Paslaugos.
- 2.3. Paslaugos Pirkėjui gali būti teikiamos tik pagal preliminariosios sutarties pagrindu su Paslaugos teikėju sudarytas pagrindines sutartis. Šalių tarpusavio santykiams galioja tiek preliminarioji sutartis, tiek sudarytos pagrindinės sutartys.
- 2.4. Pasirašydamas šią preliminarąją sutartį, Paslaugų teikėjas supranta ir pripažįsta, kad ši preliminarioji sutartis neįpareigoja Pirkėjo sudaryti pagrindinės sutarties bei neapriboja ir negali būti aiškinama kaip apribojanti Pirkėjo teisės laisvai nuspręsti tokių sutarčių nesudaryti.

3. Pagrindinių sutarčių sudarymas

- 3.1. Atsiradus naujam Paslaugos poreikiui, preliminariosios sutarties pagrindu bus sudaromos pagrindinės sutartys. Tuo pačiu metu gali būti sudaromos, veikti ir galioti kelios pagrindinės sutartys.
- 3.1.1. Pirkėjas, priėmęs sprendimą sudaryti pagrindinę sutartį, Paslaugos teikėjui pateikia kvietimą atnaujinti pasiūlymą, nurodydamas, kad pasiūlymo atnaujinimas negali keisti pasiūlymo esmės. Kvietime, be kitos informacijos, nurodoma:
 - a) įstaigos, kurios gaunamiems skambučiams aptarnauti bus perkama paslauga, rekvizitai;
 - b) informacija apie planuojamos įsigyti paslaugos apimtį, t. y. skambučių skaičių, kurį už mėnesinį paslaugos mokestį privalės aptarnauti Paslaugos teikėjas;
 - c) kitas paslaugos teikimo sąlygas, kurios negali prieštarauti preliminariosios sutarties 1 priede „Techninė specifikacija“ ir Konkurso viešojo pirkimo dokumentuose nustatytiems reikalavimams;
 - d) reikalavimas Paslaugos teikėjui patvirtinti, kad Europos bendrajame viešųjų pirkimų dokumente nurodyta informacija, kuri pateikta Pirkėjui, Konkurso metu teikiant pasiūlymą dėl preliminariosios sutarties sudarymo, yra nepasikeitusi, arba, jei pasikeitusi, pateikti aktualią informaciją;
- 3.1.2. kiekvienu atveju Pirkėjas nustato pakankamą terminą atnaujintiems pasiūlymams parengti ir pateikti;
- 3.1.3. Atnaujindamas pasiūlymą Paslaugos teikėjas turi teisę tik mažinti arba palikti nepakeistą jo Konkurso pasiūlyme nurodytą maksimalią paslaugos kainą/įkainį;
- 3.1.4. Pirkėjas reikalauja, kad Paslaugos teikėjas teikdamas atnaujintą pasiūlymą taip pat pateiktų aktualius dokumentus, patvirtinančius jo atitiktį reikalavimams tiekėjams, pagal Viešųjų pirkimų įstatymo 51 straipsnį ir, jeigu taikytina, pagal Viešųjų pirkimų įstatymo 48 straipsnį. Šis reikalavimas gali būti netaikomas sudarant pirmąją pagrindinę sutartį;
- 3.1.5. Priėmus sprendimą sudaryti pagrindinę sutartį, Pirkėjas Paslaugos teikėjui nedelsdamas raštu siūlo sudaryti pagrindinę sutartį.
- 3.2. Pirkėjas su Paslaugos teikėju pagrindinę sutartį sudaro šia tvarka:
 - 3.2.1. Pagrindinė sutartis preliminariosios sutarties pagrindu gali būti sudaryta ne vėliau kaip iki preliminariosios sutarties galiojimo termino pabaigos, tačiau pati pirkimo sutartis gali galioti ir ilgiau;
 - 3.2.2. Sudaromoje pagrindinėje sutartyje nustatomas paslaugos teikimo terminas negali būti ilgesnis kaip 36 (trisdešimt šeši) mėnesiai nuo pagrindinės sutarties įsigaliojimo dienos.
 - 3.2.3. siekdamas sudaryti pagrindinę sutartį Pirkėjas, remdamasis Paslaugos teikėjo atnaujintu pasiūlymu, pagal preliminariosios sutarties 3 priedą „Pagrindinės Viešojo pirkimo-pardavimo sutarties projektas“ parengia ir pasirašo pagrindinę sutartį, 2 (du) egzempliorius bei kartu su rašytiniu kvietimu sudaryti pagrindinę sutartį pateikia ją Paslaugos teikėjui;

- 3.2.4. Paslaugos teikėjas, gavęs Pirkėjo pasirašytą pagrindinę sutartį, privalo ją pasirašyti ir vieną jos egzempliorių grąžinti Pirkėjui per Pirkėjo nurodytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 3 (tris) darbo dienos nuo pasirašytos pagrindinės sutarties išsiuntimo dienos.

4. Paslaugos kaina

- 4.1. Preliminariosios sutarties pagrindu sudarytų visų pagrindinių sutarčių bendra (suminė) vertė negali viršyti maksimalios Pirkimui skirtų lėšų sumos – 600 000 (šeši šimtai tūkstančių) eurų su pridėtinės vertės mokesčiu (toliau – PVM).
- 4.2. Pagrindinėje sutartyje yra pasirinktas kainos apskaičiavimo būdų derinys - fiksuoto įkainio su peržiūra ir sutarties vykdymo išlaidų atlyginimas apskaičiavimo būdas.
- 4.3. Sudarant pagrindinę sutartį, maksimalus mėnesinis Paslaugos mokestis už konkurso sąlygų 1 priedo „Techninė specifikacija“ 2.2 punkte nurodytas paslaugas (neįskaitant telefono numerio suteikimo ir šio numerio aptarnavimo mokesčio) ir nuo 500 (penkių šimtų) iki 2 000 (dviejų tūkstančių) skambučių (nepriklausomai nuo skambučio trukmės) aptarnavimą nustatomas konkurso pasiūlyme nurodytą maksimalų mėnesinį Paslaugos mokestį už konkurso sąlygų 1 priedo „Techninė specifikacija“ 2.2 punkte nurodytas paslaugas (neįskaitant telefono numerio suteikimo ir šio numerio aptarnavimo mokesčio) ir 2 000 (dviejų tūkstančių) skambučių (nepriklausomai nuo skambučio trukmės) aptarnavimą atitinkamai dauginant iš koeficiento nuo 0,25 (dvidešimt penkių šimtųjų) iki 1,0 (vieno).
- 4.4. Šalys susitaria, kad konkrečios Paslaugų kainos/įkainiai bus nurodyti Pagrindinėje sutartyje dėl atitinkamų Paslaugų teikimo.
- 4.5. Maksimalios paslaugos kainos/įkainiai negali būti keičiami, išskyrus pasikeitus PVM tarifui. Naujas PVM tarifas taikomas nuo tada, kai pasirašomas rašytinis susitarimas dėl maksimalių paslaugos kainų/įkainių pakeitimo.
- 4.6. Pasikeitus kitiems mokesčiams, maksimalios paslaugų kainos/įkainiai perskaičiuojami nebus.

5. Preliminariosios sutarties pakeitimai

- 5.1. Preliminariosios sutarties sąlygos jos galiojimo laikotarpiu gali būti keičiamos preliminarinioje sutartyje ir Viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsnyje numatytais atvejais ir tvarka.
- 5.2. Jei preliminariosios sutarties sąlygų pakeitimą inicijuoja Paslaugos teikėjas, jis pateikia Pirkėjui raštišką prašymą keisti preliminariosios sutarties sąlygas bei dokumentų, pagrindžiančių prašyme nurodytas aplinkybes, argumentus ir paaiškinimus, kopijas. Tokiu atveju, Pirkėjas įvertina pateiktą prašymą ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas motyvuotai atsako Paslaugos teikėjui.
- 5.3. Jei preliminariosios sutarties sąlygų pakeitimą inicijuoja Pirkėjas, jis pateikia Paslaugos teikėjui raštišką prašymą keisti preliminariosios sutarties sąlygas bei

dokumentų, pagrindžiančių prašyme nurodytas aplinkybes, argumentus ir paaiškinimus, kopijas. Į pateiktą prašymą pakeisti atitinkamą preliminariosios sutarties sąlygą, Paslaugos teikėjas motyvuotai atsako ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas.

- 5.4. Visi preliminariosios sutarties pakeitimai galioja tik tada, kai jie sudaryti raštu ir pasirašyti Šalių įgaliotų atstovų.

6. Preliminariosios sutarties įsigaliojimas, jos galiojimas ir nutraukimas

- 6.1. Preliminarioji sutartis įsigalioja nuo jos abiejų Šalių pasirašymo dienos ir galioja 48 (keturiasdešimt aštuonis) mėnesius, jei nėra nutraukiama preliminariojoje sutartyje nustatyta tvarka.
- 6.2. Paslaugų teikėjas, prieš 30 (trisdešimt) dienų informavęs Užsakovą raštu, gali nutraukti preliminarniąją sutartį, jei Pirkėjas nevykdo įsipareigojimų pagal preliminarniąją sutartį ir per 10 (dešimt) dienų nuo Pirkėjui skirto raštiško pranešimo išsiuntimo dienos, kuriame nurodoma, kokie įsipareigojimai nevykdomi, Pirkėjas neįvykdo savo įsipareigojimų, arba šių įsipareigojimų įvykdyti nebegali.
- 6.3. Pirkėjas, prieš 30 (trisdešimt) dienų informavęs Paslaugos teikėją raštu, gali nutraukti preliminarniąją sutartį, jei:
- 6.3.1. Paslaugos teikėjas ar bet kuris jo samdomas ar jo vardu veikiantis asmuo pažeidžia preliminariosios sutarties 11.5 punkto nuostatas ar Paslaugos teikėjas, ar bet kuris jo samdomas ar jo vardu veikiantis asmuo padaro korupcinio pobūdžio nusikalstamą veiką (kaip tai apibrėžta Lietuvos Respublikos korupcijos prevencijos įstatyme) vykdant preliminarniąją sutartį ar pagrindinę sutartį;
- 6.3.2. Paslaugos teikėjas nevykdo įsipareigojimų pagal preliminarniąją sutartį ir per 10 (dešimt) dienų nuo Paslaugos teikėjui skirta raštiško pranešimo išsiuntimo dienos, kuriame nurodoma kokie įsipareigojimai nevykdomi, Paslaugos teikėjas neįvykdo savo įsipareigojimų, arba šių įsipareigojimų įvykdyti nebegali;
- 6.3.3. paaiškėjo, kad Paslaugos teikėjas turėjo būti pašalintas iš Konkurso procedūros pagal Viešųjų pirkimų įstatymo 46 straipsnio 1 dalį;
- 6.3.4. preliminarioji sutartis buvo pakeista pažeidžiant Viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsnį;
- 6.3.5. paaiškėjo, kad su Paslaugos teikėju neturėjo būti sudaryta preliminarioji sutartis dėl to, kad Europos Sąjungos Teisingumo Teismas procese pagal sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 258 straipsnį pripažino, kad nebuvo įvykdyti įsipareigojimai pagal Europos Sąjungos steigiamąsias sutartis ir Direktyvą 2014/24/ES.
- 6.4. Pirkėjas, įspėjęs Paslaugos teikėją prieš 14 (keturiolika) dienų, turi teisę nutraukti preliminarniąją sutartį, neatsisakydamas kitų savo teisių gynimo būdų, kai Paslaugos teikėjas yra likviduojamas, sustabdo ūkinę veiklą, jo atžvilgiu vykdomas bankroto procesas arba teisės aktų nustatyta tvarka susidaro analogiška ar panaši situacija, taip pat kai keičiasi Paslaugos teikėjo organizacinė struktūra – juridinis statusas, pobūdis ar valdymo struktūra ir tai gali turėti įtakos tinkamam preliminariosios sutarties vykdymui. Paslaugos teikėjas įsipareigoja nedelsiant, bet ne vėliau nei per

5 darbo dienas raštu informuoti Užsakovą apie jo atžvilgiu pradėtas minėtas procedūras ir/arba jo organizacinės struktūros keitimą.

- 6.5. Pirkėjas be įspėjimo gali nutraukti preliminarįją sutartį, jei:
 - 6.5.1. Pirkėjui siekiant sudaryti su Paslaugos teikėju pagrindinę sutartį, Paslaugos teikėjas per Pirkėjo nustatytą terminą nepateikia preliminariosios sutarties 3.1.4 punkte reikalaujamų dokumentų arba paaiškėja, kad Paslaugos teikėjas neatitinka bent vieno reikalavimo tiekėjams;
 - 6.5.2. Paslaugos teikėjas atsisakė sudaryti pagrindinę sutartį arba pagrindinė sutartis su Paslaugos teikėju nesudaroma dėl kitų nuo jo priklausančių aplinkybių;
 - 6.5.3. Paslaugos teikėjas iš esmės pažeidė bent vieną iš šios preliminariosios sutarties pagrindu sudarytų pagrindinių sutarčių;
 - 6.5.4. paaiškėja, kad Paslaugų teikėjo Konkurso pasiūlymas ar pasiūlymas neatitinka Viešųjų pirkimų įstatymo 17 straipsnio 2 dalies 2 punkte nurodytų aplinkos apsaugos, socialinės ir darbo teisės įpareigojimų;
 - 6.5.5. Paslaugų, suteiktų pagal visas sudarytas pagrindines sutartis, suminė vertė pasiekia maksimalią Pirkimui skirtų lėšų sumą, nustatytą preliminariosios sutarties 4.1 punkte.
- 6.6. Preliminarioji sutartis gali būti nutraukta abipusiu Šalių sutarimu, jei ši sutartis neprivalo būti nutraukiama vienašališkai dėl vienos iš Šalių įsipareigojimų nevykdymo.

7. Atsakomybė

- 7.1. Tiek Pirkėjas, tiek Paslaugos teikėjas privalo vykdyti savo įsipareigojimus sąžiningai, stropiai, bendradarbiaudami, kiekviena Šalis atsako už kitai Šaliai padarytus tiesioginius nuostolius dėl savo įsipareigojimų pagal šią sutartį nevykdymo.
- 7.2. Pirkėjas ar Paslaugos teikėjas neatlygina vienas kitam netiesioginių nuostolių ir (arba) pelno, pajamų ar geros reputacijos praradimo.
- 7.3. Jei Pirkėjas nutraukia preliminarįją sutartį dėl preliminarios sutarties 6.3.1–6.3.3 ar 6.5.1–6.5.4 punktuose numatytų aplinkybių, Paslaugos teikėjas įsipareigoja per 30 (trisdešimt) dienų nuo Pirkėjo reikalavimo gavimo dienos sumokėti Pirkėjui 10 000 (dešimt tūkstančių) eurų dydžio netesybas (baudą).

8. Nenugalima jėga (force majeure)

- 8.1. Šalys neatsako dėl bet kokios preliminariosios sutarties nuostatos nevykdymo, jei tai buvo susiję su nenugalimos jėgos aplinkybėmis, kurias Šalys supranta taip, kaip nustato Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1996 m. liepos 15 d. nutarimas Nr. 840 „Dėl Atleidimo nuo

atsakomybės esant nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybėms taisyklių patvirtinimo“.

- 8.2. Šalis, negalinti laiku įvykdyti savo sutartinių įsipareigojimų dėl nenugalimos jėgos aplinkybių, turi kiek įmanoma greičiau, bet ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo aplinkybių paaiškėjimo dienos raštu informuoti apie tai kitą Šalį. Šalis, pažeidusi nurodytą terminą, atleidžiama nuo atsakomybės tik nuo to momento, kada kita Šalis gavo jos pranešimą apie nenugalimos jėgos aplinkybes.
- 8.3. Šalis, kuri remiasi nenugalimos jėgos aplinkybėmis, turi jas patvirtinti teisės aktų nustatyta tvarka.

9. Ginčų sprendimas

- 9.1. Bet koks ginčas, nesutarimas ar reikalavimas dėl preliminariosios sutarties sprendžiamas Šalių derybomis, o Šalims per 30 (trisdešimt) dienų nuo vienos Šalies rašytinio pranešimo kitai Šaliai pradėti derybas gavimo dienos nesusitarus, ginčas perduodamas spręsti Lietuvos Respublikos teismui pagal Pirkėjo buveinės adresą, išskyrus atvejus, kai įstatymai nustato išimtinį bylos teisingumą.

10. Konfidencialumas

- 10.1. Konfidencialia informacija laikoma visa su preliminarąja sutartimi ir pagrindine sutartimi bei jų vykdymu susijusi informacija, nepaisant jos pateikimo būdo, formos ir laikmenos, kurios atskleidimas gali padaryti turtinę ar neturtinę žalą Pirkėjui, Paslaugos teikėjui ar trečiųjų asmenų interesams ir/ar kurios atskleidimas nėra pageidaujamas preliminariosios sutarties šalių, išskyrus preliminariosios sutarties 10.3 punkte nurodytą informaciją.
- 10.2. Pirkėjas ir Paslaugos teikėjas užtikrina, kad:
- 10.2.1. jų samdomas ar jiems dirbantis asmuo naudosis konfidencialią informaciją tik preliminariosios sutarties ir pagrindinės sutarties vykdymo tikslais;
- 10.2.2. jų samdomas ar jiems dirbantis asmuo preliminariosios sutarties ir pagrindinės sutarties vykdymo tikslais neatskleis jokios konfidencialios informacijos jokiam trečiajam asmeniui be išankstinio raštiško konfidencialios informacijos pateikėjo sutikimo;
- 10.2.3. imsis visų būtinų atsargumo priemonių siekdami užtikrinti, kad jokia konfidenciali informacija nebūtų atskleista (išskyrus pirmiau minėtus atvejus) ar naudojama jokiais kitais tikslais, išskyrus jų darbuotojams, tarnautojams vykdant preliminarąją sutartį ir pagrindinę sutartį.
- 10.3. Konfidencialia informacija nelaikoma:
- 10.3.1. informacija, kuri yra ar tampa vieša, išskyrus tuos atvejus, kai tai atsitiko pažeidžiant šio straipsnio nuostatas;
- 10.3.2. informaciją, kuri yra teikiama tam, kad ji būtų pateikta viešai ir būtų įmanoma

vykdyti preliminariją sutartį ar pagrindinę sutartį;

- 10.3.3. informacija, kuri yra valdoma gavėjo be apribojimų ją atskleisti;
- 10.3.4. informacija, kuri yra gauta iš trečiųjų asmenų, kurie ją gavo teisėtai, ir jai netaikomi apribojimai dėl atskleidimo;
- 10.3.5. informacija, kuri privalo būti atskleista pagal įstatymus ar kitus teisės aktus;
- 10.3.6. informacija, nurodyta Viešųjų pirkimų įstatymo 20 straipsnio 2 dalies 1–4 punktuose.

11. Baigiamosios nuostatos

- 11.1. Preliminarioji sutartis yra Šalių perskaityta, jų suprasta ir jos autentiškumas patvirtintas Šalies tinkamus įgaliojimus turinčių asmenų parašais.
- 11.2. Paslaugos bus įsigyjamos pagal Pirkėjo faktinį poreikį. Pirkėjas pažymi, kad nėra įsipareigojęs dėl konkretaus perkamų paslaugų apimties ar vertės. Be to, Paslaugų teikėjas pripažįsta ir sutinka, kad jis sudarė preliminariją sutartį neturėdamas tokių garantijų.
- 11.3. Šalys privalo ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas viena kitą informuoti apie savo adresu, elektroninio pašto adresu, kitų rekvizitų pasikeitimą. Šalis, neįvykdžiusi šio reikalavimo, negali pareikšti pretenzijų ar atsikirtimų, kad kitos Šalies veiksmai, atlikti pagal paskutinius jai žinomus duomenis, neatitinka preliminariosios sutarties sąlygų arba ji negavo pranešimų, siųstų pagal šiuos duomenis.
- 11.4. Šalys susitaria, kad visas susirašinėjimas tarp Šalių yra vykdomas lietuvių kalba. Visi pranešimai, sutikimai ir kitas susirašinėjimas, kuriuos Šalis gali pateikti kitai Šaliai pagal preliminariją sutartį, bus laikomi galiojančiais ir įteiktais tinkamai, jeigu yra asmeniškai pateikti kitai Šaliai ir gautas patvirtinimas apie gavimą arba išsiųsti registruotu paštu, elektroniniu paštu preliminarioje sutartyje nurodytais adresais, kitais adresais, kuriuos nurodė viena Šalis, pateikdama pranešimą.
- 11.5. Paslaugos teikėjas negali siūlyti, duoti ar sutikti duoti bet kuriam Pirkėjo darbuotojui, tarnautojui ar kitam Pirkėjo vardu veikiančiam asmeniui bet kokią dovaną ar pinigų sumą kaip paskatinimą ar atlygį, kad būtų atliktas koks nors veiksmas, nuo jo susilaikyta, ar už atliktą veiksmą ar susilaikymą nuo veiksmo atlikimo.
- 11.6. Jei dėl kokių nors priežasčių įstatymų nustatyta tvarka būtų pripažinta negaliojančia dalis preliminariosios sutarties, likusi jos dalis Šalims galioja ir turi būti vykdoma. Tokiu atveju Šalys įsipareigoja vykdyti preliminariją sutartį gera valia ir siekdamos jos tikslų, aiškindamos preliminariją sutartį ir užpildydamos jos spragas pagrindinėje sutartyje nustatyta tvarka.
- 11.7. Preliminariojoje sutartyje neapartoms aplinkybėms taikomas Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas ir kiti Lietuvos Respublikos teisės aktai.
- 11.8. Pirkėjo už Preliminariosios sutarties vykdymą, Preliminariosios sutarties ir pakeitimų paskelbimą atsakingas bei kontaktinis asmuo: Konsulinio departamento patarėjas A

- 11.9. Paslaugos teikėjo kontaktinis asmuo: UAB „Infomedia“ – Kontaktų centro procesų

- 11.10. Preliminarioji sutartis sudaryta dviem vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais, po vieną egzempliorių kiekvienai Šaliai.

12. Preliminariosios sutarties priedai

- 12.1. Ši preliminarioji sutartis ir jos priedai sudaro vientisą preliminariją sutartį. Prie preliminariosios sutarties pridedami šie priedai:
- 12.1.1. Preliminariosios sutarties 1 priedas „Techninė specifikacija“, 7 lapai;
- 12.1.2. Preliminariosios sutarties 2 priedas „Paslaugos teikėjo pasiūlymas dėl skambučių centro paslaugos viešojo pirkimo“, 5 lapai;
- 12.1.3. Preliminariosios sutarties 3 priedas „Pagrindinės viešojo pirkimo-pardavimo sutarties projektas“, 12 lapų.

13. Šalių rekvizitai ir parašai

PIRKĖJAS

Lietuvos Respublikos užsienio reikalų
ministerija

J. Tumo-Vaižganto g. 2, LT-01108 Vilnius
Įstaigos kodas 188613242
PVM mokėtojo kodas LT 886132411
„Swedbank“, AB, banko kodas 73000
A. s. LT98 7300 0100 7608 6644
Telefonas: +370 5 236 2444
Faksas: +370 5 231 3090
El. paštas: urm@urm.lt

Ministerijos kanclerė
Jovita Neliupšienė

A. V.



PASLAUGOS TEIKĖJAS

UAB „Infomedia“

Žalgirio g. 90, LT-09303, Vilnius
Įmonės kodas 122020088
PVM mokėtojo kodas LT220200811
AB SEB bankas, banko kodas 70440
A. s. LT14 7044 0600 0117 8105
Telefonas: +370 5 2780000

El. paštas: info@infomedia.lt

Generalinė direktorė
Diana Vinikienė

A. V.

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. SĄVOKOS

- 1.1. **Užsakovas** – Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija, adresas J. Tumo-Vaižganto g. 2, LT-01511 Vilnius, tel. (8-5) 236 2444, faksas (8-5) 231 3090, el. paštas urm@urm.lt (toliau – URM).
- 1.2. **Paslaugos teikėjas** – ūkio subjektas-fizinis asmuo, privatus juridinis asmuo, viešas juridinis asmuo, kitos organizacijos ir jų padaliniai ar tokių asmenų grupė – su kuriuo Užsakovas sudaro Pagrindinę sutartį.
- 1.3. **Klientas** – Lietuvos Respublikos ar užsienio šalies pilietis, skambinantis į Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministeriją (toliau – URM) ar Lietuvos Respublikos diplomatinę atstovybę arba konsulinę įstaigą (toliau – Konsulinė įstaiga).
- 1.4. **Ataskaitinis laikotarpis** – Skambučių centro paslaugos teikimo laikotarpis, už kurį Paslaugos teikėjas Užsakovui pateikia sąskaitą faktūrą: nuo kiekvieno kalendorinio mėnesio 1 d. iki to mėnesio paskutinės dienos įskaitytinai.
- 1.5. **Pagrindinė sutartis** – sutartis dėl skambučių centro paslaugos teikimo, preliminariojoje sutartyje nustatyta tvarka sudaroma tarp Paslaugos teikėjo ir Užsakovo dėl Pirkimo objekto.
- 1.6. **Šalis** – Paslaugos teikėjas arba Užsakovas, o abu kartu vadinami Šalimis.
- 1.7. **Ekstremalioji situacija** - kaip ši sąvoka apibrėžta Lietuvos Respublikos civilinės saugos įstatyme, nepriklausomai nuo to, ar ekstremalioji situacija įvyksta Lietuvoje, ar užsienio valstybėje.

2. PIRKIMO OBJEKTAS

- 2.1. Pirkimo objektas yra skambučių centro paslauga, teikiama Konsulinei įstaigai arba URM (toliau – Paslauga).
- 2.2. Paslauga, dėl kurios bus sudaroma Pagrindinė sutartis, apima:
- 2.2.1. Telefono numerio suteikimą valstybėje, kurioje yra Konsulinė įstaiga, arba Lietuvos Respublikoje, kai paslauga teikiama URM, ir šio numerio aptarnavimą;
- 2.2.2. Klientų konsultavimą Lietuvos Respublikos pilietybę ir asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų išdavimo ir keitimo, civilinės metrikacijos, notarinių veiksmų atlikimo, išvykimo iš Lietuvos Respublikos deklaravimo, konsulinių pažymų išdavimo, dokumentų pateikimo vizai ir dėl laikinų leidimų gyventi Lietuvoje klausimais, kelionių į Lietuvą ir iš jos bei kitais klausimais, susijusiais su Užsakovo veikla pagal Užsakovo pateiktą konsultacijoms skirtą informaciją;
- 2.2.3. Informacijos apie skambučius siuntimą elektroniniu paštu techninės specifikacijos 4.9.1 arba 4.9.2. papunktyje nustatyta tvarka;
- 2.2.4. Skambučių peradresavimą techninės specifikacijos 4.9.1. arba 4.9.2. papunktyje nustatyta tvarka;
- 2.2.5. Visų Klientų skambučių fiksavimą ir pokalbių su Klientais įrašymą bei šios informacijos kaupimą.
- 2.2.6. Interaktyvaus balso atsakymo sistemą (angl. *Interactive Voice Response*, toliau – IVR);
- 2.2.7. IVR pakeitimų atlikimą, t. y., programavimą, įgarsinimą, įdiegimo darbus pagal Užsakovo poreikį.

3. PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS

- 3.1. Preliminariosios sutarties galiojimo trukmė yra 48 (keturiasdešimt aštuoni mėnesiai) nuo jos įsigaliojimo dienos.
- 3.2. Maksimali preliminariosios sutarties galiojimo metu sudaromų Pagrindinių sutarčių vertė negalės viršyti 600 000 (šeši šimtai tūkstančių) eurų su pridėtinės vertės mokesčiu.
- 3.3. URM ar Konsulinės įstaigos gaunamas Klientų skambučių preliminarus skaičius, atsižvelgiant į valstybės, kurioje ji yra, specifiką, yra nuo 500 iki 2000 skambučių per Ataskaitinį laikotarpį, išskyrus

1.7. punkte nurodytus ekstremaliųjų situacijų atvejus, kuomet skambučių skaičius gali išaugti dešimt ir daugiau kartų.

4. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

4.1. Klientams informacija privalo būti teikiama laikantis Valstybinės lietuvių kalbos įstatymo reikalavimų ir, esant poreikiui, turi būti užtikrintas Klientų aptarnavimas anglų kalba.

4.2. Paslaugos teikėjas privalo aptarnauti Klientus telefonu, IVR.

4.3. Paslaugos teikėjas privalo įrašyti konsultantų pokalbius su Klientu, juos saugoti Paslaugos teikėjo duomenų bazėje 6 (šešis) mėnesius.

4.4. Paslaugos teikėjas privalo užtikrinti pokalbių įrašų paiešką duomenų bazėje pagal skambučio datą ir laiką, konsultantą, Kliento telefono numerį.

4.5. Informacija Klientams privalo būti teikiama darbo dienomis: pirmadieniais, antradieniais, trečiadieniais, ketvirtadieniais - nuo 9.00 iki 19.00 (Lietuvos laiku); penktadieniais - nuo 9.00 iki 18.00 (Lietuvos laiku), išskyrus 1.7. punkte nurodytus ekstremaliųjų situacijų atvejus, kuomet ne vėliau kaip per 12 valandų nuo Užsakovo pranešimo raštu apie ekstremaliąją situaciją Paslaugos teikėjas turi pradėti teikti paslaugas 24/7 režimu.

4.6. IVR turi veikti 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę. IVR schema pateikiama šios techninės specifikacijos Priede Nr. 1.

4.7. Paslaugos teikėjas privalo užtikrinti, kad per mėnesį į ne mažiau kaip 80% Klientų skambučių būtų atsiliepta ne vėliau kaip per 30 sekundžių. Užtikrinti paslaugos aptarnavimo lygį (angl. *service-level agreement*, toliau SLA): 80/30.

4.8. Klientams taikomi mokesčių už skambučius tarifai:

4.8.1 Skambinant iš fiksuoto ryšio – ne didesni nei galiojantys atitinkamos šalies ryšių operatoriaus vietinių pokalbių ir sujungimo mokesčio tarifai;

4.8.2. Skambinant iš mobilaus ryšio – ne didesni nei galiojantys atitinkamos šalies ryšių operatoriaus vietinių pokalbių ir sujungimo mokesčio tarifai.

4.9. Paslaugos teikėjas, teikdamas Paslaugą, atsiliepia į Klientų skambučius. Negalėdamas Klientui suteikti išsamios informacijos, privalo:

4.9.1. Kai skambinama į Konsulinę įstaigą, Konsulinės įstaigos darbo valandomis peradresuoti skambutį Konsulinės įstaigos nurodytu telefonu. Jei peradresuoti skambučio galimybės nėra, užregistruoti Kliento kontaktinius duomenis (vardą, pavardę, telefono numerį, el. pašto adresą) bei paklausimo esmę ir šią informaciją nedelsiant išsiųsti elektroniniu paštu į Konsulinę įstaigą. Informuoti Klientą, kad į jo paklausimą atsakys Konsulinės įstaigos darbuotojai.

4.9.2. Kai skambinama į URM, Užsienio reikalų ministerijos darbo valandomis peradresuoti skambutį URM darbuotoju pagrindinėje sutartyje nurodytu (-ais) numeriu (-iais). Jei peradresuoti skambučio galimybės nėra, užregistruoti Kliento kontaktinius duomenis (vardą, pavardę, telefono numerį, el. pašto adresą) bei paklausimo esmę ir šią informaciją nedelsiant pagrindinėje sutartyje nurodytu (-ais) elektroninio pašto adresu (-ais). Informuoti Klientą, kad į jo paklausimą atsakys URM darbuotojas.

4.10. Paslaugos teikėjas privalo vienu metu aptarnauti ne mažiau kaip 10 (dešimt) Klientų skambučių.

4.11. Paslaugos teikimo kokybė nuolat (kas mėnesį, dalyvaujant Paslaugos teikėjo ir Užsakovo atstovams) vertinama 9 skyriuje „Paslaugos kokybės vertinimas“ nustatyta tvarka.

4.12. Paslaugos teikėjas privalo nemokamai kaupti statistinius duomenis apie Paslaugos teikimo apimtį, kokybę, turinį ir kas mėnesį rengti ir teikti Užsakovui reguliariąsias ataskaitas, kurių privalomi punktai yra:

4.12.1. Gauti skambučiai, vnt.;

4.12.2. Aptarnauti skambučiai, vnt.;

4.12.3. Neatsakyti skambučiai, vnt.;

4.12.4. Prarasti skambučiai, kai Klientas atsiliepimo laukė ilgiau kaip 30 sek., vnt.;

4.12.5. Atsilieptų Klientų skambučių ne vėliau kaip per 30 sek. dalis procentais nuo informacijos teikimo laiku (4.5. punktas) gautų skambučių skaičiaus;

4.12.6. Bendra pokalbių trukmė;

4.12.7. Vidutinė pokalbių trukmė;

4.12.8. Vidutinis laukimo (atsiliepimo) skambučių eilėje laikas;

- 4.12.9. Elektroninių laiškų, išsiųstų Užsakovo kontaktiniams asmenims, skaičius pagal valstybes;
- 4.12.10. Peradresuotų Užsakovo darbuotojams skambučių skaičius;
- 4.12.11. Aptarnautų skambučių skaičius pagal informacijos temas:
- 4.12.11.1. Lietuvos Respublikos pilietybę ir asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų išdavimas ir keitimas;
- 4.12.11.2. Civilinė metrikacija;
- 4.12.11.3. Notarinių veiksmų atlikimas;
- 4.12.11.4. Išvykimo iš Lietuvos Respublikos deklaravimas;
- 4.12.11.5. Konsulinių pažymų išdavimas;
- 4.12.11.6. Dokumentų pateikimo vizai ir laikinų leidimų gyventi Lietuvoje klausimai;
- 4.12.11.7. Su Ekstremaliąja situacija susiję klausimai.
- 4.13. Reguliariausias ataskaitas Paslaugos teikėjas privalo pateikti už kiekvieną mėnesį iki kito mėnesio 5 dienos.
- 4.14. Esant poreikiui, 4.12. punkte nurodyti duomenys turi būti pateikiami už nurodytą valandą, dieną, savaitę, mėnesį, telefono numerį, konsultantą.
- 4.15. Paslauga turi būti teikiama sertifikuotame ne žemesnio kaip Tier 2 (ar lygiaverčio) lygio duomenų centre veikiančia skambučių centro įranga. Paslaugos teikėjas privalo iki Pagrindinės sutarties sudarymo pateikti duomenų centro valdytojo raštišką patvirtinimą, kad Paslaugos teikėjo skambučių centro įranga veikia jo valdomame Tier 2 (ar lygiaverčio) lygio duomenų centre ir duomenų centro Tier 2 (ar lygiaverčio) sertifikato kopiją. Lygiavertiškumo įrodymas yra Paslaugos teikėjo pareiga.
- 4.16. Paslaugos teikimo ir jos valdymo pakeitimus Paslaugų teikėjas ir Užsakovas suderina pasirašytinai. Paslaugos teikėjas atnaujinimus realizuoja per 2 (dvi) darbo dienas, ypatingos skubos pakeitimus – per 2 (dvi) darbo valandas nuo pakeitimų suderinimo ir pasirašymo momento.
- 4.17. Paslaugų teikėjas, teikdamas Paslaugas, privalo laikytis visų Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos nacionalinių tesės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų apsaugą, įskaitant, bet neapsiribojant, 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo, ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) ir Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymą.

5. PASLAUGOS TEIKIMO PRADŽIA

- 5.1. Paslaugos teikėjas turi pradėti teikti Paslaugą per 4 (keturias) savaites nuo Pagrindinės sutarties įsigaliojimo dienos, įskaitant telefono numerių suteikimą ir Paslaugos teikėjo darbuotojų apmokymą.
- 5.2. Paslaugos teikėjo prašymu Užsakovas įsipareigoja ne vėliau kaip iki paslaugų teikimo pradžios, nurodytos techninės specifikacijos 5.1. punkte, vykdyti Paslaugos teikėjo darbuotojų apmokymą (3-5 darbo dienų trukmės mokymų ciklas).
- 5.3. Teoriniai ir praktiniai apmokymai vykdomi Užsakovo patalpose, arba Užsakovui sutikus, Paslaugos teikėjo patalpose.
- 5.4. Paslaugos teikėjo darbuotojų – konsultantų žinių patikrinimas vykdomas pagal 8.3 – 8.5 punktuose nurodytą tvarką tiesioginio arba telefoninio pokalbio būdu pasibaigus darbuotojų mokymui, ne vėliau kaip iki paslaugų teikimo pradžios, nurodytos techninės specifikacijos 5.1. punkte. Žinių patikrinime turi dalyvauti ne mažiau kaip 5 (penki) Paslaugos teikėjo darbuotojai – konsultantai, modeliujama ne mažiau kaip 20 (dvidešimt) kontrolinių situacijų.
- 5.5. Konsultuoti Klientus turi teisę tik tie Paslaugos teikėjo darbuotojai, kurių ne daugiau nei 10 (dešimt) % kontrolinių situacijų įvertinta neigiamai.

6. PASLAUGOS TEIKIMAS EKSTREMALIŲJŲ SITUACIJŲ ATVEJAIS

- 6.1. Esant ekstremaliajai situacijai Lietuvoje ar užsienio valstybėje, Užsakovas gali raštu nurodyti Paslaugos teikėjui ne vėliau kaip per 12 valandų nuo pranešimo momento pereiti prie Paslaugos teikimo 24/7 režimu (ištisą parą tiek darbo, tiek ne darbo dienomis), pateikdamas papildomą informaciją, būtiną tinkamam Klientų konsultavimui, kaip tai numatyta 2.2.2 papunktyje.

6.2. Paslaugos teikimas 24/7 režimu nutraukiamas per 12 valandų nuo Užsakovo raštiško nurodymo grįžti prie įprasto Paslaugos teikimo.

6.3. Teikiant Paslaugą 24/7 režimu, poilsio ir švenčių dienomis aptarnautų skambučių pokalbių trukmė Paslaugos apmokėjimo tikslais dvigubinama, o laikotarpiu nuo dvidešimt antros valandos iki šeštos valandos (Lietuvos laiku) – didinama pusantro karto.

7. PASLAUGOS PRIĖMIMAS

7.1. Siekiant patikrinti, ar teikiama Paslauga atitinka jai keliamus kokybės reikalavimus, nustatomas 30 kalendorinių dienų bandomasis laikotarpis nuo Paslaugos teikimo pradžios.

7.2. Jei Paslaugos kokybės vertinimo metu, kuris atliekamas pasibaigus bandomajam aptarnavimui pagal 9.3 – 9.5 punktuose nurodytą tvarką, daugiau nei 20 (dvidešimt) % kontrolinių situacijų įvertinama neigiamai, Užsakovas turi teisę nutraukti Pagrindinę sutartį.

7.3. Paslaugos kokybės vertinimo rezultatai fiksuojami protokolu.

7.4. Bandomojo aptarnavimo paslaugų teikimo priėmimą atlieka Užsakovo sudaryta komisija arba įgaliotas asmuo (asmenys), dalyvaujant Paslaugos teikėjo atsakingiems asmenims (asmeniui).

7.5. Paslauga laikoma priimta, jeigu ji atlikta tinkamai ir pasirašytas Paslaugos priėmimo – perdavimo aktas.

8. KLIENTO APTARNAVIMO EIGA

8.1. Pranešimas Klientui paskambinus informacijos telefonu ir IVR parinktys pateiktos techninės specifikacijos priede Nr. 1.

8.2. Kliento skambučio aptarnavimo eiga yra:

8.2.1 Konsultanto prisistatymas: „Labas rytas/diena/vakaras/konsultanto vardas, pavardė/ klauso.“

8.2.2. Informacijos teikimas, atsakymas į klausimus, konsultavimas.

8.2.3. Skambučio peradresavimas techninės specifikacijos 4.9.2. papunktyje nustatyta tvarka.

8.2.4. Informacijos apie skambutį siuntimas elektroniniu paštu techninės specifikacijos 4.9.1. ir 4.9.2. papunkčiuose nustatyta tvarka ir Kliento informavimas, kad į jo paklausimą atsakys URM arba Konsulinės įstaigos darbuotojas.

8.2.5. Konsultanto atsisveikinimas: „Ačiū už pokalbį, geros dienos/vakaro/švenčių.“

9. PASLAUGOS KOKYBĖS VERTINIMAS

9.1. Užsakovas turi teisę, dalyvaujant Paslaugos teikėjo atstovui, tikrinti Paslaugos kokybę (t. y. darbuotojų – konsultantų, teikiančių informaciją Klientams darbo kokybę).

9.2. Paslaugos kokybė vertinama pasirinktinai perklausant telefoninių pokalbių įrašus, Vilniaus m. Užsakovo patalpose, jei nesutariama kitaip.

9.3. Kiekviena kontrolinė situacija vertinama pagal kokybės vertinimo kortelėje (Priedas Nr. 2) pateiktus kriterijus: aptarnavimo kultūra (kokybė, dėmesys Klientui), kompetencija (atsakymų į Kliento klausimus teisingumas, problemos supratimas ir sprendimo pateikimas), aptarnavimo procedūrų reikalavimų laikymasis.

9.4. Kriterijai suskirstyti į grupes, kurioms suteiktas svoris bendrame vertinimo bale (aptarnavimo kultūra (A) – 15%, kompetencija (B) – 75%, aptarnavimo procedūros reikalavimų laikymasis (C) – 10%).

9.5. Kontrolinė situacija vertinama neigiamai, jei jos bendras įvertinimas yra mažesnis nei 70 balų.

10. PASLAUGOS TEIKĖJO ATSAKOMYBĖ

10.1. Nustačius Paslaugos kokybės trūkumus mažinamas mokestis už Paslaugos teikėjo Ataskaitiniu laikotarpiu suteiktas paslaugas:

10.1.1. 2% (du), jei nuo 3 iki 5 (nuo trijų iki penkių) iš 20 (dvidešimt) kontrolinių situacijų įvertinta neigiamai;

10.1.2. 5% (penki), jei nuo 6 iki 7 (nuo šešių iki septynių) iš 20 (dvidešimt) kontrolinių situacijų įvertinta neigiamai;

10.1.3. 10% (dešimt), jei virš 7 (septynių) iš 20 (dvidešimt) kontrolinių situacijų įvertinta neigiamai;

10.2. Už Paslaugos kokybės trūkumus bandomuoju laikotarpiu 10.1.1. – 10.1.3. papunkčiuose numatytos sankcijos nėra taikomos.

10.3. Paslaugos teikėjui per Ataskaitinį laikotarpį neužtikrinus paslaugų teikimo lygio dėl Paslaugos teikėjo kaltės, kai į mažiau kaip 80% Klientų skambučių buvo atsiliepta ne vėliau, kaip per 30 (dvidešimt) sekundžių, Užsakovas gali skirti 3 (trijų) procentų baudą nuo Paslaugos teikėjo Ataskaitiniu laikotarpiu suteiktų paslaugų. Ši nuostata gali būti taikoma kiekvieną Ataskaitinį laikotarpį.

11. PRIEDAI

11.1. Priedas Nr. 1. IVR schema.

11.2. Priedas Nr. 2. Klientų linijos aptarnavimo kokybės vertinimo kortelė.

Skambučių centro telefonas + XXXXXXXXXXXXXXXX

Ar darbo laikas?

Taip

Ne

Labą diena. Jūs paskambinote į Užsienio reikalų ministerijos / Lietuvos Respublikos ambasados užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę, pokalbis bus įrašytas.
Hello, You have reached the Information Center of the Ministry of Foreign Affairs of Lithuania / of the Embassy of the Republic of Lithuania in the _____. This call will be recorded for monitoring and quality purposes.
To continue in Lithuanian press 1
To continue in English press 2

Ar yra ekstremali situacija, kaip nurodyta 6 punkte?

Taip

Ne

Labą diena. Jūs paskambinote į Užsienio reikalų ministerijos / Lietuvos Respublikos ambasados informacijos centrą. Konsultacija teikiama: pirmadieniais, antradieniais, trečiadieniais, ketvirtadieniais nuo iki val., penktadieniais – nuo iki val. Nėlaimingų atsitikimų ar kitais neatidėliotais atvejais prašome skambinti į Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministeriją telefonu +370 5 236 2444. Daugiau informacijos galite rasti Užsienio reikalų ministerijos interneto svetainėje adresu www.urm.lt / ambasados interneto svetainėje adresu _____.
Abiū ir viso geriausia.

1

2

Hello. You have reached the Information Center of the Ministry of Foreign Affairs of Lithuania / Embassy of the Republic of Lithuania in the _____. The center is closed now. We will be happy to assist you during our operating hours: Mondays through Thursdays, between am and pm, and on Fridays between am and pm. For more information, please visit Ministry's website at www.urm.lt / Embassy's website at _____.
Thank you and goodbye.

Nepasirinko per 5 sek.

Ar yra laisvų Skambučių centro konsultantų?

Ne

Taip

Ar yra laisvų Skambučių centro konsultantų?

Ne

Atsiprašome, šiuo metu visi konsultantai užimti, maloniai prašome palaukti

All lines are busy at the moment. We will answer your call as soon as possible

Muzikinis fonas

Muzikinis fonas

Kai Klientas skambina į URM, tam tikrais atvejais pagal suderintą procedūrą skambutis peradresuojamas URM darbuotojui

Konsultuoja URM darbuotojas

KLIENTŲ LINIJOS APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMO KORTELĖ

Kriterijus		Vertinimai					Vidutinis kriterijaus įvertinimas balais	Kontrolinės situacijos bendras įvertinimas balais*	
		Labai blogai (0 balų)	Blogai (25 balai)	Patenki- namai (50 balų)	Gerai (75 balai)	Labai gerai (100 balų)			
Aptarnavimo kultūra	Kokybė	☐	☐	☐	☐	☐	_____ balai (A)	_____ balai	
	dėmesys Klientui	☐	☐	☐	☐	☐			
Kompetencija	atsakymų į Kliento klašimus teisingumas	☐	☐	☐	☐	☐	_____ balai (B)		
	problemos supratimas	☐	☐	☐	☐	☐			
	sprendimo pateikimas	☐	☐	☐	☐	☐			
Aptarnavimo procedūros reikalavimų laikymasis		☐	☐	☐	☐	☐	_____ balai (C)		

* Kontrolinės situacijos įvertinimas skaičiuojamas: A x 0,15 + B x 0,75 + C x 0,10

(Pasiūlymo forma)

/Pildydamas šią formą tiekėjas turi pateikti visą žemiau prešomą informaciją. Vadovaujantis konkurso sąlygų 6.3 punktu pasiūlymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, tai galima atlikti CVP IS priemonėmis, tokiu atveju atskirai šio dokumento pasirašyti nereikia./

1 Ierbas arba prekių ženklas

UAB „Infomedia“, registracijos adresas: Žalgirio g. 90 LT-09303, Vilnius, telefono numeris (8 5) 278 00 00, el. pašto adresas info@infomedia.lt, interneto svetainės adresas <https://infomedia.lt/>, duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kurio tvarkytojas – VĮ Registrų centro Vilniaus filialas, juridinio asmens kodas 122020088, PVM mokėtojo kodas LT220200811)

Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerijai

PASIŪLYMAS
DĖL SKAMBUČIŲ CENTRO PASLAUGOS VIEŠOJO PIRKIMO

2020 07 14 _____ Nr. 01
(data) _____
Vilnius
(Sudėymo vieta)

Tiekėjo pavadinimas ir kodas ¹	UAB „Infomedia“ įmonės kodas 122020088
Tiekėjo adresas ²	Žalgirio g. 90, Vilnius
Už pasiūlymą atsakingo asmens:	
vardas, pavardė	Diana Vinikienė
telefono numeris	+370 686 01 009
el. pašto adresas	diana.vinikiene@infomedia.lt

1. Šiuo pasiūlymu pažymime, kad sutinkame su visomis pirkimo sąlygomis, nustatytomis pirkimo dokumentuose:

1.1. skelbime apie pirkimą;

1.2. skambučių centro paslaugos tarptautinio viešojo pirkimo (toliau – pirkimas), atliekamo atviro konkurso būdu, sąlygose (toliau – konkurso sąlygos)

1.3. pirkimo dokumentų paaiškinimuose (patikslinimuose) (jei tokių bus);

1.4. kituose Viešųjų pirkimų įstatymo 2 straipsnio 39 dalyje nurodytuose dokumentuose.

2. Mums yra žinoma, kad viešojo pirkimo-pardavimo sutartis (toliau – pirkimo sutartis) bus sudaroma pagal konkurso sąlygų 6 priede „Preliminariosios viešojo pirkimo sutarties projektas“ pateiktą preliminariosios viešojo pirkimo sutarties projektą (toliau – pirkimo sutarties projektas) ir siūlyti savo pirkimo sutarties projekto nėra leidžiama.

3. Pateikdami elektronines dokumentų kopijas deklaruojame, kad šios kopijos yra tikros, o jose pateikta informacija yra teisinga.

4. Mes siūlome skambučių centro paslaugą (toliau – Paslauga), kuri visiškai atitinka pirkimo dokumentuose nustatytus reikalavimus, įskaitant konkurso sąlygų 1 priede „Techninė specifikacija“ nustatytus reikalavimus ir apima viską, ko reikia tinkamam pirkimo sutarties įvykdymui. Taip pat patvirtiname, kad mūsų skambučių centro įranga veikia sertifikuotame ne žemesnio kaip Tier 2 (ar lygiavertė) lygio duomenų centre.

5. Mes siūlome šią Paslaugos kainą (įkainį), į kurią įskaityti visi mokesčiai, rinkliavos ir kitos su tinkamu pirkimo sutarties įvykdymu susijusios tiekėjo išlaidos (įskaitant, bet neapsiribojant išlaidomis už pridėtinės vertės mokesčio sąskaitų faktūrų, sąskaitų faktūrų, kreditinių ir debetinių dokumentų bei avansinių sąskaitų pateikimą naudojantis informacinės sistemos „L. sąskaita“ priemonėmis, kaip tai numatyta konkurso sąlygų 10.5 punkte):

Eil. Nr.	Paslaugos kainos dalis	Mato vienetas	Apimtis	Vieno mato vieneto kaina/įkainis, Eur be PVM	PVM tarifas, % ³	Vieno mato vieneto kaina/įkainis, Eur su PVM	Kaina, Eur su PVM
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)=(5)+(5)×(6)/100	(8)=(4)×(7)
5.1.	Vienkartinis Paslaugos įdiegimo mokestis	vnt.	1	1000.00	21%	1210.00	1210.00
5.2.	Mėnesinis Paslaugos mokestis, už konkurso sąlygų 1 priedo „Techninė specifikacija“ 2.2 punkte nurodytas paslaugas (neįskaitant telefono numerio suteikimo ir šio numerio aptarnavimo mokesčio ¹) ir 2 000 skambučių (nepriklausomai nuo skambučių trukmės) aptarnavinimą ²	mėn.	12	1800.00	21%	2178.00	26 136.00
5.3.	Papildomų (viršijančių 2 punkte nurodytą skambučių skaičių per mėnesį) skambučių aptarnavimo mokestis	min.	10 000 ^m	0.30	21%	0.363	3630.00
Pasūlymo kaina⁴, Eur su PVM							30 976.00

6. Vadovaudamiesi konkurso sąlygų 5.1 punktu, tuo atveju, jei mūsų pasiūlymas bus pripažintas laimėjusiu ir mes būsimė pakviesti sudaryti sutartį, mums raštu atsisakius ją sudaryti arba nepateikus pirkimo dokumentuose nustatytos sutarties įvykdymo užtikrinimą patvirtinančio dokumento (jeigu jo buvo reikalaujama), arba iki perkamčiosios organizacijos nurodyto laiko nepasirašius sutarties, arba atsisakius sudaryti sutartį Viešųjų pirkimų įstatyme

¹ Šias išlaidas Paslaugos tiekėjui kompensuos Užsakovas, pateikus telefono numerio tekojo išduotus išlaidas pagrindžiančius dokumentus.

² Šis skambučių skaičius naudojamas tik pasiūlymų patikrinimui ir įvertinimui.

³ Papildomų skambučių skaičius naudojamas tik pasiūlymų patikrinimui ir įvertinimui.

ir pirkimo dokumentuose nustatytomis sąlygomis. Įsipareigojame perkančiajai organizacijai pareikalavus, sumokėti perkančiajai organizacijai 7000 EUR (septynių tūkstančių eurų) dydžio baudą bei padengti perkančiosios organizacijos patirtus tiesioginius nuostolius, kiek jų nepadengia aukščiau nurodyta bauda. Tiesioginiais nuostoliais bus laikomas kainos skirtumas tarp mūsų pasiūlymo kainos EUR be PVM ir kito dalyvio, pasiūlymų eilėje esančio po mūsų pasiūlymo kainos EUR be PVM.

7. Vadovaudamiesi konkurso sąlygų 6.15 punktu informuojame, kad vykdant pirkimo sutartį pasitelksime šiuos, šiuo metu žinomus, subiekčius:

Eil. Nr.	Subjektėjo pavadinimas, kodas ir adresas	Pirkimo sutarties dalis (veikla), kuriai pasitelkiamas subiekčius	Pateikto dokumento pavadinimas
7.1.			

8. Vadovaudamiesi konkurso sąlygų 10.8 punktu įsipareigojame, tuo atveju, jei mūsų pasiūlymas bus pripažintas laimėjusiu ir su mumis bus sudaryta pirkimo sutartis, sudarius pirkimo sutartį, tačiau ne vėliau negu pirkimo sutartis bus pradėta vykdyti, perkančiajai organizacijai pranešti tuo metu žinomų subiekčių pavadinimus, kontaktinius duomenis ir jų atstovus, ir informuoti perkančiąją organizaciją apie minėtos informacijos pasikeitimus viso pirkimo sutarties vykdymo metu, taip pat apie naujus subiekčius, kuriuos ketinsime pasitelkti vėliau.

9. Vadovaudamiesi konkurso sąlygų 6.13 ir 6.14 punktais informuojame, kad ši pasiūlyme nurodyta informacija yra konfidenciali:

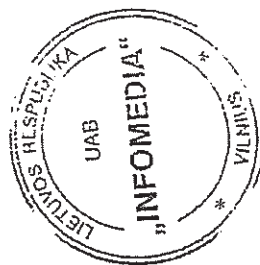
Eil. Nr.	Dokumento pavadinimas ⁵	Dokumentas yra įkeltas šioje CVP IS pasiūlymo lango eilutėje („Prisegti dokumentai“)
9.1.	UAB „Infomedija“ deklaracija patvirtinanti atitikimą TS Priedui nr.1	Dokumentas yra įkeltas šioje CVP IS pasiūlymo lango eilutėje Nr. 1
9.2.	UAB „Baltijos komunikacijos“ rašiškas patvirtinimas dėl duomenų centro ir skambučių centro sistemos atitikimo konkurso sąlygų Priede Nr. 1 (Techninės specifikacija) keliamiems reikalavimams (dokumento kopija)	Dokumentas yra įkeltas šioje CVP IS pasiūlymo lango eilutėje Nr. 2
9.3.	Lietuvos Respublikos ambasada Jungtinėje Karalystėje sutartis (dokumento kopija)	Dokumentas yra įkeltas šioje CVP IS pasiūlymo lango eilutėje Nr. 3
9.4.	UAB „Vilniaus vandenys“ sutartis (dokumento kopija)	Dokumentas yra įkeltas šioje CVP IS pasiūlymo lango eilutėje Nr. 4
9.5.	UAB „Infomedija“ Skambučių centro įrangos Genesys sutartis ir aprašymas (dokumento kopija)	Dokumentas yra įkeltas šioje CVP IS pasiūlymo lango eilutėje Nr. 5
9.6.	Konkurso sąlygų 7 priedas informacija apie įvykdytas sutartis	Dokumentas yra įkeltas šioje CVP IS pasiūlymo lango eilutėje Nr. 6

10. Kartu su pasiūlymu pateikiami šie dokumentai:

Eil. Nr.	Dokumento pavadinimas	Dokumentas yra įkeltas šioje CVP IS pasiūlymo lango eilutėje „Prisegti dokumentai“
10.1	UAB „Infomedija“ deklaracija patvirtinanti atitikimą TS Priedui nr.1	Dokumentas yra įkeltas šioje CVP IS pasiūlymo lango eilutėje Nr. 1

10.2.	UAB „Baltijos komunikacijos“ rašiškas patvirtinimas dėl duomenų centro ir skambučių centro sistemos atitikimo konkurso sąlygų Priede Nr. 1 (Techninės specifikacija) keliamais reikalavimams (dokumento kopija)	Dokumentas yra įkeltas šioje CVP IS pasiūlymo lango eilutėje Nr. 2
10.3.	Lietuvos Respublikos ambasada Jungtinėje Karalystėje sutartis (dokumento kopija)	Dokumentas yra įkeltas šioje CVP IS pasiūlymo lango eilutėje Nr. 3
10.4.	UAB „Vilniaus vandenys“ sutartis (dokumento kopija)	Dokumentas yra įkeltas šioje CVP IS pasiūlymo lango eilutėje Nr. 4
10.5.	UAB „Infomedia“ Skambučių centro įrangos Genesys sutartis ir aprašymas (dokumento kopija)	Dokumentas yra įkeltas šioje CVP IS pasiūlymo lango eilutėje Nr. 5
10.6.	Konkurso sąlygų 7 priedas informacija apie įvykdytas sutartis	Dokumentas yra įkeltas šioje CVP IS pasiūlymo lango eilutėje Nr. 6
10.7.	UAB „Infomedia“ EBVPD užpildyta forma	Dokumentas yra įkeltas šioje CVP IS pasiūlymo lango eilutėje Nr. 7
10.8.	UAB „Infomedia“ EBVPD užpildyta forma (XML.doc)	Dokumentas yra įkeltas šioje CVP IS pasiūlymo lango eilutėje Nr. 8
10.9.	UAB „Infomedia“ VI Registrų centro pažyma, patvirtinanti Jungtinius kompetentingų institucijų tvarkomus duomenis (dokumento kopija)	Dokumentas yra įkeltas šioje CVP IS pasiūlymo lango eilutėje Nr. 9
10.10.	UAB „Infomedia“ VI Registrų centro pažyma, patvirtinanti Jungtinius kompetentingų institucijų tvarkomus duomenis (dokumento kopija) (ADOC file)	Dokumentas yra įkeltas šioje CVP IS pasiūlymo lango eilutėje Nr. 10

11. Pasiūlymas galioja iki termino, nustatyto pirkimo dokumentuose.



¹ Jeigu dalyvaujanti tiekėjų grupė, surašomi visų partnerių pavadinimai ir kodai. Pažymima, kuris partneris yra atsakingas partneris.

² Jeigu dalyvaujanti tiekėjų grupė, surašomi visų partnerių adresai.

³ Tais atvejais, kai pagal galiojančius taisyklės aktus tiekėjų nereikia mokėti PVM, tiekėjas lentelės skylyje „PVM tarifas, %“ įrašo 0 (nulį) ir nurodo priežastis, dėl kurių PVM nemokamas.

⁴ Pasiūlymo kaina nurodoma suapvalinta (pagal aritmetinio apvalinimo taisyklės) dviejų skaitmenų po kablelio tikslumu. Pasiūlymo kaina naudojama tik tiekėjų pasiūlymams palyginti, į pirkimo sutartį ji nerašoma.

⁵ Rekomenduojama pavadinime vartoti žodį „Konfidencialu“.

SKAMBUČIŲ CENTRO PASLAUGOS PAGRINDINĖ VIEŠOJO PIRKIMO-PARDAVIMO SUTARTIS (projektas)

2020 m. _____ d. Nr. _____
Vilnius

Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija (toliau – Pirkėjas), atstovaujama ministerijos kanclerės Jovitos Neliupšienės, veikiančios pagal teisės aktų suteiktus įgaliojimus, toliau vadinamas Pirkėju

ir

(Paslaugos teikėjas), atstovaujama (pareigos, vardas, pavardė), veikiančio (-ios) pagal (dokumentas, kurio pagrindu veikia asmuo) (toliau – Paslaugos teikėjas),

(jei tai tiekėjų grupė – atitinkami duomenys apie kiekvieną partnerį) toliau kartu šioje paslaugos viešojo pirkimo-pardavimo sutartyje vadinami „Šalimis“, o kiekvienas atskirai – „Šalimi“,

sudarė šią paslaugos viešojo pirkimo-pardavimo sutartį, toliau vadinamą „Sutartimi“, ir susitarė dėl toliau išvardintų sąlygų.

I. SUTARTIES DALYKAS

1.1. Sutarties dalykas yra skambučių centro paslauga (toliau – Paslauga). Teikiamos Paslaugos apimtis, kokybė bei kiti Paslaugai keliami reikalavimai apibrėžti techninėje specifikacijoje (Sutarties 1 priedas).

1.2. Paslaugos kodas pagal Bendrąjį viešųjų pirkimų žodyną (BVPŽ): 79510000-2 .

1.3. Paslaugos teikimo vieta – Lietuvos Respublika.

1.4. Paslaugos teikimo terminas: Paslauga teikiama (įrašyti) mėnesių nuo Sutarties įsigaliojimo dienos arba pagal Sutartį suteiktų paslaugų vertė pasiekia (įrašyti) eurų sumą.

1.5. Pradinės sutarties vertė – ... su pridėtinės vertės mokesčiu (toliau-PVM).

1.6. Sutartyje nustatytas kainos apskaičiavimo būdų derinys - fiksuoto įkainio su peržiūra ir sutarties vykdymo išlaidų atlyginimas.

II. SUTARTIES KAINODAROS TAISYKLĖS IR MOKĖJIMO SĄLYGOS

2.1. Pirkėjas už tinkamai ir laiku suteiktas Paslaugas sumoka Paslaugos teikėjui pagal Paslaugos teikėjo pasiūlyme (Sutarties 2 priedas) nurodytus Paslaugos teikimo kainą/įkainius:

Eil. Nr.	Paslaugos kainos dalis	Mato vienetas	Vieno mato vieneto kaina/įkainis, Eur be PVM	PVM tarifas, %	Vieno mato vieneto kaina/įkainis, Eur su PVM
1.	Vienartinis Paslaugos įdiegimo mokestis	vnt.			
2.	Mėnesinis Paslaugos mokestis, už konkurso sąlygų 1 priedo „Techninė specifikacija“ 2.2. punkte nurodytas paslaugas (neįskaitant telefono numerio	mėn.			

	suteikimo ir šio numerio aptarnavimo mokesčio) ir skambučių (nepriklausomai nuo skambučio trukmės) aptarnavimą				
3.	Papildomų (viršijančių 2 punkte nurodytą skambučių skaičių per mėnesį) skambučių aptarnavimo mokestis	min.			

2.2. Ekstremaliosios situacijos metu teikiant Paslaugą 24/7 režimu, poilsio ir švenčių dienomis aptarnautų skambučių pokalbių trukmė Paslaugos apmokėjimo tikslais dvigubinama, o laikotarpiu nuo dvidešimt antros valandos iki šeštos valandos (Lietuvos laiku) – didinama pusantro karto.

2.3. Telefono numerio suteikimo ir šio numerio aptarnavimo išlaidas Paslaugos teikėjui, pateikus telefono numerio teikėjo išduotus išlaidas pagrindžiančius dokumentus, ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) dienų kompensuos Pirkėjas.

2.4. Į Paslaugos įkainius, nurodytus Sutarties 2.1 punkte, yra įskaičiuotos visos Paslaugos įkainio sudedamosios dalys, visos Paslaugos teikėjo patiriamos išlaidos ir mokesčiai, įskaitant ir PVM, išskyrus Sutarties 2.3 punkte paminėtas išlaidas. Jokios papildomos Paslaugos teikėjo išlaidos nebus apmokamos ar kompensuojamos.

2.5. Tuo atveju, kai mokesčius reguliuojančių įstatymų ir jų įgyvendinamųjų teisės aktų nustatyta tvarka Pirkėjas pats turi sumokėti PVM į valstybės biudžetą už suteiktą Paslaugą (įsigytą pirkimo objektą), į pasiūlymo kainą/sąnaudas įskaitytas PVM sudarant šią Sutartį išskaičiuojamas.

2.6. Sutarties vykdymo laikotarpiu Paslaugos kaina/įkainiai bus peržiūrimi tik dėl pasikeitusio PVM. Nei dėl bendro kainų lygio kitimo, nei dėl pasikeitusių kitų mokesčių Paslaugos kaina/įkainiai peržiūrimi nebus. Pasikeitus PVM tarifui, Paslaugos kaina/įkainiai peržiūrimi (perskaiciuojami) vadovaujantis šiomis nuostatomis:

2.6.1. pasikeitus PVM, bet kurios Šalies iniciatyva per protingą terminą Paslaugos kaina/įkainiai atitinkamai perskaiciuojami;

2.6.2. Paslaugos kaina/įkainiai dėl pasikeitusio PVM perskaiciuojami paslaugoms, kurių kainai/įkainiui daro įtaką pasikeitęs mokestis;

2.6.3. Paslaugos kaina/įkainiai perskaiciuojami tokiu pačiu santykiu, koku pasikeičia PVM;

2.6.4. ši tvarka taikoma tiek didinant Paslaugos kainą/įkainius padidėjus mokesčio tarifui, tiek juos mažinant, jeigu mokesčio tarifas mažėja;

2.6.5. Sutarties kainos/įkainių keitimą Šalys įformina rašytiniu Šalių susitarimu.

2.7. Mokėjimai atliekami euraiis tokia tvarka:

2.7.1. Pirkėjas už faktiškai laiku ir kokybiškai suteiktą Paslaugą pagal Sutartyje nurodytus įkainius su Paslaugos teikėju atsiskaito kas mėnesį ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) dienų nuo kiekvieno abiejų Sutarties šalių suderinto Paslaugos perdavimo-priėmimo akto pasirašymo ir PVM sąskaitos-faktūros pateikimo dienos.

2.7.2. Paslaugos perdavimas ir priėmimas kas mėnesį įforminamas Paslaugos priėmimo – perdavimo aktu, kuris pasirašomas Paslaugos teikėjo ir Pirkėjo įgaliotų atstovų; detali Paslaugos priėmimo – perdavimo tvarka aprašyta šios Sutarties III skyriuje.

2.7.3. Sąskaitos faktūros teikiamos tik elektroniniu būdu, išskyrus Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 22 straipsnio 12 dalyje nustatytus atvejus. Elektroninės sąskaitos faktūros, atitinkančios Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standartą, kurio nuoroda paskelbta 2017 m. spalio 16 d. Komisijos įgyvendinimo sprendime (ES) 2017/1870 dėl nuorodos į Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standartą ir sintaksių sąrašo paskelbimo pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2014/55/ES (OL 2017 L 266, p. 19) (toliau – Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standartas), teikiamos Paslaugos teikėjo pasirinktomis priemonėmis. Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standarto neatitinkančios elektroninės sąskaitos faktūros gali būti teikiamos tik naudojantis informacinės sistemos „E. sąskaita“ priemonėmis.

2.7.4. PVM sąskaita – faktūra turi būti pateikiama ne anksčiau nei abiejų Šalių suderintas ir pasirašytas Paslaugos priėmimo-perdavimo aktas be trūkumų/pastabų (t. y. kai pašalinti visi trūkumai ar pastabos, nurodytos ankstesniuose Paslaugos priėmimo-perdavimo aktuose, jei tokių buvo).

2.7.5. Pirkėjas už suteiktą Paslaugą Paslaugos teikėjui atsiskaito mokėjimo pavedimu į Paslaugos teikėjo nurodytą banko sąskaitą.

III. PASLAUGOS PRIĖMIMAS – PERDAVIMAS

3.1. Suteiktos Paslaugos kokybė patikrinama priėmimo-perdavimo metu, šalims pasirašant Paslaugos perdavimo – priėmimo aktą, kurį rengia Paslaugos teikėjas pagal šios Sutarties 3 priedą. Paslaugos perdavimo – priėmimo akte turi būti galimybė įrašyti Paslaugos trūkumus ar kitas pastabas, susijusias su teikiama Paslauga.

3.2. Pirkėjas, patikrinęs ir įsitikinęs, kad Paslauga atitinka Sutartyje ir jos prieduose nustatytus reikalavimus ir kad yra įvykdyti visi kiti Paslaugos teikėjo įsipareigojimai pagal Sutartį, ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo Paslaugos perdavimo – priėmimo akto gavimo dienos privalo priimti suteiktą Paslaugą ir pasirašyti Paslaugos perdavimo - priėmimo aktą.

3.3. Jeigu Pirkėjas perdavimo – priėmimo metu turi pastabų dėl suteiktos Paslaugos kiekio ir/arba kokybės ir/arba nustatomi suteiktos Paslaugos kokybės trūkumai ir/arba neatitikimai techninės specifikacijos (Sutarties 1 priedo) reikalavimams, visi neatitikimai/trūkumai raštu nurodomi Paslaugos perdavimo – priėmimo akte ir perdavimo – priėmimo aktas pasirašomas.

3.4. Pirkėjas, atsižvelgdamas į trūkumų pobūdį, kiekį bei sudėtingumą, perdavimo – priėmimo akte nurodo Paslaugos teikėjui protingą terminą pašalinti Paslaugos trūkumus nuo raštiškų pastabų pateikimo dienos. Paslaugos teikėjui pašalinus per Pirkėjo nurodytą protingą terminą Paslaugos trūkumus/neatitikimus, numatytus perdavimo – priėmimo akte, Šalys pasirašo naują perdavimo – priėmimo aktą.

3.5. Pirkėjui pareikalavus, Paslaugos teikėjas pateikia visą informaciją apie teikiamos Paslaugos eigą ir apimtis.

3.6. Paslaugos perdavimo – priėmimo aktas pasirašomas 2 (dviem) vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais.

3.7. Paslaugos perdavimo – priėmimo aktus turi teisę pasirašyti Konsulinio departamento Konsulinės informacijos skyriaus vedėjas, jo nesant - kitas jį pavaduojantis asmuo.

IV. PIRKIMO SUTARTIES ŠALIŲ TEISĖS IR PAREIGOS

4.1. Paslaugos teikėjas įsipareigoja:

4.1.1. pradėti teikti Paslaugą per 4 (keturias) savaites nuo Sutarties įsigaliojimo dienos, įskaitant telefono numerių suteikimą ir darbuotojų apmokymą;

4.1.2. kokybiškai teikti šioje Sutartyje ir jos prieduose numatytą Paslaugą Sutartyje nustatytais terminais ir tvarka savo rizika bei sąskaita kaip įmanoma rūpestingai bei efektyviai, įskaitant, bet neapsiribojant, Paslaugos teikimą pagal geriausius visuotinai pripažįstamus profesinius, techninius standartus ir praktiką, panaudodamas visus reikiamus įgūdžius, žinias;

4.1.3. bendradarbiauti su Pirkėju visos Sutarties vykdymo metu ir nedelsdamas raštu informuoti Pirkėją apie bet kokias aplinkybes, kurios trukdo ar gali sutrukdyti Paslaugos teikėjui užbaigti Paslaugos teikimą nustatytais terminais arba gali turėti įtakos teikiamos Paslaugos apimčiai ir/ar kokybei;

4.1.4. ne vėliau kaip likus 10 darbo dienų iki Paslaugos teikimo termino pabaigos, informuoti Pirkėją apie ketinimą baigti teikti Sutartyje numatytą Paslaugą;

4.1.5. po Paslaugos suteikimo nedelsdamas perleisti nuosavybės teises į Paslaugos teikimo rezultatą, jeigu toks sukuriamas; intelektinės nuosavybės teisių perėjimui taikomos Sutarties VI skyriuje nurodytos nuostatos;

4.1.6. užtikrinti iš Pirkėjo Sutarties vykdymo metu gautos ir su Sutarties vykdymu susijusios informacijos konfidencialumą bei apsaugą;

4.1.7. nenaudoti Pirkėjo logotipo ar pavadinimo jokioje reklamoje, leidiniuose ar kitur be išankstinio raštiško Pirkėjo sutikimo;

4.1.8. užtikrinti, kad Sutarties sudarymo momentu ir visą jos galiojimo laikotarpį Paslaugą teiktų reikiamas ir optimalus specialistų skaičius ir Paslaugos teikėjo specialistai turėtų reikiamą kvalifikaciją ir patirtį, nepriklausomai, ar buvo keliami kvalifikacijos reikalavimai pirkimo dokumentuose, reikalingas norint kokybiškai ir laiku teikti Paslaugą;

4.1.9. Pirkėjui raštu paprašius, grąžinti visus iš Pirkėjo gautus, Sutarčiai vykdyti reikalingus dokumentus;

4.1.10. remtis tais subteikėjais, kurie nurodyti Pasiūlyme, jeigu vykdant Sutartį jie pasitelkiami: /nurodyti/; taip pat tais subteikėjais, kurie pakeisti ar pasitelkti naujai Sutarties vykdymo metu, laikantis šios Sutarties reikalavimų;

4.1.11. remtis tais specialistais, kurie nurodyti Pasiūlyme bei tais, kurie papildomai įtraukti Sutarties vykdymo metu arba yra pakeisti, laikantis šios Sutarties reikalavimų;

4.1.12. užtikrinti, kad Paslaugą teiktų tik pagal techninėje specifikacijoje (Sutarties 1 priedas) nustatytą tvarką apmokėti specialistai, įskaitant ir specialistus, papildomai įtrauktus ar pakeistus Sutarties vykdymo metu;

4.1.13. Sudarius Sutartį, tačiau ne vėliau negu Sutartis pradeda vykdyti, Paslaugos teikėjas įsipareigoja Pirkėjui pranešti tuo metu žinomų subteikėjų pavadinimus, kontaktinius duomenis ir jų atstovus. Pirkėjas taip pat reikalauja, kad Paslaugos teikėjas informuotų apie minėtos informacijos pasikeitimus visu Sutarties vykdymo metu, taip pat apie naujus subteikėjus, kuriuos jis ketina pasitelkti vėliau, kartu su informacija apie naujus subteikėjus pateikiami ir subteikėjo pašalinimo pagrindų nebuvimą (jei buvo taikoma) ir kvalifikaciją patvirtinantys dokumentai. Nauji subteikėjai pasitelkiami arba esami subteikėjai keičiami šios Sutarties VII skyriuje nustatyta tvarka.

4.1.14. Pirkėjui nurodžius perdavimo – priėmimo akte suteiktos Paslaugos trūkumus/neatitikimus/pastabas, ištaisyti juos savo sąskaita per Pirkėjo nurodytą protingą terminą;

4.1.15. vykdant Sutartį, PVM sąskaitas – faktūras, sąskaitas-faktūras, kreditinius ir debetinius dokumentus bei avansines sąskaitas teikti naudojantis informacinės sistemos „E. sąskaita“ priemonėmis.

4.1.16. rūpestingai tvarkyti sąskaitas, įrašus ir kvitus, susijusius su Pirkėjo vykdomais mokėjimais pagal šią Sutartį. Pirkėjo prašymu Paslaugos teikėjas pateikia Pirkėjui ar nepriklausomam auditoriui, ar kitai institucijai, turinčiai teisę gauti informaciją apie šios Sutarties vykdymą, visas sąskaitas, įrašus ir kvitus. Paslaugos teikėjas pateikia visus paaiškinimus, susijusius su išlaidomis, kurias Pirkėjas prašo paaiškinti;

4.1.17. kaip duomenų tvarkytojas užtikrinti tinkamą 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB, t. y. Bendrojo duomenų apsaugos reglamento (toliau – BDAR), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo, kitų Lietuvos Respublikos teisės aktų reglamentuojančių Klientų asmens duomenų apsaugą taikymą, t. y.:

4.1.17.1. prieš pradėdamas tvarkyti asmens duomenis, atlikti poveikio asmens duomenų apsaugai Paslaugos teikėjo informacinėse sistemose, kuriose numatoma tvarkyti asmens duomenis, gaunamus pagal šią sutartį, analizę ir pateikti ją Pirkėjui;

4.1.17.2. tvarkyti asmens duomenis ir vesti asmens duomenų tvarkymo veiklos įrašus tik pagal Pirkėjo, kuris yra duomenų valdytojas, dokumentais įformintus nurodymus, įskaitant ir tuos duomenis, kurie susiję su asmens duomenų perdavimu į trečiąją valstybę ar tarptautinei organizacijai, išskyrus atvejus, kai tai daryti reikalaujama pagal Europos Sąjungos arba valstybės narės teisę, kuri yra taikoma Pirkėjui. Tokiu atveju Paslaugos teikėjas prieš pradėdamas tvarkyti duomenis praneša apie tokį teisinį reikalavimą Pirkėjui, išskyrus atvejus, kai pagal tą teisę toks pranešimas yra draudžiamas dėl svarbių viešojo intereso priežasčių;

4.1.17.3. užtikrinti, kad asmens duomenis tvarkyti įgalioti Paslaugos teikėjo asmenys būtų įsipareigoję užtikrinti konfidencialumą arba jiems būtų taikoma konfidencialumo prievolė;

4.1.17.4. atsižvelgdamas į duomenų tvarkymo pobūdį, taikydamas tinkamas technines ir organizacines priemones ir kiek tai įmanoma, padėti Pirkėjui įvykdyti prievolę atsakyti į duomenų subjekto prašymus pasinaudoti BDAR III skyriuje nustatytais duomenų subjekto teisėmis;

4.1.17.5. pagal Pirkėjo pasirinkimą, užbaigus teikti su duomenų tvarkymu susijusias paslaugas, ištrinti arba perduoti Pirkėjui visus asmens duomenis ir ištrinti esamas jų kopijas, išskyrus atvejus, kai Europos Sąjungos ar valstybės narės teisė reikalaujama asmens duomenis saugoti;

4.1.17.6. pateikti Pirkėjui visą informaciją, būtiną siekiant įrodyti, kad vykdomos BDAR 28 straipsnyje nustatytos prievolės ir sudaryti sąlygas bei padėti Pirkėjui arba kitam jo įgaliotam auditoriui atlikti auditą, įskaitant patikrinimus;

4.1.17.7. užtikrinti, kad jo pasitelkto(u) subteikėjo(u) įsipareigojimai asmens duomenų tvarkymo srityje būtų tokios pat apimtys kaip ir Paslaugos teikėjo.

4.1.18. tinkamai vykdyti kitus įsipareigojimus, numatytus Sutartyje ir galiojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

4.2. Paslaugos teikėjas turi teisę:

4.2.1. gauti užmokestį už Paslaugas su sąlyga, kad jis kokybiškai ir laiku vykdo visus šioje Sutartyje numatytus įsipareigojimus;

4.2.2. jei Pirkėjas naudojasi Sutarties 4.4.3 papunktyje įtvirtinta tiesioginio atsiskaitymo su subteikėjais galimybe, Paslaugos teikėjas turi teisę prieštarauti nepagrįstiems mokėjimams subteikėjams;

4.2.3. Paslaugos teikėjas turi ir kitas šios Sutarties ir Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų numatytas teises.

4.3. Pirkėjas įsipareigoja:

4.3.1. Paslaugos teikėjo prašymu vykdyti Paslaugos teikėjo darbuotojų apmokymą, 3–5 (trijų-penkių) darbo dienų trukmės mokymų ciklas;

4.3.2. laiku priimti iš Paslaugos teikėjo tinkamai ir kokybiškai suteiktą Paslaugą ir laiku už ją atsiskaityti šioje Sutartyje nustatyta tvarka;

4.3.3. nedelsiant pranešti Paslaugos teikėjui apie Sutarties sąlygų pažeidimą, kai tik toks pažeidimas yra nustatomas;

4.3.4. patikrinti pašalinimo pagrindų nebuvimą ir atitikimą kvalifikacijos reikalavimams (jei tokie buvo keliami) šioje Sutartyje nustatyta tvarka keičiant arba naujai pasitelkiant subteikėjus;

4.3.5. Paslaugos teikėjui sudaryti visas sąlygas, suteikti informaciją ar dokumentus, būtinus Paslaugai teikti;

4.3.6. ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo Sutarties 4.1.13 papunktyje nurodytos informacijos gavimo raštu, informuoti subteikėjus apie tiesioginio atsiskaitymo galimybę, o subteikėjas, norėdamas pasinaudoti tokia galimybe, raštu pateikia prašymą Pirkėjui per 3 (tris) dienas.

4.4. Pirkėjas turi teisę:

4.4.1. reikalauti, jog Paslauga būtų teikiama tinkamai, laiku ir kokybiškai; prižiūrėti Paslaugos teikimą bei teikti pastabas dėl jos teikimo, taip pat žodžiu ir raštu nurodyti Paslaugos teikėjui teikiamos paslaugos trūkumus ir/ar neatitikimus, reikalauti, kad jie būtų pašalinti per protingą terminą;

4.4.2. tais atvejais, kai Paslaugos teikėjas nesiremia subteikėjo pajėgumais, Pirkėjas, siekdamas užtikrinti tinkamą Viešųjų pirkimų įstatymo 17 straipsnio 2 dalies 2 punkto nuostatų įgyvendinimą ir vadovaudamasis pirkimo dokumentuose nustatytais reikalavimais, gali patikrinti, ar nėra šio pirkimo dokumentuose nurodytų Paslaugos teikėjo subteikėjo pašalinimo pagrindų. Tokiu atveju, jeigu subteikėjo padėtis atitinka bent vieną pagal pirkimo dokumentuose nustatytą pašalinimo pagrindą, Pirkėjas reikalauja, kad Paslaugos teikėjas per Pirkėjo nustatytą terminą pakeistų minėtą subteikėją kitu, reikalavimus atitinkančiu subteikėju;

4.4.3. tiesiogiai atsiskaityti su subteikėjais. Tokio atsiskaitymo tvarka nustatoma trišalėje sutartyje, kurią sudaro Pirkėjas, Paslaugos teikėjas ir jo subteikėjas (-ai).

4.4.4. Pirkėjas turi visas šios Sutarties bei Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų numatytas teises.

V. ASMENYS, ATSAKINGI UŽ SUTARTIES VYDYMĄ

5.1. Asmenys, atsakingi už Sutarties vykdymą:

	Pirkėjo atstovai	Paslaugos teikėjo atstovai
Vardas, pavardė		
Adresas		
Telefonas		
Faksas		
El. paštas		

VI. INTELEKTINĖS NUOSAVYBĖS TEISĖS

6.1. Visi Paslaugos rezultatai (jei tokie sukuriami), kaip numatyta Sutarties 4.1.4 papunktyje ir su jais susijusios teisės, įgytos vykdant Sutartį, įskaitant autorių turtines (nurodytas Lietuvos Respublikos autorių ir gretutinių teisių įstatymo 15 straipsnyje) ir pramoninės nuosavybės teises ar kitas intelektinės nuosavybės teises, išskyrus asmenines neturtines teises į intelektinės veiklos rezultatus, yra Pirkėjo nuosavybė.

6.2. Paslaugos teikėjas užtikrina, kad jokios trečiųjų asmenų teisės nėra pažeidžiamos Sutarties vykdymo metu ir Sutarties vykdymui nėra naudojami intelektinės nuosavybės teisės saugomi objektai, į kuriuos Paslaugos teikėjas neturi intelektinės nuosavybės teisių.

6.3. Autorių turtinės teisės į visus Paslaugos rezultatus Pirkėjui pereina nuo galutinio Paslaugos perdavimo –priėmimo akto pasirašymo be trūkumų momento.

6.4. Paslaugos teikėjas įsipareigoja atlyginti Pirkėjui nuostolius, patirtus dėl trečiųjų šalių ieškinų dėl patentinių, prekių ženklų, autorių ir gretutinių teisių pažeidimų, kylančių dėl Sutarties vykdymo ir/ar Paslaugos rezultato.

6.5. Paslaugos teikėjas nedelsdamas praneša Pirkėjui apie tai, kad jam yra pateiktas ieškinys ar bet koks kitas reikalavimas dėl bet kokių su Sutartimi susijusių autorių teisių ir intelektinės nuosavybės teisės pažeidimo ar įtariamo pažeidimo.

VII. SUBTEIKĖJŲ IR SPECIALISTŲ KEITIMO PAGRINDAI IR TVARKA

7.1. Paslaugos teikėjas prisiima visą atsakomybę, susijusią su specialistų darbo sąlygų reguliavimu, bei užtikrina, kad nustatant darbo laiką bus atsižvelgta į teikiamos Paslaugos specifiką.

7.2. Paslaugos teikėjas negali keisti Sutarties 4.1.9 ir 4.1.10 papunkčiuose nurodyto (-ų) subteikėjo (-ų) ir / ar Pasiūlyme nurodyto (-ų) specialisto (-ų) visą Sutarties laikotarpį be raštiško Pirkėjo sutikimo. Keičiamas (-i) subteikėjas (-ai) ir / ar specialistas (-ai) turi neturėti pašalinimo pagrindų (jei buvo taikoma) ir turėti ne žemesnę, nei nurodyta Pirkimo dokumentuose, kvalifikaciją bei pateikti tai įrodančius dokumentus, taip pat užtikrinti sklandų darbų perdavimą ir perėmimą. Subteikėjas (-ai) ir / ar specialistas (-ai) gali būti keičiamas (-i) tik šiais atvejais:

7.2.1. kai subteikėjas (-ai) bankrutuoja, yra likviduojamas ar susidaro analogiška situacija;

7.2.2. kai subteikėjas (-ai) ir / ar specialistas (-ai) dėl objektyvių priežasčių (nutrūkus teisiniams santykiams su Paslaugos teikėju, subteikėjui ir / ar specialistui atsisakius teikti Paslaugą, specialistui išėjus atostogų, susirgus, susižeidus, mirus ir pan.) negali teikti visos ar dalies Sutartyje nurodytos Paslaugos.

7.3. Paslaugos teikėjas, siekdamas pakeisti subteikėją (-us) ir / ar specialistą (-us), turi raštu informuoti Pirkėją prieš 3 (tris) darbo dienas ir gauti Pirkėjo raštišką sutikimą. Pirkėjui sutikus su subteikėjo (-ų) ir / ar specialisto (-ų) pakeitimu, Pirkėjas su Paslaugos teikėju raštu sudaro susitarimą dėl subteikėjo (ų) ir / ar specialisto (-ų) pakeitimo. Šis susitarimas yra neatskiriama Sutarties dalis.

7.4. Jeigu Pirkėjas yra pagrįstai nepatenkintas Paslaugos teikėjo paskirtu specialistu (-ais), Paslaugos teikėjas Pirkėjo raštišku prašymu privalo nedelsdamas pakeisti tokį (-ius) asmenį (-is). Keičiamas (-i) asmuo (-enys) turi būti ne žemesnės kvalifikacijos, nei nustatyta Pirkimo dokumentuose bei pateikiami specialisto (-ų) kvalifikaciją įrodantys dokumentai.

7.5. Jeigu Paslaugos teikėjas sutarties vykdymo metu nori pasitelkti naujus subteikėjus, kurie nebuvo nurodyti Paslaugos teikėjo pasiūlyme, jis privalo apie tai raštu informuoti Pirkėją bei kartu su informacija apie naujus subteikėjus pateikti ir subteikėjo pašalinimo pagrindų nebuvimą patvirtinančius dokumentus ir dokumentus, patvirtinančius kvalifikacijos reikalavimų atitikimą (jeigu tokie buvo keliami).

7.6. Subteikėjo (-ų) ir / ar specialisto (-ų) keitimo tvarkos pažeidimas laikomas esminiu Sutarties pažeidimu.

VIII. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

8.1. Šalių atsakomybė yra nustatoma pagal galiojančius Lietuvos Respublikos teisės aktus ir šią Sutartį. Šalys įsipareigoja tinkamai vykdyti savo įsipareigojimus, prisiimtus šia Sutartimi, ir susilaikyti nuo bet kokių veiksmų, kuriais galėtų padaryti žalos viena kitai ar apsunkintų kitos Šalies prisiimtų įsipareigojimų įvykdymą.

8.2. Neatlikus apmokėjimo nustatytais terminais dėl Pirkėjo kaltės, Paslaugos teikėjo pareikalavimu Pirkėjas privalo sumokėti Paslaugos teikėjui už kiekvieną uždelstą dieną 0,02 (dviejų šimtųjų) proc. delspinigius nuo laiku neapmokėtos sumos už kiekvieną uždelstą dieną.

8.3. Jei Paslaugos teikėjas nepradeda teikti Paslaugos per Sutarties 4.1.1 punkte nustatytą terminą, Pirkėjas be oficialaus įspėjimo ir nesumažindamas kitų savo teisių gynimo būdų skiria Paslaugos teikėjui 100 (vieno šimto) Eur baudą už kiekvieną termino praleidimo dieną.

8.4. Jei Paslaugos teikėjas teikia nekokybišką Paslaugą, Pirkėjas įgyja teisę mažinti mokestį už Paslaugos teikėjo Ataskaitiniu laikotarpiu suteiktą Paslaugą, vadovaujantis techninės specifikacijos (Sutarties 1 priedas) 9 skyriuje nustatyta tvarka.

8.5. Delspinigių/baudų sumokėjimas neatleidžia Šalių nuo pareigos vykdyti šioje Sutartyje prisiimtus įsipareigojimus.

8.6. Iš Pirkėjo pusės už Sutarties ir pakeitimų paskelbimą atsakingas: (*pareigos, vardas, pavardė, telefonas, el. pašto adresas*).

IX. NENUGALIMOS JĖGOS APLINKYBĖS (FORCE MAJEURE)

9.1. Šalis nėra laikoma atsakinga už bet kokių įsipareigojimų pagal šią Sutartį neįvykdymą ar dalinį neįvykdymą, jeigu Šalis įrodo, kad sutartiniai įsipareigojimai neįvykdyti ar dalinai neįvykdyti dėl aplinkybių, kurių ji negalėjo kontroliuoti bei protingai numatyti Sutarties sudarymo metu, ir kad negalėjo užkirsti kelio šių aplinkybių ar jų pasekmių atsiradimui.

9.2. Nenugalimos jėgos aplinkybėmis laikomos aplinkybės, nurodytos Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.212 straipsnyje ir Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybėms taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1996 m. liepos 15 d. nutarimu Nr. 840 „Dėl Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybėms taisyklių patvirtinimo“. Nustatydamos nenugalimos jėgos aplinkybes Šalys vadovaujasi Nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybes liudijančių pažymų išdavimo tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1997 m. kovo 13 d. nutarimu Nr. 222 „Dėl Nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybes liudijančių pažymų išdavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

9.3. Esant nenugalimos jėgos aplinkybėms, Šalys Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka yra atleidžiamos nuo atsakomybės už Sutartyje numatytų sutartinių įsipareigojimų neįvykdymą, dalinį neįvykdymą arba netinkamą įvykdymą, o įsipareigojimų vykdymo terminas pratęsiamas.

9.4. 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 dokumentus, patvirtinančius šių aplinkybių buvimą bei 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.

9.5. 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 ir nepateikia nenugalimos jėgos aplinkybių buvimą patvirtinančių dokumentų, ji privalo kompensuoti kitai Šaliai žalą, kurią ši patyrė dėl laiku nepateikto pranešimo arba dėl to, kad nebuvo jokio pranešimo.

X. KONFIDENCIALUMO ĮSIPAREIGOJIMAI

10.1. Pirkėjas Paslaugos teikėjo pasiūlymą, sudarytą Sutartį, ir šios Sutarties pakeitimus, išskyrus informaciją, kurios atskleidimas prieštarautų informacijos ir duomenų apsaugą reguliuojantiems teisės aktams arba visuomenės interesams, pažeistų teisėtus konkretaus Paslaugos teikėjo komercinius interesus arba turėtų neigiamą poveikį tiekėjų konkurencijai, skelbia viešai.

10.2. Konfidencialumo įsipareigojimai Sutarties Šalims nustatomi vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 20 straipsniu.

XI. SUTARTIES PAKEITIMAI, PERŽIŪROS SĄLYGOS, PASIRINKIMO GALIMYBĖS

11.1. Sutarties sąlygos Sutarties galiojimo laikotarpiu gali būti keičiamos Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsnyje nustatyta tvarka.

11.2. 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 (dvidešimt) dienų ir kitai Šaliai pateikti motyvuotą raštišką atsakymą.

11.3. Sutarties sąlygų pakeitimas turi būti įformintas papildomu susitarimu ir pasirašytas abiejų Šalių.

XII. SUTARTIES VYKDYMO SUSTABDYMAS

12.1. Esant svarbioms aplinkybėms, nepriklausančiomis nuo Paslaugos teikėjo valios, dėl kurių Paslaugos teikėjas negali vykdyti savo sutartinių įsipareigojimų ir/arba esant kitoms nenumatytoms aplinkybėms (pavyzdžiui, pasikeitus galiojančiam teisės aktui ar įsigaliojus naujam teisės aktui, kuris turi įtakos šios Sutarties vykdymui; Pirkėjui būtinas papildomas laikas atlikti papildomą pirkimą; kitos aplinkybės, kurios nebuvo žinomos pirkimo vykdymo metu ir su kuriomis susidurtų bet kuris kitas Pirkėjas), Pirkėjas turi teisę sustabdyti Paslaugos ar kurios nors jos dalies, kuri negali būti vykdoma, teikimą.

12.2. Atsiradus aplinkybėms, dėl kurių Paslaugos teikėjas negali vykdyti sutartinių įsipareigojimų, Paslaugos teikėjas apie tai nedelsdamas privalo informuoti Pirkėją, pateikdamas informaciją ir dokumentus, įrodančius sutartinių įsipareigojimų vykdymo negalimumą dėl aplinkybių, nepriklausančių nuo Paslaugos teikėjo. Išnykus aplinkybėms, trukdžiusioms Paslaugos teikėjui vykdyti sutartinius įsipareigojimus, sustabdytos Paslaugos teikimas atnaujinamas.

12.3. Jei Paslaugos teikimas dėl priežasčių, nepriklausančių nuo Paslaugos teikėjo buvo sustabdytas laikotarpiui, ne trumpesniam nei 30 (trisdešimt) dienų, praėjus 30 (trisdešimt) dienų Paslaugos teikėjas gali rašytiniu pranešimu Pirkėjo pareikalauti atnaujinti Paslaugos teikimą per 14 (keturiolika) dienų arba nutraukti Sutartį Šalių susitarimu.

12.4. Tais atvejais, kai sutarties vykdymas sustabdomas likus iki sutarties termino pabaigos mažiau laiko, nei galimas sustabdymo terminas, po sustabdymo pratęsiant vykdymo terminą, pratęsimas turi būti tam terminui, kuris sustabdymo metu buvo likęs iki sutartinių įsipareigojimų įvykdymo pabaigos.

12.5. Tais atvejais, kai sutarties vykdymas sustabdomas likus iki sutarties termino pabaigos daugiau laiko, nei galimas sustabdymo terminas, Paslaugos ar jos dalies suteikimo terminas pratęsiamas tokiam laikotarpiui, kuriam jis buvo sustabdytas.

12.6. Sutartinių įsipareigojimų vykdymo sustabdymas visais Sutartyje numatytais atvejais turi būti raštiškas, nurodant priežastis ir sustabdymo terminą bei pridedant dokumentus, patvirtinančius sustabdymo pagrindą (jeigu tokie yra).

XIII. SUTARTIES PAŽEIDIMAS

13.1. Jei kuri nors Sutarties Šalis nevykdo arba netinkamai vykdo kokius nors savo įsipareigojimus pagal Sutartį, ji pažeidžia Sutartį.

13.2. Vienai Sutarties Šaliai pažeidus Sutartį, nukentėjusioji Šalis turi teisę:

13.2.1. reikalauti kitos Šalies vykdyti sutartinius įsipareigojimus;

13.2.2. reikalauti atlyginti nuostolius;

13.2.3. reikalauti sumokėti Sutarties 8.2 ir 8.3 punktuose nustatytus delspinigius/baudas;

13.2.4. reikalauti sumažinti kainą, neįvykdyta ar netinkamai įvykdyta Paslaugos verte;

13.2.5. nutraukti Sutartį;

13.2.6. taikyti kitus Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatytus teisių gynimo būdus.

13.3. Paslaugos teikėjas negali perleisti trečiai šaliai visų ar dalies savo įsipareigojimų pagal šią Sutartį be išankstinio raštiško Šalių susitarimo.

13.4. Paslaugos teikėjas turi nedelsiant pranešti Pirkėjui apie bet kokius esminius Paslaugos teikėjo planuojamus teisinio statuso pasikeitimus, patvirtinant, kad prielaidos, būtinos Sutarčiai vykdyti, nenustojo galioti.

13.5. Šioje Sutartyje esminėmis sąlygomis laikoma:

13.5.1. Sutarties dalykas;

13.5.2. Sutarties kaina ir kainodaros taisyklės;

13.5.3. apmokėjimo sąlygos ir tvarka;

13.5.4. Paslaugos teikimo terminas (-ai);

13.5.5. subteikėjo (-ų), specialisto (-ų) keitimo tvarka;

13.5.6. Viešųjų pirkimų įstatymo 20 straipsnio pažeidimai.

13.6. Sutarties 13.5 punkte numatytų sąlygų pažeidimas laikomas esminiu Sutarties pažeidimu.

XIV. SUTARTIES NUTRAUKIMAS

14.1. Sutartis gali būti nutraukiama Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 90 straipsnyje numatytais atvejais.

14.2. Sutartis gali būti nutraukiama raštišku Šalių susitarimu.

14.3. Pirkėjas, įspėjęs Paslaugos teikėją prieš 14 (keturiolika) kalendorinių dienų, gali nutraukti Sutartį vienašališkai šiais atvejais:

14.3.1. kai Paslaugos teikėjas nevykdo savo sutartinių įsipareigojimų;

14.3.2. kai Paslaugos teikėjas suteikia netinkamos kokybės Paslaugą ir per pagrįstai nustatytą laikotarpį neįvykdo Pirkėjo nurodymo ištaisyti netinkamai įvykdytus arba neįvykdytus sutartinius įsipareigojimus;

14.3.3. kai Paslaugos teikėjas perleidžia Sutarties vykdymą trečiai šaliai be Pirkėjo žinios;

14.3.4. kai Paslaugos teikėjas bankrutuoja arba yra likviduojamas, kai sustabdo ūkinę veiklą, arba kai įstatymuose ir kituose teisės aktuose numatyta tvarka susidaro analogiška situacija;

14.3.5. kai keičiasi Paslaugos teikėjo organizacinė struktūra – juridinis statusas, pobūdis ar valdymo struktūra ir tai daro įtaką tinkamam sutarties įvykdymui, išskyrus atvejus, kai dėl šių pasikeitimų keičiama Sutartis;

14.3.6. kai Pirkėjas šios Sutarties vykdymui negauna finansavimo.

14.4. Paslaugos teikėjas, prieš 14 (keturiolika) kalendorinių dienų įspėjęs Pirkėją, gali nutraukti sutartį, jei Pirkėjas dėl savo kaltės nevykdo savo sutartinių įsipareigojimų.

14.5. Jei Sutartis nutraukiama ne dėl Paslaugos teikėjo kaltės, nutraukimo atveju Pirkėjas sumoka Paslaugos teikėjui už faktiškai suteiktą Paslaugą pagal Paslaugos teikėjo nurodytus įkainius. Paslaugos teikėjas neturi teisės į kokios nors patirtos žalos kompensaciją.

14.6. Pirkėjas po Sutarties nutraukimo turi kiek galima greičiau patvirtinti suteiktos Paslaugos vertę. Taip pat parengiama ataskaita apie Sutarties nutraukimo dieną esančią Paslaugos teikėjo skolą Pirkėjui ir Pirkėjo skolą Paslaugos teikėjui.

14.7. Nutraukus Sutartį ar jai pasibaigus, lieka galioti šios Sutarties nuostatos, susijusios su atsakomybe bei atsiskaitymais tarp Šalių pagal šią Sutartį, garantiniais įsipareigojimais, taip pat visos kitos šios Sutarties nuostatos, kurios, kaip aiškiai nurodyta, išlieka galioti po Sutarties nutraukimo arba turi išlikti galioti, kad būtų visiškai įvykdyta ši Sutartis.

14.8. Jei Sutartis nutraukiama Pirkėjo iniciatyva dėl Paslaugos teikėjo kaltės, Pirkėjas įgyja teisę reikalauti iš Paslaugos teikėjo sumokėti 2500 Eur (dviejų tūkstančių penkių šimtų eurų) baudą. Pirkėjo patirti nuostoliai ar išlaidos gali būti išieškomi išskaičiuojant juos iš Paslaugos teikėjui mokėtinų sumų.

XV. GINČŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

15.1. Šiai Sutarčiai ir visoms iš šios Sutarties atsirandančioms teisėms ir pareigoms taikomi Lietuvos Respublikos įstatymai bei kiti norminiai teisės aktai. Sutartis sudaryta ir turi būti aiškinama pagal Lietuvos Respublikos teisę.

15.2. Bet kokie nesutarimai ar ginčai, kylantys tarp Šalių dėl šios Sutarties, sprendžiami abipusiu susitarimu. Nepavykus ginčo išspręsti derybomis per 30 (trisdešimt) dienų nuo derybų pradžios, bet kokie ginčai, nesutarimai ar reikalavimai, kylantys iš šios Sutarties ar susiję su ja, jos pažeidimu, nutraukimu ar galiojimu, sprendžiami kompetentingame Lietuvos Respublikos teisme. Derybų pradžia laikoma diena, kurią viena iš Sutarties Šalių pateikė prašymą raštu kitai Šaliai su siūlymu pradėti derybas.

XVI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

16.1. Sutartis įsigalioja nuo jos abiejų Šalių pasirašymo dienos ir galioja iki visiško sutartinių įsipareigojimų įvykdymo. Sutartis įsigalioja nuo jos pasirašymo bei patvirtinimo antspaudais dienos. Jei sutartis pasirašoma ne tą pačią dieną, laikoma, kad Sutartis įsigalioja tą dieną, kai ją pasirašo ir patvirtina antspaudu antroji Šalis.

16.2. Sutarties galiojimas gali būti pratęstas abiejų Šalių raštišku susitarimu, tomis pačiomis sutarties sąlygomis, neviršijant bendro sutarties galiojimo termino (*įrašyti*) mėnesių ir bendros sutarties vertės (*įrašyti*) Eur (su PVM).

16.3. Jei pasikeičia Šalies adresas ir / ar kiti duomenys, tokia Šalis turi informuoti kitą Šalį pranešdama ne vėliau, kaip per 3 (tris) darbo dienas. Jei Šaliai nepavyksta laikytis šių reikalavimų, ji neturi teisės į pretenziją ar atsiliėpimą, jei kitos Šalies veiksmai, atlikti remiantis paskutiniaisiais žinomais jai duomenimis, prieštarauja Sutarties sąlygoms arba ji negavo jokio pranešimo, išsiųsto pagal tuos duomenis.

16.4. Jei bet kuri šios Sutarties nuostata teisės aktų nustatyta tvarka tampa ar pripažįstama visiškai ar iš dalies negaliojančia, tai neturi įtakos kitų Sutarties nuostatų galiojimui.

16.5. Sutartis yra Sutarties Šalių perskaityta, jų suprasta ir jos autentiškumas patvirtintas Šalių tinkamus įgaliojimus turinčių asmenų parašais.

16.6. Ši Sutartis sudaryta lietuvių kalba, 2 (dviem) egzemplioriais, turinčiais vienodą teisinę galią – po vieną kiekvienai Šaliai.

16.7. Sutarties priedai yra sudėtinės ir neatskiriamos šios Sutarties dalys. Sutarties priedai pateikiami pirmumo tvarka:

16.7.1. Sutarties 1 priedas – Paslaugos techninė specifikacija,lapai;

16.7.2. Sutarties 2 priedas – Paslaugos teikėjo atnaujintas pasiūlymas,.....lapai;

PIRKĖJAS

Lietuvos Respublikos užsienio reikalų
ministerija

J. Tumo-Vaižganto g. 2, 01108 Vilnius

Įstaigos kodas 188613242

PVM mokėtojo kodas LT 886132411

„Swedbank“, AB, banko kodas 73000

A. s. LT98 7300 0100 7608 6644

Telefonas, +370 5 236 2444;

Faksas +370 5 231 3090,

El. paštas: urm@urm.lt

Ministerijos kanclerė

Jovita Neliupšienė

A.V.

PASLAUGOS TEIKĖJAS

A.V.

100
111

PASLAUGOS PRIĖMIMO-PERDAVIMO AKTAS Nr. _____

(įrašoma data)
(Sudarymo vieta)

Pirkėjas:
Paslaugos teikėjas: (jei tai tiekėjų grupė, nurodyti: <i>(jungtinės veiklos sutarties pagrindu veikianti tiekėjų grupė, sudaryta iš: (nurodyti visų ūkio subjektų pavadinimus), atstovaujamas atsakingojo partnerio (nurodyti atsakingojo partnerio pavadinimą)</i>),
Sutarties Nr.:
Sutarties pavadinimas:

Paslaugos teikėjas šiuo Paslaugos priėmimo – perdavimo aktu patvirtina, kad jis suteikė (įrašoma paslaugos suteikimo data) ir Pirkėjui perduoda šią paslaugą:

_____, nurodytas Sutartyje.

Pirkėjas:

☐ Priima ir patvirtina, kad Paslauga suteikta tinkamai ir laiku ir, laikantis Sutartyje, įskaitant jos prieduose, nustatytų reikalavimų; yra pateikti visi reikalingi dokumentai (sertifikatai, naudojimo ir priežiūros instrukcijos), jei tokie dokumentai turėjo būti pateikti Paslaugos priėmimo – perdavimo momentu.

☐ Paslauga buvo suteikta kokybiškai, tačiau praleidus Sutartyje nustatytą terminą

☐ Nepriima visos ar dalies Paslaugos dėl šių perdavimo–priėmimo metu nustatytų Paslaugos trūkumų/neatitikimų (jei nepriimama dalis Paslaugos, nurodoma, kurios):

(jeigu visi trūkumai netelpa šiame akte, jie pateikiami atskirame dokumente (priede), kuris bus laikomas sudedamoji šio akto dalis)

Paslaugos teikėjas įpareigojamas iki/per _____ darbo dienas pašalinti visus šiame akte ir jo prieduose nurodytus trūkumus/neatitikimus.

Šis aktas pasirašytas dviem vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais po vieną kiekvienai Šaliai.

Perdavė Paslaugos teikėjo atstovas	Priėmė Pirkėjo atstovas
(Data) (Parašas) (Vardas, pavardė) (Pareigos)	(Data) (Parašas) (Vardas, pavardė) (Pareigos)