

LIETUVOS NACIONALINĖS MARTYNO MAŽVYDO BIBLIOTEKOS VARTOTOJŲ TYRIMO PASLAUGŲ PIRKIMAS

PASLAUGŲ PIRKIMO-PARDAVIMO SUTARTIS NR. TR-198

2015 m. liepos 21 d.

Vilnius

Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka, įmonės kodas 290757560, atstovaujama generalinio direktoriaus Renaldo Gudausko, veikiančio pagal Lietuvos nacionalinės Martyno Mažvydo bibliotekos nuostatus (toliau – Perkančioji organizacija) ir UAB „Ekonominės konsultacijos ir tyrimai“, įmonės kodas 123398443, atstovaujama direktoriaus Ginto Umbraso, veikiančio pagal įstatus (toliau – Paslaugų teikėjas), toliau Sutartyje vadinamos Šalimis, sudarė šią sutartį.

SPECIALIOSIOS PASLAUGŲ PIRKIMO-PARDAVIMO SUTARTIES SĄLYGOS

1. Sutarties dalykas

Paslaugų teikėjas įsipareigoja Perkančiajai organizacijai ištirti vartotojų profilį, poreikius ir apskaičiuoti pasitenkinimo indeksą (toliau Sutarties tekste - Tyrimas) pagal šios Sutarties sąlygas bei pagal Techninėje specifikacijoje (Sutarties priedas Nr. 1) nustatytus reikalavimus.

2. Sutarties vykdymo pradžia ir trukmė

2.1. Sutarties vykdymo pradžia laikoma Sutarties įsigaliojimo data.

2.2. Paslaugos turi būti suteiktos ir sąskaitą už atliktus darbus pateikta ne vėliau kaip iki 2015 m. gruodžio 18 d.

2.3. Sutartis įsigalioja nuo pasirašymo ir galioja iki visų sutartinių įsipareigojimų visiško įvykdymo.

3. Sutarties kaina ir mokėjimo sąlygos

3.1. Už šios Sutarties 1 punkte. numatytą Tyrimą Perkančioji organizacija įsipareigoja Paslaugų teikėjui sumokėti 6999,85 eurais (šešis tūkstančius devynis šimtus devyniasdešimt devynis eurus 85 centus, įskaitant PVM (toliau vadinama – Bendra Sutarties kaina). Bendra Sutarties kaina detalizuota lentelėje:

Eil. Nr.	Paslaugos pavadinimas	Kaina EUR, be PVM	Kaina EUR, su PVM
1.	Tyrimo plano ir instrumentų parengimas	2200,00	2662,00
2.	Pirminio kokybinio tyrimo įvykdymas (2 fokus grupių organizavimas ir vykdymas, duomenų analizė ir ataskaitos pateikimas)	1600,00	1936,00

Renaldas Gudauskas

[Signature]

3.	Galutinio tyrimo įvykdymas (tyrimo organizavimas, kombinuotos apklausos vykdymas, duomenų analizė ir galutinės atskaitos pateikimas)	1600,00	1936,00
4.	Darbuotojų apmokymai skaičiuoti pasitenkinimo indeksą ir metodinės medžiagos parengimas.	385,00	465,85

3.2. Į Bendrą Sutarties kainą įskaičiuotos visos paslaugų teikėjo patirtos išlaidos, susijusios su paslaugų nurodytų šios Sutarties 1 punkte suteikimu ir susijusių mokesčių sumokėjimu.

3.3. Perkančioji organizacija sumoka už suteiktas ir priimtas paslaugas per 20 (dvidešimt) kalendorinių dienų po suteiktų paslaugų perdavimo – priėmimo akto pasirašymo ir Paslaugų teikėjo sąskaitos faktūros pateikimo dienos.

3.4. Suteikęs Tyrimo parengimo (Sutarties 3.1 p. eilutė Nr. 1) ir pirminio kokybinio tyrimo (Sutarties 3.1. p. eilutė Nr. 2) pagal suderintą grafiką paslaugas, Paslaugų teikėjas gali pateikti Perkančiajai organizacijai tarpinį paslaugų perdavimo aktą, kuriame buvo faktiškai suteiktos paslaugos ir sąskaitą faktūrą už atliktas paslaugas. Tarpinio mokėjimo suma negali viršyti iki tarpinio paslaugų perdavimo – priėmimo akto dienos faktiškai atliktų paslaugų vertės. Galutinis mokėjimas bus atliekamas po to, kai bus suteiktos visos paslaugos.

4. Susirašinėjimas

4.1. Perkančiosios organizacijos ir Paslaugų teikėjo vienas kitam siunčiami pranešimai turi būti raštiški ir siunčiami šiais adresais paštu, elektroniniu paštu, faksu:

	Perkančiosios organizacijos atstovas	Paslaugų teikėjo atstovas
Vardas, pavardė	Ieva Dryžaitė – kultūros projektų vadovė, intelektinių apsaugų ir rinkodaros skyrius	Agnė Tonkūnaitė-Thiemann
Adresas	Gedimino pr. 51, LT-01504 Vilnius	J. Jasinskio g. 16 B, LT-03163 Vilnius
Telefonas	+370 5 239 86 30	8 615 59 429
Faksas	-	
El. paštas	ieva.dryzaite@bibliotekospazangai.lt	agne@ekt.lt

5. Sutarties įvykdymo užtikrinimas

5.1. Paslaugų teikėjui laiku neįvykdžius šioje Sutartyje nurodytų įsipareigojimų taikomos netesybės, skaičiuojant 0,02 (dvi šimtąsias) procento dydžio delspinigius nuo laiku neįvykdytos paslaugos vertės už kiekvieną pavėluotą dieną.

5.2. Perkančiajai organizacijai, laiku neįvykdžius mokestinių įsipareigojimų, privalo mokėti 0,02 (dviejų šimtųjų) procento dydžio delspinigius nuo nesumokėtos sumos už kiekvieną pavėluotą dieną.

5.3. Perkančiajai organizacijai nutraukus sutartį dėl Paslaugų teikėjo kaltės Paslaugų teikėjas




sumoka Perkančiajai organizacijai 10 proc. bendros Sutarties vertės baudą.

6. Kitos nuostatos

6.1. Ši sutartis sudaroma lietuvių kalba.

6.2. Sutartis sudaryta dviem egzemplioriais – po vieną kiekvienai šaliai.

6.3. Šią Sutartį sudaro šių dokumentų visuma: Sutarties specialiosios (šios Sutarties tekstas) ir bendrosios sąlygos, Techninė specifikacija (Priedas Nr.1) bei kiti Sutarties įgyvendinimo dokumentai, kurie po jų pasirašymo Šalimis tampa šios Sutarties priedais. Jeigu Sutarties specialiųjų sąlygų ir/ar priedų nuostatos neatitinka Sutarties bendrųjų sąlygų nuostatų, pirmenybė teikiama Sutarties specialiųjų sąlygų bei priedų nuostatomis.

6.4. Atsakingas už Sutarties vykdymą perkančiosios organizacijos darbuotojas – Komunikacijos ir rinkodaros departamento direktorė Renata Surovec, el.paštas r.surovec@lnb.lt, mob. +370 5 239 8517.

7. Šalių rekvizitai

Paslaugų teikėjas

UAB „Ekonominės konsultacijos ir tyrimai“

J. Jasinskio g. 16 B, LT -03163 Vilnius

Tel. (8 5) 252 6225; Faks. (8 50 252 6226

Įm.k. 123398443

PVM kodas LT233984413

A.s. Nr. LT 07 7044 0600 0034 3740

AB SEB bankas

Perkančioji organizacija

Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka

Gedimino pr. 51, LT-01504 Vilnius

Tel. (8 5) 249 7023; Faks. (8 5) 249 6129

Įm.k. 290757560

PVM kodas LT100000031710

A.s Nr. LT 78 7044 0600 0128 4138

AB SEB bankas

Direktorius

Gintas Umbrasas

A. V.



Generalinis direktorius Renaldas Gudauskas



Generalinio direktoriaus pavaduotoja
ekonomikai ir finansams

Genovaitė Šablauškienė

Komunikacijos ir rinkodaros
departamento direktorė

Renata Surovec

Vyriausioji buhalterė
Danutė Peslekienė

Teisės ir personalo
skyriaus vedėja

Janina Marcinkevičienė

A. Pese

Viešųjų pirkimų
skyriaus vedėja

Elvyra Giliasevičienė

BENDROSIOS PASLAUGŲ PIRKIMO-PARDAVIMO SUTARTIES SĄLYGOS

1. Sutarties aiškinimas

- 1.1. Sutarties antraštės ir pavadinimai negali būti naudojami sutarčiai aiškinti.
- 1.2. Priklausomai nuo konteksto, žodžiai, vartojami vienaskaita, gali reikšti daugiskaitą ir atvirkščiai, o vyriškosios giminės žodžiai gali reikšti moteriškąją ir atvirkščiai.

2. Taikytina teisė ir sutarties kalba

- 2.1. Visi sutartyje neregamentuoti klausimai sprendžiami remiantis Lietuvos Respublikos teise.
- 2.2. Sutarties kalba apibrėžiama Specialiųjų pirkimo sutarties sąlygų 6.1 punkte. Visi dokumentai, kuriuos paslaugų teikėjas privalo pateikti vykdydamas sutartį, turi būti pateikiami Specialiųjų pirkimo sutarties sąlygų 6.1 punkte nurodyta kalba.

3. Įspėjimai ir pranešimai raštu

- 3.1. Su sutarties įgyvendinimu susijusiais klausimais sutarties šalys susirašinėja sutartyje numatyta kalba bei nurodytais adresais.
- 3.2. Perkančiosios organizacijos ir paslaugų teikėjo vienas kitam siunčiami pranešimai turi būti raštiški.
- 3.3. Jei siuntėjui reikia gavimo patvirtinimo, jis nurodo tokį reikalavimą pranešime. Jei yra nustatytas atsakymo į raštišką pranešimą gavimo terminas, siuntėjas pranešime turėtų nurodyti reikalavimą patvirtinti raštiško pranešimo gavimą. Bet kuriuo atveju siuntėjas imasi priemonių, būtinų jo pranešimo gavimui užtikrinti.
- 3.4. Pranešimai neturi būti nepagrįstai sulaikomi arba delsiami išsiųsti.

4. Subranga

- 4.1. Susitarimas, pagal kurį paslaugų teikėjas dalį paslaugų patiki trečiajai šaliai, yra laikomas subranga. Subrangos sutartis nesukuria sutartinių santykių tarp subrangovo ir Perkančiosios organizacijos.

- 4.2. Paslaugų teikėjas atsako už savo subrangovų, jų ekspertų, atstovų ir darbuotojų veiksmus, įsipareigojimų nevykdymą bei aplaidumą taip, lyg šiuos veiksmus atliktų ar įsipareigojimų nevykdytų, ar aplaidus būtų jis pats ar jo ekspertai, atstovai ar darbuotojai.

5. Perkančiosios organizacijos teisės ir pareigos

- 5.1. Perkančioji organizacija turi nedelsdama suteikti paslaugų teikėjui visą turimą informaciją ir (arba) dokumentus, kurie būtini sutarčiai vykdyti. Sutarties vykdymo laikotarpio pabaigoje visi dokumentai grąžinami Perkančiajai organizacijai.
- 5.2. Perkančioji organizacija bendradarbiauja su paslaugų teikėju ir suteikia jam visą informaciją, kurios pastarasis gali pagrįstai paprašyti, kad galėtų vykdyti sutartį.
- 5.3. Perkančioji organizacija turi teisę duoti nurodymus ir pateikti papildomus dokumentus siekdamas užtikrinti greitą ir efektyvų paslaugų teikimą.
- 5.4. Perkančioji organizacija privalo sutartyje nustatytais sąlygomis ir tvarka apmokėti už suteiktas paslaugas.

6. Paslaugų teikėjo teisės ir pareigos

- 6.1. Paslaugų teikėjas laikosi visų Lietuvos Respublikoje galiojančių įstatymų ir kitų teisės aktų nuostatų ir užtikrina, kad jų laikytųsi jo darbuotojai. Paslaugų teikėjas garantuoja Perkančiosios organizacijos nuostolių atlyginimą, jei paslaugų teikėjas ar jo darbuotojai nesilaikytų minėtųjų įstatymų ir kitų teisės aktų ir dėl to būtų pateikti kokie nors reikalavimai ar pradėti procesiniai veiksmai.
- 6.2. Paslaugų teikėjas turi vykdyti teisėtus Perkančiosios organizacijos nurodymus, susijusius su sutarties vykdymu. Jei paslaugų teikėjas mano, kad Perkančiosios organizacijos nurodymai viršija sutarties reikalavimus, jis apie tai praneša Perkančiajai organizacijai per 5 kalendorines dienas nuo tokio nurodymo gavimo dienos. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad visos paslaugos būtų suteiktos sutartyje numatytais terminais, o visi dokumentai, susiję su paslaugomis, būtų parengti nešališkai, laikantis teisės aktų reikalavimų.
- 6.3. Paslaugų teikėjas privalo informuoti Perkančiąją organizaciją apie bet kokias jam žinomas trečiųjų asmenų pretenzijas, reikalavimus, paklausimus susijusius su šios sutarties objektu ir/ar paslaugų teikėjo veiksmais vykdan sutartį.
- 6.4. Paslaugų teikėjas turi savo sąskaita apsaugoti ir apginti Perkančiąją organizaciją nuo bet kokių ieškinų, reikalavimų, nuostolių ar žalos, kylančios iš bet kokio paslaugų teikėjo veiksmo ar neveikimo teikiant paslaugas, įskaitant ir bet kokius bet kokių teisinių nuostatų pažeidimus arba trečios šalies teisių į patentus, prekiinius ženklus ir kitas intelektinės bei pramoninės nuosavybės formas. Paslaugų



teikėjui apie tokius ieškinius, reikalavimus, nuostolius ar žalą pranešama ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo dienos, kai Perkančioji organizacija apie tai sužino.

- 6.5. Paslaugų teikėjo atsakomybės Perkančiajai organizacijai suma neviršija sutarties vertės, tačiau ji netaikoma kalbant apie paslaugų teikėjo atsakomybę už trečiųjų šalių patirtus paslaugų teikėjo ar jo tyčinių veiksmų sukeltus nuostolius ar žalą.
- 6.6. Paslaugų teikėjas atsako tik už tuos nuostolius ar žalą, kurie yra tiesiogiai susiję su jo sutartinių prievolių nevykdymu.
- 6.7. Kai paslaugų teikėjas nevykdo savo sutartinių prievolių, jis turi, Perkančiajai organizacijai pareikalavus, savo sąskaita ištaisyti bet kokius trūkumus, susijusius su paslaugų teikimu.
- 6.8. Paslaugų teikėjas neatsako už jokių nuostolius ar žalą, kurie atsiranda dėl šių priežasčių:
 - 6.8.1. Perkančioji organizacija nesiima reikiamų veiksmų paslaugų teikėjo rekomendacijoms vykdyti ar nepaiso paslaugų teikėjo pagrįstų rekomendacijų.
 - 6.8.2. Perkančiosios organizacijos atstovai, kurių veiklai buvo numatyta paslaugų teikėjo priežiūra, netinkamai vykdo paslaugų teikėjo nurodymus.
- 6.9. Paslaugų teikėjas visus dokumentus ir informaciją, gautą pagal sutartį, laiko konfidencialia ir be išankstinio raštiško Perkančiosios organizacijos leidimo neskelbia ir neatskleidžia jokių sutarties nuostatų, išskyrus atvejus, kai tai būtina vykdant sutartį. Jei nesutariama, ar būtina skelbti ar atskleisti kokias nors sutarties nuostatas, galutinį sprendimą priima Perkančioji organizacija.

7. Sutarties įvykdymo užtikrinimas

- 7.1. Sutarties įvykdymas užtikrinamas netesybomis šios sutarties nustatyta tvarka.

8. Intelektinės ir pramoninės nuosavybės teisės

- 8.1. Visi rezultatai ir su jais susijusios teisės, įgytos vykdant sutartį, įskaitant autorines ir kitas intelektinės nuosavybės teises, yra Perkančiosios organizacijos nuosavybė.
- 8.2. Jei sutartyje nenustatyta kitaip, paslaugų teikėjas garantuoja nuostolių atlyginimą Perkančiajai organizacijai dėl bet kokių reikalavimų, kylančių dėl autorių teisių, patentų, licencijų, ar prekės (paslaugos) ženklų naudojimo, kaip numatyta sutartyje, išskyrus atvejus, kai toks pažeidimas atsiranda dėl Perkančiosios organizacijos kaltės.

9. Darbuotojai ir įranga

9.1. Pagal sutartį dirbsiantis pasiūlyme nurodytas darbuotojas (-ai) turi pradėti darbą nuo sutarties įsigaliojimo dienos, o to nepadarius – dieną ar per laikotarpį, kurį paslaugos teikėjui nurodo Perkančioji organizacija.

9.2. Paslaugų teikėjas turi imtis visų priemonių, kad jo pasiūlyme nurodyti darbuotojai būtų aprūpinti visa įranga ir priemonėmis, reikalingomis jų pareigų vykdymui.

10. Pasiūlyme nurodyto darbuotojo keitimas

10.1. Paslaugų teikėjas negali keisti pasiūlyme nurodyto darbuotojo, dėl kurio buvo susitarta sutarties sudarymo metu, prieš tai raštu nepranešęs Perkančiajai organizacijai ir negavęs jos raštiško sutikimo.

10.2. Paslaugų teikėjas privalo savo iniciatyva siūlyti keisti pasiūlyme nurodytą darbuotoją šiais atvejais:

10.2.1. darbuotojo mirties, ligos, nelaimingo atsitikimo atveju arba darbuotojui raštu atsisakius vykdyti paslaugas;

10.2.2. jei darbuotoją keisti būtina dėl kitų, nuo paslaugų teikėjo nepriklausančių priežasčių.

10.3. Paslaugų teikėjas apie 10.2 punkte minėtų aplinkybių atsiradimą privalo nedelsiant raštu informuoti Perkančiąją organizaciją.

10.4. Perkančioji organizacija sutarties vykdymo metu gali inicijuoti darbuotojo, kuris netinkamai atlieka sutartyje numatytas pareigas, pakeitimą, nurodydamas tokio prašymo motyvus.

10.5. Jei tenka keisti pasiūlyme nurodytą darbuotoją, kandidatas į jo vietą privalo turėti ne žemesnę kvalifikaciją ir patirtį. Jei paslaugų teikėjas neranda kito darbuotojo su tokia pat kvalifikacija ir (arba) patirtimi, Perkančioji organizacija turi teisę nutraukti sutartį, arba sutikti, kad būtų priimtas siūlomas kandidatas.

11. Sutartinių terminų nesilaikymas

11.1. Jei paslaugų teikėjas dėl savo kaltės vėluoja suteikti dalį paslaugų per sutartyje nustatytą laikotarpį, ar laikotarpį, per kurį turi būti atliekama atitinkama pirkimo procedūra, kurią koordinuoja ir organizuoja paslaugų teikėjas, Perkančioji organizacija gali, be oficialaus įspėjimo ir neprarasdama teisės į kitas savo teisių gynimo priemones pagal sutartį, pareikalauti delspinigių už kiekvieną uždelstą dieną, skaičiuojant nuo sutartyje paslaugų daliai teikti nustatyto laikotarpio pabaigos iki dienos, kai visos paslaugos buvo faktiškai suteiktos, arba už šio laikotarpio dalį. Bet kokių atvejų paslaugų teikėjas turi suteikti paslaugas per sutartyje ar sutarties pakeitimuose nustatytą sutarties vykdymo laikotarpį.

11.2. Paslaugų teikėjas, neatlikęs paslaugų per sutartą terminą, įsipareigoja mokėti Perkančiajai organizacijai 0,02 % dydžio delspinigius, kurie skaičiuojami nuo sutarties vertės (su PVM) už kiekvieną pradelstą dieną.

Paslaugų teikėjui neatlikus paslaugų per sutartyje sulygta terminą Perkančioji organizacija turi teisę reikalauti sumokėti baudą, numatytą šioje sutartyje, ir nutraukti sutartį. Baudos sumokėjimas nedaro įtakos delspinigių skaičiavimui ir apmokėjimui.

12. Sutarties pakeitimai

- 12.1. Sutarties kaina gali būti perskaičiuojama dėl pasikeitusio pridėtinės vertės mokesčio.
- 12.2. Kitos esminės sutarties sąlygos gali būti keičiamos, jei jas pakeitus nebūtų pažeisti Viešųjų pirkimų įstatymo 3 straipsnyje nustatyti principai ir tikslai, bei tokiems pirkimo sutarties sąlygų pakeitimams yra gautas Viešųjų pirkimų tarnybos sutikimas.
- 12.3. Paslaugų teikimo laikotarpiai, gali būti keičiami, pakeitimą įforminant rašytiniu Šalių susitarimu.

13. Darbo valandos ir atostogos

- 13.1. Paslaugų teikėjo arba jo darbuotojų darbo dienos ir valandos vykdančios sutartį yra derinamos su Perkančiąja organizacija ir nustatomos pagal paslaugų teikėjo šalies įstatymus ir kitus teisės aktus bei pagal paslaugų specifiką.
- 13.2. Paslaugų teikėjo darbuotojų metinių atostogų laikas sutarties vykdymo laikotarpiu derinamas su Perkančiąja organizacija.

14. Apskaita, patikrinimai ir kontrolė

- 14.1. Paslaugų teikėjo apskaita privalo būti vedama taip, kad būtų galima įvertinti pateiktų apmokėjimui pagal šią sutartį sąskaitų teisingumą.
- 14.2. Paslaugų teikėjas privalo suteikti sąlygas Perkančiajai organizacijai bei kitoms kompetentingoms institucijoms, kurioms šią teisę suteikia įstatymai ar kiti teisės aktai, tikrinti sutarties įgyvendinimą.
- 14.3. Paslaugų teikėjas įsipareigoja sudaryti sąlygas kompetentingų institucijų ekspertams ar Perkančiosios organizacijos paskirtiems ekspertams atvykti į sutarties vykdymo vietas, o taip pat priėti prie informacinių sistemų, duomenų bazių ir susipažinti su dokumentais, susijusiais su sutarties vykdymu.

15. Mokėjimas ir delspinigiai

- 15.1. Mokėjimai atliekami eurais pavedimu į paslaugų teikėjo nurodytą banko sąskaitą.
- 15.2. Paslaugų teikėjui mokama sutarties specialiosiose sąlygose nustatyta tvarka.
- 15.3. Perkančioji organizacija sumoka už suteiktas ir priimtas paslaugas per 20 (dvidešimt) kalendorinių dienų po suteiktų paslaugų perdavimo – priėmimo akto pasirašymo ir Paslaugų teikėjo sąskaitos faktūros pateikimo dienos.
- 15.4. Sumokėjimo diena – tai diena, kai lėšos pervedamos iš Perkančiosios organizacijos sąskaitos.



- 15.5. Be pateisinamų priežasčių Perkančiajai organizacijai nesumokėjus per 15.3 punkte nustatytą terminą paslaugų teikėjas gali per du mėnesius pareikalauti mokėti 0,02 % delspinigių už dieną nuo vėluojamos sumokėti sumos. Delspinigiai skaičiuojami nuo mokėjimo termino pasibaigimo dienos (ši diena neįskaitoma) iki dienos, kurią lėšos nurašomos nuo Perkančiosios organizacijos sąskaitos.
- 15.6. Jei Perkančioji organizacija paslaugų teikėjui sumokėjo daugiau nei jam priklauso pagal sutartį, paslaugų teikėjas permokėtą sumą nedelsiant privalo grąžinti.
- 15.7. Banko mokesčius už grąžinamas lėšas sumoka sutarties šalis, dėl kurios kaltės atsirado permoka.

16. Sutarties pažeidimas

- 16.1. Jei kuri nors sutarties šalis pilnai ar dalinai nevykdo savo įsipareigojimų pagal sutartį, tai ji pažeidžia šią Sutartį.
- 16.2. Vienai sutarties šaliai dėl savo kaltės pažeidus sutartį, nukentėjusioji šalis turi teisę:
- 16.2.1 reikalauti iš kitos šalies, kad ji įvykdyti sutartinius įsipareigojimus per nustatytą papildomą laiką;
- 16.2.2 nutraukti sutartį ir reikalauti atlyginti nuostolius;
- 16.2.3 reikalauti sumokėti Sutartyje nustatytus delspinigius ir/ar baudą bei įvykdyti pažeistą pareigą tinkamai;
- 16.2.4 taikyti kitus Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatytus gynimo būdus.

17. Sutarties vykdymo sustabdymas

- 17.1. Esant svarbioms priežastims, Perkančioji organizacija turi teisę sustabdyti paslaugų ar kurios nors jų dalies teikimą.
- 17.2. Jei paslaugų teikimas stabdomas daugiau nei 30 kalendorinių dienų, ir stabdoma ne dėl paslaugų teikėjo kaltės, paslaugų teikėjas gali pranešimu Perkančiajai organizacijai pareikalauti atnaujinti paslaugų teikimą per 10 kalendorinių dienų arba nutraukti sutartį.
- 17.3. Sutarties vykdymas stabdomas, kad būtų galima patikrinti, ar iš tikrųjų buvo padaryti esminės klaidos, pažeidimai.

18. Sutarties nutraukimas Perkančiosios organizacijos iniciatyva

- 18.1. Perkančioji organizacija, įspėjusi Paslaugų teikėją prieš 14 kalendorinių dienų, gali nutraukti sutartį šiais atvejais:
- 18.1.1 kai Paslaugų teikėjas tinkamai nevykdo savo įsipareigojimų pagal sutartį, bei Paslaugų teikėjas per pagrįstai nustatytą laikotarpį neįvykdo Perkančiosios organizacijos nurodymo ištaisyti netinkamai įvykdytus arba neįvykdytus sutartinius įsipareigojimus;
- 18.1.2 kai Paslaugų teikėjas perleidžia sutarties vykdymą trečiam asmeniui be Perkančiosios organizacijos leidimo;

- 18.1.3 kai Paslaugų teikėjas bankrutuoja arba yra likviduojamas, ar kai sustabdo ūkinę veiklą, arba kai įstatymuose ir kituose teisės aktuose numatyta tvarka susidaro analogiška situacija;
- 18.1.4 kai keičiasi Paslaugų teikėjo organizacinė struktūra – juridinis statusas, pobūdis ar valdymo struktūra ir tai gali turėti įtakos tinkamam sutarties įvykdymui, išskyrus atvejus, kai dėl šių pasikeitimų keičiama sutartis.
- 18.1.5 kai Paslaugų teikėjas nevykdo reikalavimo nepateikti pranešimo Perkančiosios organizacijos arba nesiima atitinkamų priemonių apginti jos interesus kaip tai nurodyta šios sutarties 6.4 punkte;
- 18.1.6 kaip paslaugų teikėjas patenka į situaciją, kuri gali pakenkti sąžiningam sutarties vykdymui. Kaip tai nurodyta šios sutarties 22 punkte,
- 18.2. Iki sutarties nutraukimo dienos šalys privalo vykdyti teises ir pareigas, numatytas šioje sutartyje. Jei sutartis nutraukiama Perkančiosios organizacijos iniciatyva, dėl paslaugų teikėjo veiksmų kilę nuostoliai ar išlaidos išieškomi išskaičiuojant juos iš Paslaugų teikėjui mokėtinų sumų arba pagal Paslaugų teikėjo pateiktą užtikrinimą.
- 18.3. Sutarties nutraukimo dėl paslaugų teikėjo kaltės atveju, Perkančioji organizacija turi teisę taikyti netesybas – baudą, kurios dydis yra iki 10 (dešimties) proc. Bendros sutarties kainos.
- 18.4. Sutartį nutraukus dėl Paslaugų teikėjo kaltės, be jam priklausančio atlyginimo už tinkamai atliktą darbą, paslaugų teikėjas neturi teisės į kokių nors patirtų nuostolių ar žalos kompensaciją.

19. Nutraukimas paslaugų teikėjo iniciatyva

- 19.1. Paslaugų teikėjas, prieš 14 kalendorinių dienų įspėjęs Perkančiąją organizaciją gali nutraukti sutartį, jei:
- 19.1.1. Perkančioji organizacija nevykdo savo sutartinių įsipareigojimų bei per pagrįstai nustatytą laikotarpį ji neįvykdo Paslaugų teikėjo nurodymo ištaisyti netinkamai įvykdytus arba neįvykdytus sutartinius įsipareigojimus;
- 19.1.1. Perkančioji organizacija stabdo paslaugų ar jų dalies teikimą daugiau kaip 30 kalendorinių dienų dėl sutartyje nenurodytų ir ne dėl paslaugų teikėjo kaltės atsiradusių priežasčių.
- 19.2. Tokio nutraukimo atveju Perkančioji organizacija atlygina paslaugų teikėjui jo patirtus nuostolius ar žalą. Šios žalos ar nuostolių atlyginimo dydis negali viršyti Bendros sutarties kainos.

20. Nenugalima jėga (force majeure)

- 20.1. Nė viena sutarties šalis nėra laikoma pažeidusi sutartį arba nevykdanti savo įsipareigojimų pagal ją, jei įsipareigojimus vykdyti jai trukdo nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybės, atsiradusios po sutarties įsigaliojimo dienos.

- 20.2. Nenugalimos jėgos aplinkybių sąvoka apibrėžiama ir šalių teisės, pareigos ir atsakomybė esant šioms aplinkybėms reglamentuojamos Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.212 straipsnyje bei „Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybėms taisyklėse“ (1996 m. liepos 15 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 840 „Dėl Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybėms taisyklių patvirtinimo“).
- 20.3. Jei kuri nors sutarties šalis mano, kad atsirado nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybės, dėl kurių ji negali vykdyti savo įsipareigojimų, ji nedelsdama informuoja apie tai kitą šalį, pranešdama apie aplinkybių pobūdį, galimą trukmę ir tikėtiną poveikį. Jei Perkančioji organizacija raštu nenurodo kitaip, paslaugų teikėjas toliau vykdo savo įsipareigojimus pagal sutartį teik, kiek įmanoma, ir ieško alternatyvių būdų savo įsipareigojimams, kurių vykdyti nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybės netrukdo, vykdyti.
- 20.4. Paslaugų teikėjas nenaudoja alternatyvių būdų, dėl kurių gali atsirasti papildomų išlaidų.
- 20.5. Jei nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybės trunka ilgiau kaip 180 kalendorinių dienų, tuomet, nepaisant sutarties įvykdymo termino pratęsimo, kuris dėl minėtųjų aplinkybių gali būti paslaugų teikėjui suteiktas, bet kuri sutarties šalis turi teisę nutraukti sutartį įspėdama apie tai kitą šalį prieš 30 kalendorinių dienų. Jei pasibaigus šiam 30 dienų laikotarpiui nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybės vis dar yra, sutartis nutraukiama ir pagal sutarties sąlygas šalys atleidžiamos nuo tolesnio sutarties vykdymo.

21. Ginčų sprendimas

- 21.1. Ginčai tarp sutarties šalių gali būti sprendžiami derybomis arba teismine tvarka.
- 21.2. Sutarties šalys visus ginčus stengiasi išspręsti derybomis. Kilus ginčui sutarties šalys raštu išdėsto savo nuomonę kitai šaliai ir pasiūlo ginčo sprendimą. Gavusi pasiūlymą ginčą spręsti derybomis, šalis privalo į jį atsakyti per 10 kalendorinių dienų. Ginčas turi būti išspręstas per ne ilgesnį nei 10 kalendorinių dienų terminą nuo derybų pradžios. Jei ginčo išspręsti derybomis nepavyksta arba jei kuri nors šalis laiku neatsako į pasiūlymą ginčą spręsti derybomis, kita šalis turi teisę, įspėdama apie tai kitą šalį, pereiti prie kito ginčų sprendimo procedūros etapo. Visi ginčai, kylantys dėl šios sutarties ar su ja susiję, nepavykus jų išspręsti derybų būdu, sprendžiami Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

22. Etika

- 22.1. Paslaugų teikėjas ir jo darbuotojai per visą sutarties vykdymo laikotarpį privalo išlaikyti profesinį konfidencialumą. Paslaugų teikėjas ar jo darbuotojai negali pateikti pranešimo ar kitaip leisti suprasti žiniasklaidai, visuomenei ar kitam donorui ar investuotojui, kad jo organizaciją, veiklą ar dalyvavimą šiame projekte remia kita organizacija, o ne Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka, nebent organizacija tiesiogiai gavo lėšas iš kitos organizacijos.

- 22.2. Sutartyje numatytas atlyginimas yra vienintelės paslaugų teikėjo pajamos ar nauda, kurią jis gali gauti pagal sutartį, todėl nei paslaugų teikėjas, nei jo darbuotojai neturi teisės priimti jokių komisinių, nuolaidų, priemonių, netiesioginių išmokų ar kitų kompensacijų, susijusių su jo sutartinių įsipareigojimų vykdymu.
- 22.3. Paslaugų teikėjas turi imtis visų priemonių, kad nekiltų ar nesitęstų situacija, galinti pakenkti nešališkam ir objektyviam sutarties vykdymui. Galimi interesų konflikto šaltiniai – bendri ekonominiai ar profesiniai interesai, giminystės ar draugystės ryšiai ar kitos sąsajos ir bendri interesai. Apie bet kokių interesų konfliktą, kilusį vykdant sutartį, turi būti nedelsiant raštu pranešta Perkančiajai organizacijai.

Paslaugų teikėjas

UAB „Ekonominės konsultacijos
Ir tyrimai“

Direktorius

Gintas Umbrasas



Perkančioji organizacija

Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo
biblioteka

Generalinis direktorius

Renaldas Gudauskas



Generalinio direktoriaus pavaduotoja
ekonomikai ir finansams

Genovaitė Šablauškienė

Komunikacijos ir rinkodaros
departamento direktorė

Renata Surovec

Teisės ir personalo
skyriaus vedėja

Janina Marcinkevičienė

Viešųjų pirkimų
skyriaus vedėja

Elvyra Giliasevičienė

Priedas Nr. 1 prie 2015 -07-
Lietuvos nacionalinės Martyno
Mažvydo bibliotekos vartotojų tyrimo
pirkimo sutarties
Nr.

LIETUVOS NACIONALINĖS MARTYNO MAŽVYDO BIBLIOTEKOS VARTOTOJŲ TYRIMO

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. Įvadinė informacija

- 1.1. Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka (toliau – Nacionalinė biblioteka) planuoja vykdyti savo vartotojų tyrimą, siekiant sužinoti kokie vartotojai renkasi Nacionalinę biblioteką, ar jie yra patenkinti bibliotekos teikiamomis paslaugomis ir kokie būtų jų poreikiai, kurių šiuo metu biblioteka nepatenkina, bet galėtų tenkinti ateityje.
- 1.2. Tikslas – ištirti Nacionalinės bibliotekos vartotojų profilį ir pasitenkinimą paslaugomis (nustatyti pasitenkinimo indeksą) ir padaryti jų poreikių analizę, kuri leistų bibliotekos darbuotojams priimti sprendimus dėl bibliotekos paslaugų plėtos ir tobulinimo.
- 1.3. Tikslinės grupės: Nacionalinės bibliotekos skaityklose besilankantys skaitytojai ir lankytojai (fiziškai pasiekiami vartotojai) ir Nacionalinės bibliotekos skaitytojų registracijos duomenų bazėje registruoti vartotojai.
- 1.4. Tyrimo tikslui pasiekti turėtų būti naudojami šie tyrimų metodai - pirminis tyrimas atliekamas taikant kokybinį fokus grupių metodą ir juo atliekamos dvi fokus grupių diskusijos su nacionalinės bibliotekos lankytojais (viena su 16 - 25 metų jaunimu, antra – mišri su Nacionalinės bibliotekos lankytojais); galutinis tyrimas atliekamas taikant kiekybinį metodą naudojant standartizuotą klausimyną ir būtų atliekamas kombinuotos apklausos būdu, kuri susidėtų iš tiesioginės apklausos su bibliotekos skaitytojais/lankytojais; elektroninės / telefoninės apklausos su Nacionalinės bibliotekos skaitytojų registracijos duomenų bazėje registruotais vartotojais.

2. Imtis

- 2.1. Kokybinis tyrimas - fokus grupių metu apklausti ne mažiau nei 20 žmonių. Viena fokus grupė su 16 - 25 metų amžiaus jaunimu besilankančiu Nacionalinėje bibliotekoje; antra fokus grupė – su įvairias amžiaus, išsilavinimo, šeiminės padėties, užsiėmimo, lyties charakteristikas atitinkančiais bibliotekos lankytojais.
- 2.2. Kombinuotos apklausos būdu apklausti ne mažiau nei 400 žmonių: ne mažiau nei 150 - tiesioginės apklausos būdu bibliotekos skaityklose, ne mažiau nei 250 - elektroniniu būdu ir vykdant apklausą telefonu, su bibliotekos skaitytojų registracijos duomenų bazėje registruotais vartotojais. Pastaba: tyrimo imtis turi reprezentuoti tikslinę grupę, jei tyrimo išbaigtumui reikalinga didesnė imtis, būtina tai numatyti.

3. Uždaviniai

- 3.1. Sukurti tyrimo instrumentus remiantis lentele Nr.1.:
 - 3.1.1. Fokus grupės scenarijus – Nacionalinės bibliotekos vartotojų poreikiams tirti.
 - 3.1.2. Standartizuotas klausimynas apimantis šias sritis – Nacionalinės bibliotekos vartotojo profilis, poreikiai ir pasitenkinimas paslaugomis (pasitenkinimo indeksas).

- 3.2. Ištirti Nacionalinės bibliotekos vartotojo profilį pagal demografines charakteristikas, pomėgius ir užsiėmimus; naudojimosi Nacionaline biblioteka charakteristikas - kaip dažnai lankosi, kokiomis paslaugomis dažniausiai naudojasi, dėl kokių paslaugų ateina į Nacionalinę biblioteką; kokiais ištekliais dažniausiai naudojasi Nacionalinėje bibliotekoje: periodika (laikraščiai, žurnalai), knygų fondu, elektroniniais ištekliais (kompiuteriu, internetu ir pan.).
- 3.3. Ištirti Nacionalinės bibliotekos vartotojų poreikius. Šiuo tikslu turi būti suorganizuoto dvi fokus grupės. Pirma fokus grupė organizuojama su 16-25 metų jaunimu; antra fokus grupė - mišri, aprėpianti respondentų požymių įvairovę (lytį, amžių, išsilavinimą, užsiėmimą, šeiminių padėčių). Fokus grupių metu išryškėję poreikiai vėliau turi būti įtraukti į standartizuotą klausimyną ir testuojami kombinuotos apklauso metu.
- 3.4. Sukurti metodologiją Nacionalinės bibliotekos vartotojų pasitenkinimo indeksui skaičiuoti ir ištirti vartotojų pasitenkinimo indeksą. Ta pati metodika turi būti pritaikoma kasmetiniam Nacionalinės bibliotekos vartotojų pasitenkinimo indeksui skaičiuoti ir vertinti. Būtina sąlyga apmokyti Nacionalinės bibliotekos darbuotojus taikyti šią metodiką. Pasitenkinimo indeksas turėtų būti skaičiuojamas vertinant šias sritis:
- 3.4.1. Bendras Nacionalinės bibliotekos, kaip institucijos vertinimas – įvaizdis, stiprybių – silpnybių išskyrimas.
 - 3.4.2. Aptarnavimo vertinimas – konsultavimo kokybė; bendravimo su lankytoju kokybė; profesionalumas; paslaugos suteikimo laikas ir greitis.
 - 3.4.3. Informacijos apie Nacionalinės bibliotekos paslaugas, renginius, naujienas prieinamumas, suprantamumas ir patrauklumas.
 - 3.4.4. „Teminių skaityklų“ vertinimas: Orientalistikos, Muzikos, Meno, Periodikos, Retų spaudinių ir rankraščių, Lituhanikos, Bibliotekininkystės, Vaikų literatūros centro.
 - 3.4.5. Patalpų ir jų pritaikomumo įvairioms veikloms vertinimas.
 - 3.4.6. Techninių priemonių, tokių kaip kompiuteriai, planšetės, elektroninės skaityklės, internetas, kopijavimo ir skenavimo aparatai, vertinimas.
 - 3.4.7. Elektroninių paslaugų vertinimas: www.ibiblioteka.lt; www.epaveldas.lt; dokumentų paieška kataloguose; dokumentų užsakymas per portalus www.ibiblioteka.lt; www.libis.lt; paieška duomenų bazėse; Nacionalinės bibliotekos svetainė www.lnb.lt; paslauga „klausk bibliotekininko – el. paštu“.
 - 3.4.8. Dokumentų ir informacijos išteklių fondo vertinimas.
 - 3.4.9. Renginių/parodų vertinimas. (Pageidaujama, bet neprivaloma sritis vertinimui).
 - 3.4.10. Bibliotekos darbo laiko vertinimas.
- 3.5. Išanalizuoti tyrimo metu gautus duomenis taikant statistinės analizės metodus;
- 3.6. Tyrimo rezultatų pagrindu tiekėjas privalo parengti išsamią analitinę ataskaitą apjungiant fokus grupių ir kombinuotos apklauso duomenis, su esminėmis išvadomis apie esamą situaciją, pagrindinius prioritetus, tikslines grupes ir priemones, į kurias būtų verčiausia orientuotis siekiant efektyviau organizuoti Nacionalinės bibliotekos veiklą. Reikalavimai ataskaitai:
- 3.6.1. Aprašyti Nacionalinės bibliotekos vartotojo profilį ir pateikti rekomendacijas, kurios galėtų būti naudingos vystant veiklas ir diegiant paslaugas, atsižvelgiant į skirtingus lankytojų profilius.
 - 3.6.2. Pateikti išvadas apie išryškėjusias vartotojų poreikių sritis jas prioretizuojant – nuo pačių svarbiausių, dažniausiai atsikartojančių, į kurias reikėtų būtinai atsižvelgti ir greitai reaguoti, iki mažiausiai atsikartojančių arba labai specifinių poreikių, kurie būtų aktualūs siaurai tikslinei grupei.
 - 3.6.3. Pateikti, kurios tikslinės grupės labiausiai patenkintos ir kurios labiausiai nepatenkintos Nacionalinės bibliotekos paslaugomis;

- 3.6.4. Išskirti labiausiai nepasitenkinimą/pasitenkinimą sukėlusius veiksnius;
- 3.6.5. Suskaičiuoti ir pateikti pasitenkinimo indeksą bei jo variacijas (išmetant prasčiausiai įvertintas sritis, jei tam yra objektyvus pagrindimas (pvz. prastai įvertintos patalpos dėl šiuo metu vykstančios pastato renovacijos).
- 3.6.6. Išskirti Nacionalinės bibliotekos stiprybes ir silpnybes.
- 3.6.7. Parengti pasiūlymus dėl paslaugų teikimo kokybės gerinimo ir pateikti rekomendacijas, kokius tyrimus patariama daryti papildomai.
- 3.7. Apmokyti Nacionalinės bibliotekos darbuotojus tirti vartotojų pasitenkinimo indeksą.
 - 3.7.1. Mokymai turėtų apimti šias temas - tyrimo vykdymo proceso organizavimas; imties sudarymas pasitenkinimo indeksui skaičiuoti; tyrimo vykdymas; tyrimo metu sukauptų duomenų sisteminimas ir analizė; pasitenkinimo indekso skaičiavimas ir išvadų pateikimas).
 - 3.7.2. Metodinės medžiagos, kaip tirti ir skaičiuoti pasitenkinimo indeksą, parengimas.

4. Numatytas tyrimo ir mokymų vykdymo tvarkaraštis

- 4.1. 2015 metų III ketvirtis – tyrimo plano, metodikos ir instrumentų kūrimas;
- 4.2. 2015 metų III ketvirčio pabaiga – fokus grupių organizavimas, duomenų analizė ir fokus grupių ataskaitos pateikimas.
- 4.3. 2015 metų IV ketvirtis – kombinuotos apklausos vykdymas, tyrimų duomenų analizė, galutinės tyrimo ataskaitos ruošimas ir pateikimas, Nacionalinės bibliotekos darbuotojų apmokymai tirti ir skaičiuoti pasitenkinimo indeksą, metodinės mokymų medžiagos pateikimas. Galutinė tyrimo ataskaita ir sąskaita turi būti pateiktos ne vėliau nei iki 2015 metų gruodžio 20 d.

5. Tiekėjų pasiekti rezultatai

- 5.1. Po sutarties pasirašymo su tiekėju ne daugiau nei per 10 d.d. tiekėjas turi pateikti tyrimo planą, metodologiją ir tyrimo instrumentus (fokus grupių scenarijus ir pradinį standartizuotą klausimyną Nacionalinės bibliotekos vartotojų profiliui, poreikiams ir pasitenkinimui tirti).
- 5.2. Iki 2015 metų III ketvirčio pabaigos turi būti pravestos 2 fokus grupės su bibliotekos lankytojais ir pateikta fokus grupių ataskaita. Jos pagrindu, derinant su užsakovu, papildyta struktūruoto klausimyno poreikių dalis – išskirtos kelios konkrečios idėjos, kurios būtų testuojamos kombinuotos apklausos metu. Fokus grupių imtis – ne mažiau nei 20 žmonių ir ne mažiau nei 10 žmonių kiekvienoje fokus grupėje. Viena fokus grupė – 16-25 metų amžiaus jaunimas; antra fokus grupė mišri - apimanti įvairaus amžiaus, lyties, išsilavinimo; užsiėmimo, šeiminės padėties Nacionalinės bibliotekos lankytojus. Fokus grupių klausimų sritys:
 - 5.2.1. Lūkesčiai Nacionalinės bibliotekos patalpoms.
 - 5.2.2. Nacionalinės bibliotekos darbo laikas.
 - 5.2.3. Nacionalinės bibliotekos silpnybių ir stiprybių išskyrimas.
 - 5.2.4. Nacionalinės bibliotekos aptarnavimo vertinimas.
 - 5.2.5. Poreikių naujoms/specifinėms paslaugoms identifikavimas.
 - 5.2.6. Bibliotekos paslaugų žinomumas.
 - 5.2.7. Paskatinamųjų veiksnių lankytis Nacionalinėje bibliotekoje išskyrimas.
- 5.3. Iki 2015 metų III ketvirčio pabaigos, derinant su užsakovu, sudarytas ir pateiktas galutinis standartizuotas klausimynas apimantis šias temas :
 - 5.3.1. I klausimyno dalis - vartotojų profilis (pagal demografines charakteristikas, užsiėmimą, pomėgius), naudojimosi biblioteka ir jos paslaugomis charakteristikos.
 - 5.3.2. II klausimyno dalis - poreikių nustatymas (testuojami fokus grupių metu išryškėję specialių erdvių bei specifinių paslaugų poreikiai).

- 5.3.3. III klausimyno dalis – pasitenkinimo indeksas, apimantis sritis, išvardintas 3.4. punkte.
- 5.4. Iki 2015 metų IV ketvirčio pabaigos turi būti įvykdyti šie darbai:
- 5.4.1. Kombinuotos apklausos būdu ištirtas Nacionalinės bibliotekos vartotojų profilis, poreikiai bei nustatytas pasitenkinimo Nacionalinės bibliotekos paslaugomis indeksas. Tyrimo imtis – 400 bibliotekos lankytojų/skaitytojų (fiziškai ateinančių į biblioteką ir registruotų Nacionalinės bibliotekos skaitytojų registracijos duomenų bazėje), aprėpiant respondentų požymių įvairovę pagal lytį, amžių, užsiėmimą, išsilavinimą, šeiminių padėtį. Tiekėjas turi parengti klausimyno popierinę ir elektroninę versijas; išsiųsti kvietimą elektroninėje apklausoje dalyvaujantiems dalyviams; apklausti tiesioginėje apklausoje dalyvaujančius tyrimo dalyvius; prižiūrėti anketų pildymo procesą. Išanalizuoti tyrimo metu gauti duomenys taikant statistinės analizės metodus.
- 5.4.2. Parengta galutinė tyrimo ataskaita, kurioje būtų pristatyti ir apibendrinti fokus grupių ir kombinuotos apklausos duomenys ir išvados (žr. punktą Nr. 3.6.). Ataskaita turi būti pateikta MS Word ir MS Power Point formatais elektroniniu būdu. Kaip priedas prie ataskaitos turi būti pateiktos visos lentelės su tyrimo duomenimis MS Excel formatu.
- 5.4.3. Apmokyti ne mažiau nei 10 Nacionalinės bibliotekos darbuotojai, tirti pasitenkinimo indeksą (žr. punktą Nr. 3.7.).
- 5.4.4. Paruošta ir Nacionaliniai bibliotekai pateikta metodinė mokymų medžiaga, kurioje išsamiai paaiškintas pasitenkinimo indekso skaičiavimo procesas.

Techninės specifikacijos priedas nr. 1

1. Pagrindinės tyrimo ir klausimų sritys

Lentelė nr.1. Pagrindinės tyrimo ir klausimų sritys.

Tyrimo pagrindinės sritys	Klausimų sritys:	Metodai
1. Nacionalinės bibliotekos vartotojo profilis	1. Demografiniai duomenys: lytis, amžius, gyvenamoji vietovė; išsilavinimas; šeiminių padėtis 2. Naudojimasis biblioteka: kaip dažnai lankosi; kokiomis paslaugomis dažniausiai naudojasi; 3. Pomėgiai, užsiėmimai, laisvalaikio formos, domėjimosi sritys.	Kombinuota apklausa - elektroninė/telefoninė apklausa su Nacionalinės bibliotekos skaitytojų registracijos duomenų bazėje esančiais vartotojais; tiesioginė apklausa su bibliotekos skaityklose esančiais skaitytojais/bibliotekos lankytojais.
6. Pasitenkinimas - Nacionalinės bibliotekos paslaugomis pasitenkinimo indeksas.	1. Bendras Nacionalinės bibliotekos, kaip institucijos vertinimas - įvaizdis, stiprybių – silpnųjų išskyrimas. 2. Aptarnavimo vertinimas - konsultavimo kokybė; bendravimo su lankytoju kokybė; profesionalumas; paslaugos suteikimo laikas ir greitis.	Kombinuota apklausa - elektroninė/telefoninė apklausa su Nacionalinės bibliotekos skaitytojų registracijos duomenų bazėje esančiais vartotojais; tiesioginė apklausa su bibliotekos skaityklose esančiais skaitytojais/bibliotekos lankytojais.

	3. Informacijos apie Nacionalinės bibliotekos paslaugas, renginius, naujienas prieinamumas, suprantamumas ir patrauklumas.	
	4. „Teminių skaityklų“ vertinimas.	
	5. Patalpų ir jų pritaikomumo įvairioms veikloms vertinimas	
	6. Techninių priemonių vertinimas (kompiuteriai, planšetės, skaityklės, internetas, kopijavimo ir skenavimo aparatai.)	
	7. Elektroninių paslaugų vertinimas.	
	8. Dokumentų ir informacijos išteklių fondo vertinimas	
	9. Renginių/parodų vertinimas. (Pageidaujama, bet neprivaloma sritis vertinimui)	
	10. Bibliotekos darbo laikas.	
	3. Nacionalinės bibliotekos vartotojų poreikių analizė	
	1. Pageidautinas bibliotekos darbo laikas bei bibliotekoje organizuojamų renginių laikas.	Kombinuota apklausa - elektroninė/telefoninė apklausa su Nacionalinės bibliotekos skaitytojų registracijos duomenų bazėje esančiais vartotojais; tiesioginė apklausa su bibliotekos skaityklose esančiais skaitytojais/bibliotekos lankytojais
	2. Lūkesčiai renovuotoms patalpoms	Kombinuota apklausa - elektroninė/telefoninė apklausa su Nacionalinės bibliotekos skaitytojų registracijos duomenų bazėje esančiais vartotojais; tiesioginė apklausa su bibliotekos skaityklose esančiais skaitytojais/bibliotekos lankytojais

	3. Specifinių paslaugų poreikių nustatymas fokus grupių metu ir turimų idėjų testavimas kombinuotos apklauso metu.	➤ Viena fokus grupė su jaunimu. ➤ Antra fokus grupė su bibliotekoje besilankančiais skaitytojais atitinkančiais amžiau, lyties, išsilavinimo, šeiminės padėties charakteristikas. ➤ Kombinuota apklausa - elektroninė/telefoninė apklausa su Nacionalinės bibliotekos skaitytojų registracijos duomenų bazėje esančiais vartotojais; tiesioginė apklausa su bibliotekos skaityklose esančiais skaitytojais/bibliotekos lankytojais.
--	---	---

Paslaugų teikėjas

UAB „Ekonominės konsultacijos ir tyrimai“

Direktorius

Gintas Umbrasas

A. V.



Komunikacijos ir t.t.
departamento direktorė

Renata Surovec

Perkančioji organizacija

Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka

Generalinis direktorius

Renaldas Gudauskas

A. V.



Generalinio direktoriaus pavaduotoja
ekonomikai ir finansams

Genovaitė Šablauškienė