

PASLAUGŲ PIRKIMO SUTARTIS

2018 m. birželio 11 d. Nr. VP2018/001

Utena

VšĮ „Utenos verslo informacijos centras“, juridinio asmens kodas 300056112, atstovaujamas direktorės Irinos Šeršniovos, veikiančios pagal centro įstatus, toliau vadinama – **Perkančioji organizacija**, ir UAB „Ekonominės konsultacijos ir tyrimai“, įmonės kodas 123398443, atstovaujama direktoriaus Ginto Umbraso, veikiančio pagal įmonės įstatus, toliau vadinama – **Tiekėjas**, toliau kartu šioje sutartyje vadinami „**Šalimis**“, o kiekvienas atskirai – „**Šalimi**“, sudarė šią paslaugų sutartį, toliau vadinamą – **Sutartimi**:

1. Sutarties objektas.

1.1. Projekto „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas Utenos rajono savivaldybėje, I etapas“ viešųjų paslaugų verslui ir turizmo paslaugų planavimo, organizavimo ir teikimo procesų analizės atlikimas, vertinimas, procesų bei stebėsenos tobulinimo ir darbuotojų kompetencijų stiprinimo ir pasikeitimo gerąja patirtimi paslaugos (toliau – Paslaugos). Detalus Paslaugų aprašymas – Sutarties 1 priede.

2. Šalių įsipareigojimai.

2.1. Tiekėjo įsipareigojimai:

2.1.1. Laiku ir kokybiškai suteikti Paslaugas laikantis geriausio profesinio standarto priimto Tiekėjo profesinės veiklos srityje.

2.1.2. Suderinti su Perkančiąja organizacija konsultacijų ir kitų projekto veiklų teikimo grafiką.

2.1.3. Suteikus Paslaugas, pateikti Perkančiajai organizacijai paslaugų perdavimo-priėmimo aktą ir sąskaitą.

2.1.4. Tinkamai vykdyti kitus įsipareigojimus pagal Sutartį.

2.2. Perkančiosios organizacijos įsipareigojimai:

2.2.1. Sutarties 5 punkte nurodytomis sąlygomis sumokėti už Tiekėjo tinkamai suteiktas Paslaugas.

2.2.2. Suteikti Tiekėjui reikalingą informaciją, būtiną sėkmingam Paslaugų atlikimui.

3. Šalių atsakomybė.

3.1. Sutarties vykdymo laikotarpiu bus taikoma lygiavertė sutartinė atsakomybė abiem pirkimo sutarties šalims už pirkimo sutartimi sulgtų prievolių nevykdymą arba netinkamą vykdymą:

3.1.1. Jeigu Tiekėjas nevykdo, netinkamai vykdo ar vėluoja vykdyti sutartinius įsipareigojimus per pirkimo sutartyje nurodytą terminą, Perkančiajai organizacijai raštu pareikalavus, turi sumokėti 0,02 (dviejų šimtųjų) procento dydžio delspinigius nuo bendros Sutarties vertės už kiekvieną uždelstą dieną. Perkančioji organizacija delspinigius Tiekėjui gali išskaičiuoti iš Tiekėjui, pagal pirkimo sutartį, mokėtinų sumų.

3.1.2. Perkančioji organizacija, vėluojanti atsiskaityti už suteiktas paslaugas, Tiekėjui raštu pareikalavus, moka, 0,02 (dviejų šimtųjų) procento dydžio delspinigius nuo laiku neapmokėtos PVM sąskaitos faktūros sumos už kiekvieną uždelstą dieną.

3.2. Netesybų sumokėjimas neatleidžia paslaugų Tiekėjo nuo pareigos vykdyti Sutartimi prisiimtą įsipareigojimą.

3.3. Visi klausimai, susiję su nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybėmis, yra sprendžiami vadovaujantis Vyriausybės nutarimais ir kitais Lietuvos Respublikos teisės aktais.

4. Darbų atlikimo terminai.

4.1. Tiekėjas įsipareigoja suteikti Paslaugas per 17 mėnesių nuo Sutarties pasirašymo.

5. Paslaugų kaina ir apmokėjimo tvarka.

5.1. Paslaugų kainos detalizacija pateikta Sutarties 2 priede.

5.2. Sutarties 2 priede numatytos Paslaugų kainos negali būti keičiamos visą sutarties galiojimo laikotarpį.

5.3. Apmokama už tinkamai suteiktas Paslaugas per 5 darbo dienas nuo lėšų gavimo iš Europos Sąjungos fondų lėšų gavimo į Perkančiosios organizacijos sąskaitą, bet ne vėliau kaip per 60 kalendorinių dienų nuo PVM sąskaitos faktūros gavimo iš Tiekėjo dienos.

5.4. Vadovaujantis Kainodaros taisyklių nustatymo metodikos, patvirtintos 2017 m. birželio 28 d. Viešųjų pirkimų tarnybos direktoriaus įsakymu Nr. 1S-95 „Dėl kainodaros taisyklių nustatymo metodikos patvirtinimo“, 9 punktu, bus naudojamas fiksuotos kainos pirkimo sutarties kainos apskaičiavimo būdas. Paslaugų kaina nebus perskaičiuojama pagal bendrą kainų lygio kitimą, Paslaugų grupių kainų pokyčius bei dėl mokesčių pasikeitimų, išskyrus PVM tarifo pasikeitimą. Jeigu pirkimo sutarties vykdymo metu pasikeičia (padidėja arba sumažėja) PVM tarifas, Paslaugų kaina atitinkamai didinama arba mažinama. Perskaičiavimas įforminamas pirkimo sutarties pakeitimu, kuris tampa neatskiriama pirkimo sutarties dalimi. Perskaičiuota Paslaugų kaina taikoma už tą Paslaugų dalį, už kurią PVM sąskaita faktūra išrašoma galiojant naujam PVM tarifui. Jeigu Paslaugų kainos perskaičiavimą dėl pasikeitusio (padidėjusio ar sumažėjusio) PVM tarifo inicijuoja Tiekėjas, jis turi raštu kreiptis į Perkančiąją organizaciją ir pateikti konkrečius skaičiavimus dėl pasikeitusio PVM tarifo įtakos Paslaugų kainai. Perkančioji organizacija taip pat turi teisę inicijuoti Paslaugų kainos perskaičiavimą dėl pasikeitusio PVM tarifo.

5.5. Paslaugų atlikimo perdavimas ir priėmimas įforminamas perdavimo-priėmimo aktais po kiekvienos veiklos atlikimo. Tiekėjas kartu su Paslaugų perdavimo-priėmimo aktu pateikia PVM sąskaitą faktūrą. PVM sąskaitos faktūros turi būti teikiamos naudojantis tik informacinės sistemos „E. sąskaita“ priemonėmis.

6. Sutarties galiojimas ir nutraukimas.

6.1. Ši Sutartis įsigalioja nuo Šalių pasirašymo dienos ir galioja iki projekto veiklų įgyvendinimo pabaigos – 2019-12-26. Sutartis gali būti pratęsta vieną kartą 2 mėnesiams.

6.2. Sutartis bet kuriuo metu, pirma laiko, gali būti nutraukta rašytiniu Šalių susitarimu.

6.3. Šalis turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, jeigu kita Šalis nevykdo savo įsipareigojimų arba vykdo juos netinkamai, prieš 15 dienų raštu pranešus apie tai kitai Šaliai. Jeigu sutartis nutraukiama dėl paslaugų tiekėjo kaltės, paslaugų tiekėjas privalo padengti visus su pirkimo nutraukimu susijusius nuostolius.

6.4. Nutraukus Sutartį pirma laiko ar pasibaigus jos galiojimo terminui, Šalių finansinės prievolės, atsiradusios iki sutarties nutraukimo ar galiojimo termino pabaigos, lieka galioti iki visiškų jų įvykdymo.

6.5. Sutarties sąlygos sutarties galiojimo laikotarpiu gali būti keičiamos vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsniu. Sutarties sąlygų pakeitimai įforminami Šalių rašytiniais susitarimais, kurie yra neatsiejama pirkimo sutarties dalis.

6.6. Pasibaigus Sutarčiai ar ją nutraukus, kiekviena iš Šalių turi visiškai ir laikydamasi nustatytos tvarkos, bei terminų, atsiskaityti su kita Šalimi bei grąžinti kitai Šaliai visus jai priklausančius duomenis ir dokumentus, kitus objektus.

6.7. Pirkimo sutartis gali būti nutraukta:

6.7.1. rašytiniu šalių susitarimu;

6.7.2. pirkimo sutartyje nustatytais atvejais ir tvarka;

6.7.3. kitais Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatytais atvejais.

7. Konfidencialumas.

7.1. Tiekėjo gauta informacija ir dokumentai, susiję su Sutarties vykdymu, yra konfidencialūs. Be išankstinio raštiško Perkančiosios organizacijos leidimo Tiekėjas neskelbia ir neatskleidžia jokių Sutarties nuostatų, išskyrus atvejus, kai tai būtina vykdant Sutartį arba pagal teisės aktų reikalavimus. Šio skyriaus nuostatos galioja neterminuotai ir po Sutarties nutraukimo.

8. Ginčų sprendimo tvarka ir atsakomybė už sutarties pažeidimus.

8.1. Visus ginčus dėl Sutarties (ar su ja susijusius) Šalys visų pirma spręs derybų būdu.

8.2. Ginčų sprendimo tvarka. Ginčai sprendžiami derybų būdu, o nepavykus taip išspręsti ginčo, jis bus nagrinėjamas Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka teisme ar arbitraže.

9. Kitos sąlygos.

9.1. Tiekėjas turi teisę savo komandos kiekvieną narį-ekspertą pakeisti kitu ekspertu. Naujai siūlomo eksperto kvalifikacija turi atitikti Pirkimo sąlygose keičiamam ekspertui nurodytus reikalavimus.

9.2. Pasirašydamos Sutartį ir prisiimdamos Sutartimi numatytus įsipareigojimus, Šalys pripažįsta, kad jų santykius, kylančius iš Sutarties, reglamentuoja Lietuvos Respublikos teisės normos, o taip pat nusistovėjusi profesinė, komercinė praktika ir tradicijos, susiklosčiusios Lietuvos Respublikoje.

9.3. Jei Tiekėjas savo pasiūlyme nurodė, kad, vykdant Sutartį bus pasitelkiami subtiekejai, šie subtiekejai nurodomi Sutartyje. Nurodytus subtiekejus (jei jie nurodyti) galima keisti tik raštu informavus apie tai Perkančiąją organizaciją nurodant pagrįstas keitimo priežastis ir gavus raštišką Perkančiosios organizacijos sutikimą. Naujai siūlomas subtiekejai turi atitikti Pirkimo sąlygose keičiamam subtiekejui numatytus reikalavimus. Tiekėjas bet koku atveju atsako už visus pagal Sutartį prisiimtus įsipareigojimus, nepaisant to, ar jiems vykdyti bus pasitelkiami subtiekejai. Pagrįstomis subtiekejo keitimo priežastimis laikomos priežastys, kai tiekėjo pasiūlytas subtiekejai dėl objektyvių priežasčių (subtiekejui bankrutavus ar susidarius analogiškai situacijai, nutrūkus teisiniams santykiams su tiekėju, subtiekejui atsisakius teikti paslaugas ir pan.) nebegali teikti visų ar dalies pirkimo sutartyje nurodytų paslaugų. Perkančiajai organizacijai sutikus su subtiekejo pakeitimu, Perkančioji organizacija kartu su Tiekėju raštu sudaro susitarimą dėl subtiekejo pakeitimo. Šis susitarimas yra neatskiriama Sutarties dalis. Subtiekejo keitimo tvarkos pažeidimas laikomas esminiu Sutarties pažeidimu.

9.4. Ne vėliau nei Sutartis pradedama vykdyti, Tiekėjas įsipareigoja Perkančiajai organizacijai raštu pranešti tuo metu žinomų subtiekejų pavadinimus, kontaktinius duomenis ir jų

atstovus. Tiekėjas taip pat išsipareigoja Perkančiajai organizacijai raštu pranešti apie minėtos informacijos pasikeitimus visu Sutarties vykdymo metu, taip pat apie naujus subtiekejus, kuriuos tiekėjas ketina pasitelkti vėliau.

9.5. Pasikeitus adresams, atsakingiems asmenims, telefonų ir fakso numeriams, elektroninio pašto adresui bei banko rekvizitams, sutarties Šalis išsipareigoja nedelsiant informuoti apie tai viena kitą. Šalis, neįvykdžiusi šių reikalavimų negali pareikšti pretenzijų ar atsikirtimų, jog Šalies veiksmai, atlikti pagal paskutinius jai žinomus kitos Šalies rekvizitus, neatitinka Sutarties sąlygų arba, jog ji negavo pranešimų, siųstų jai pagal tuos rekvizitus.

9.6. Sudariusi pirkimo Sutartį Perkančioji organizacija Viešųjų pirkimų įstatymo nustatyta tvarka paskelbia apie sutarties sudarymą.

9.7. Sutartis sudaryta dviem egzemplioriais, po vieną kiekvienai Šaliai. Abu egzemplioriai turi vienodą juridinę galią.

9.8. Visi Šalių patvirtinti šios Sutarties pakeitimai ir priedai, nuo jų įsigaliojimo momento, tampa neatskiriama Sutarties dalimi.

9.9. Sutarties pasirašymo dieną prie Sutarties sudaromi žemiau nurodyti priedai:

9.9.1. 1 priedas – Paslaugų detalizacija – Techninė specifikacija.

9.9.2. 2 priedas – Tiekėjo siūlomų paslaugų kainos.

PERKANČIOJI ORGANIZACIJA

Viešoji įstaiga „Utenos verslo informacijos centras“

Bažnyčios g. 1, 28242 Utena

Įmonės kodas 300056112

PVM mokėtojo kodas LT100006885413

AB „Swedbank“, banko kodas 73000

A / s LT647300010154575873

Tel. (8 389) 50238

El. p. info@utenosvic.lt



TIEKĖJAS

UAB „Ekonominės konsultacijos ir tyrimai“

Jasinskio g. 16 B, 03163 Vilnius

Įmonės kodas 123398443

PVM mokėtojo kodas LT233984413

AB SEB bankas, banko kodas 7044

A / s LT077044060000343740

Tel. (8 5) 252 6225, faks. 8 5 2526226

El. p. ekt@ekt.lt



**VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ VERSLUI IR TURIZMO PASLAUGŲ PLANAVIMO,
ORGANIZAVIMO IR TEIKIMO PROCESŲ ANALIZĖS ATLIKIMO, VERTINIMO,
PROCESŲ BEI STEBĖSENOS TOBULINIMO IR DARBUOTOJŲ KOMPETENCIJŲ
STIPRINIMO IR PASIKEITIMO GERAJA PATIRTIMI
TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

1. Pirkimo objektas – Viešųjų paslaugų verslui ir turizmo paslaugų planavimo, organizavimo ir teikimo procesų analizės atlikimas, vertinimas, procesų bei stebėsenos tobulinimo ir darbuotojų kompetencijų stiprinimo ir pasikeitimo gerąja patirtimi paslaugos (toliau – Paslaugos).

2. Pirkimo objekto aprašymas:

Eil. Nr.	Paslaugos	Kiekis
1.	Viešųjų paslaugų verslui ir turizmo paslaugų administracijoje ir pavaldžiose įstaigose teikimo aprašymai su esamos situacijos procesų žemėlapiais	3 vnt.
2.	Ataskaita apie teikiamų paslaugų vidutinę savikainą, vertę ir prognozuojamą jų poreikį	1 vnt.
3.	Paslaugų vidinio ir išorinio matavimo rodiklių aprašas	1 vnt.
4.	Ataskaita su pasiūlymais dėl paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo procesų tobulinimo	1 vnt.
5.	Viešųjų paslaugų verslui ir turizmo paslaugų administracijoje ir pavaldžiose įstaigose teikimo aprašymai su procesų žemėlapiais	3 vnt.
6.	Viešųjų paslaugų verslui ir turizmo paslaugų kokybės ir asmenų aptarnavimo standartai	1 vnt.
7.	Mokymai, susiję su viešųjų paslaugų verslui ir turizmo informavimo ir konsultavimo paslaugų teikimo efektyvumo vertinimu, procesų optimizavimu, rodiklių nustatymu, LEAN metodų taikymu	5 dienos
8.	Darbuotojų kompetencijų, reikalingų gerinti asmenų aptarnavimo kokybę stiprinimas	5 dienos
9.	Stażuotės, susijusios su pasikeitimu gerąja patirtimi, organizavimas į Amsterdamo savivaldybės administraciją (Nyderlandų Karalystė).	4 dienos

**VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ VERSLUI IR TURIZMO PASLAUGŲ PLANAVIMO,
ORGANIZAVIMO IR TEIKIMO PROCESŲ ANALIZĖS ATLIKIMAS, VERTINIMAS,
PROCESŲ BEI STEBĖSENOS TOBULINIMAS TAIKANT LEAN METODUS
PASLAUGOMS TAIKOMI REIKALAVIMAI**

1. Siekiant padidinti asmenų patenkinimą Utenos rajono savivaldybės teikiamomis viešosiomis paslaugomis verslui ir turizmo informacijos paslaugomis, būtina atlikti išsamią šių paslaugų kokybės ir jų teikimo procesų analizę. Peržiūrint vidinius savivaldybės administracijos ir pavaldžių įstaigų procesus, susijusius su šių paslaugų teikimu, turi būti parengti ir pateikti pasiūlymai skirti efektyvinti ir optimizuoti šias paslaugas bei procesus. Procesų įvertinimui ir optimizavimui turi būti taikomi LEAN vadybos principai ir metodai:

1.1. nustatoma klientui sukuriama vertė, konkretūs klientui vertingi paslaugos parametrai (pvz. optimali paslaugos teikimo trukmė, minimalus reikiamų dokumentų skaičius, duomenų bazėse esančių duomenų automatinis naudojimas ir pan.);

1.2. analizuojamas paslaugos teikimo procesas, identifikuojami galimai esantys pridėtinės veiklos nekuriantys darbai (*muda, mura, muri*), besidubliuojantys veiksmai;

1.3. įvertintas paslaugų aprašymų informatyvumas klientui, paslaugų suteikimo vietų, darbo laiko prieinamumas ir patogumas klientui;

1.4. turi būti identifikuoti viešųjų paslaugų verslui ir turizmo paslaugų administravimo savivaldybės administracijoje ir pavaldžiose įstaigose matavimo ir vertinimo rodikliai, šių rodiklių informatyvumas, priimant valdymo ir optimizavimo sprendimus.

2. Atlikus paslaugų teikimo bei administravimo procesų analizę ir identifikavus jų vertinimo rodiklius, turi būti parengti pasiūlymai, susiję su paslaugos teikimo, asmenų aptarnavimo proceso tobulinimu institucijos viduje, t. y. nustatomi tobulinimo tikslai nukreipti į paslaugų teikimo planavimą, vidinių veiklos „kaštų“ optimizavimą, rodiklių gerinimą.

3. Pateikus viešųjų paslaugų verslui ir turizmo paslaugų planavimo, organizavimo ir teikimo procesų analizės rezultatus ir tobulinimo rekomendacijas, turi būti organizuojami procesų optimizavimo veiksmai, siekiant įgyvendinti numatytus gerinimo rezultatus (pvz.: sumažinti eiles, sutrumpinti paslaugų laukimo laiką, atlikimo trukmę, sumažinti sąnaudas, našta vartotojams, padidinti asmenų pasitenkinimą gautomis paslaugomis).

4. Galutinis rezultatas:

4.1.1. Parengti viešųjų paslaugų verslui ir turizmo paslaugų administracijoje ir pavaldžiose įstaigose teikimo esamos būklės aprašymai srauto diagramų (procesų žemėlapių) formatu (3 vnt.). Srauto diagramose turi atsispindėti procese dalyvaujantys asmenys (darbuotojai, klientai, trečiosios pusės atstovai, jei tokių yra), šių asmenų atliekamų veiksmų nuoseklumas, procesą ar atskirus veiksmus reglamentuojantys teisės aktai, proceso pradžia ir rezultatas.

4.1.2. Parengta Ataskaita (1 vnt.) apimanti teikiamų paslaugų apimtis per apibrėžtą laiko periodą (pvz. per mėnesį ar per metus), šių paslaugų kitimo prognozes (ar paslaugų poreikis didės, liks stabilus ar mažės), paslaugų teikimui naudojami ištekliai (darbuotojai, patalpos, transportas, informacinis aprūpinimas). Naudojantis esamais apskaitos duomenimis turi būti įvertinta vidutinė paslaugų savikaina.

4.1.3. Parengtas siūlomas paslaugų teikimo procesų efektyvumo matavimo rodiklių aprašas (1 vnt.), apimantis matavimo proceso „šeimininkus“, rodiklių kriterijus (matavimo vienetus), duomenų šaltinius, rodiklių skaičiavimo metodiką, periodiškumą, rodiklių kryptį (didinti, mažinti, stabilizuoti), rodiklių talpinimo vietą (laikmeną).

4.1.4. Parengta ataskaita (1 vnt.), apimanti paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo procesų tobulinimo rekomendacijas. Šios rekomendacijos turi siūlyti konkrečius procesų optimizavimo etapus (žingsnius), tobulinimo esmę (pvz.: atsisakyti, automatizuoti, pagreitinti, pertvarkyti srautą, pakeisti atsakomybes ir pan.). Šių rekomendacijų diegimui turi būti pasiūlyti konkretūs LEAN vadybos metodai ir įrankiai, labiausiai atitinkantys gerinimo tikslus. Šių metodų ir įrankių supratimas ir taikymo įgūdžiai turi būti stiprinamas darbuotojų kompetencijos ugdymo etapo metu.

4.1.5. Parengti viešųjų paslaugų verslui ir turizmo paslaugų administracijoje ir pavaldžiose įstaigose teikimo aprašymai įdiegus procesų optimizavimo priemones, srauto diagramų (procesų žemėlapių) formatu (3 vnt.).

4.1.6. Parengtas klientų aptarnavimo standartas teikiant viešąsias paslaugas verslui ir turizmo paslaugas (1 vnt.). Šis standartas skirtas nustatyti darbuotojų bendravimo su klientais proceso eigą ir reikalavimus, turinčius įtakos klientų aptarnavimo kokybei.

5. Tiekėjas teikdamas paslaugas privalo bendradarbiauti su Perkančiosios organizacijos sudaryta projekto darbo grupe, kuri dalyvaus atliekant esamų veiklos planavimo, valdymo ir vertinimo bei paslaugų teikimo procesų analizę, aprašant procesus, nustatant už juos atsakingus asmenis, procesų vykdytojus, procesus reglamentuojančius dokumentus.

DARBUOTOJŲ KOMPETENCIJŲ STIPRINIMO IR PASIKEITIMO GERĄJA PATIRTIMI PASLAUGOMS TAIKOMI REIKALAVIMAI

6. Darbuotojų kompetencijų stiprinimas ir pasikeitimas gerąja patirtimi vykdomas trijose srityse:

6.1. Mokymai, susiję su viešųjų paslaugų verslui ir turizmo informavimo ir konsultavimo paslaugų teikimo efektyvumo vertinimu, procesų optimizavimu, rodiklių nustatymu, LEAN metodų taikymu.

6.1.1. Šių mokymų tikslinė grupė: 15 darbuotojų iš Utenos verslo informacijos centro, Utenos turizmo informacijos centro ir Utenos rajono savivaldybės administracijos. Už mokymų dalyvių sukvietimą, informavimą ir grupės suformavimą atsakinga Perkančioji organizacija.

6.1.2. Mokymų trukmė: 5 dienos. Vienos mokymų dienos trukmė 8 ak. val.

6.1.3. Tiekėjas turi užtikrinti, kad mokymai vyktų tam pritaikytose patalpose Utenos mieste, aprūpintoje mokymams skirta technika (vaizdo projektoriumi, kompiuteriu, rašymo lenta).

6.1.4. Tiekėjas kiekvienų mokymų metu turi organizuoti mokymų dalyvių maitinimą: 2 kavos pertraukas ir 1 pietus. Kavos pertraukos metu kiekvienam mokymų dalyviui turi būti patiekta kavos / arbatos, pieno ar grietinėlės, cukraus, pyragaičių ar sausainių, vandens. Pietų metu kiekvienam mokymų dalyviui turi būti patiekta: sriuba, karštas (mėsos / žuvies / daržovių patiekalas) pasirinktinai.

6.1.5. Tiekėjas privalo registruoti mokymų dalyvius. Mokymų dalyviai turės užpildyti Europos socialinio fondo agentūros nustatytus dokumentus, jeigu reikalavimas mokymų dalyviams pildyti tokius dokumentus Europos socialinio fondo agentūros bus nustatytas iki mokymų pradžios dienos. Mokymų pabaigoje dalyviams turi būti išduoti mokymų baigimo pažymėjimai.

6.1.6. Mokymų programa turi apimti šias temas:

6.1.6.1. Procesų vadyba (organizacijos procesų bendrieji modeliai, procesų identifikavimas, SIPOC metodas), 1 diena;

6.1.6.2. Procesų rodiklių identifikavimas, 1 diena;

6.1.6.3. Procesų analizė LEAN įrankiais: VSM-Value stream mapping, VACA, švaistymų analizė (muda, mura muri), 1 diena;

6.1.6.4. LEAN metodų ir įrankių mokymai: 5S, Ishikawa, Jidoka, kanban, poka yoke, ir kt., 1 diena;

6.1.6.5. Problemų sprendimo ir gerinimo metodų taikymas (PDCA, Kaizen), 1 diena.

6.2. Darbuotojų kompetencijų, reikalingų gerinti asmenų aptarnavimo kokybę stiprinimas.

6.2.1. Šių mokymų tikslinė grupė: 15 darbuotojų iš Utenos verslo informacijos centro, Utenos turizmo informacijos centro ir Utenos rajono savivaldybės administracijos. Už mokymų dalyvių sukvietimą, informavimą ir grupės suformavimą atsakinga Perkančioji organizacija.

6.2.2. Mokymų trukmė: 5 dienos. Vienos mokymų dienos trukmė 8 ak. val.

6.2.3. Tiekėjas turi užtikrinti, kad mokymai vyktų tam pritaikytose patalpose Utenos mieste, aprūpintoje mokymams skirta technika (vaizdo projektoriumi, kompiuteriu, rašymo lenta).

6.2.4. Tiekėjas kiekvienų mokymų metu turi organizuoti mokymų dalyvių maitinimą: 2 kavos pertraukas ir 1 pietus. Kavos pertraukos metu kiekvienam mokymų dalyviui turi būti patiekta kavos / arbatos, pieno ar grietinėlės, cukraus, pyragaičių ar sausainių, vandens. Pietų metu kiekvienam mokymų dalyviui turi būti patiekta: sriuba, karštas (mėsos / žuvies / daržovių patiekalas) pasirinktinai.

6.2.5. Tiekėjas privalo registruoti mokymų dalyvius. Mokymų dalyviai turės užpildyti Europos socialinio fondo agentūros nustatytus dokumentus, jeigu reikalavimas mokymų dalyviams pildyti tokius dokumentus Europos socialinio fondo agentūros bus nustatytas iki mokymų pradžios dienos. Mokymų pabaigoje dalyviams turi būti išduoti mokymų baigimo pažymėjimai.

6.2.6. Mokymų programa turi apimti šias temas:

6.2.6.1. Klientų aptarnavimas, 2 dienos;

6.2.6.2. Efektyvus asmenų aptarnavimas telefonu, 1 diena;

6.2.6.3. Sudėtingos klientų aptarnavimo situacijos, 1 diena;

6.2.6.4. Klientų patirčių valdymas viešajame sektoriuje, 1 diena.

6.3. Stažuotės, susijusios su pasikeitimu gerąja patirtimi, organizavimas į Amsterdamo savivaldybės administraciją (Nyderlandų Karalystė).

6.3.1. Stažuotės tikslinė grupė: 8 darbuotojai iš Utenos verslo informacijos centro, Utenos turizmo informacijos centro ir Utenos rajono savivaldybės administracijos.

6.3.2. Stažuotės trukmė: 4 dienos. Mokymų trukmė – 2 dienos (1 diena – 8 ak. val.).

6.3.3. Stažuotės tikslas – supažindinti darbuotojus su Amsterdamo savivaldybės administracijos veikla taikant LEAN metodus viešojo sektoriaus paslaugų teikimo procesuose. Amsterdamas yra Europos inovacijų sostinė, o savivaldybė turi ilgametę patirtį, diegiant LEAN metodus viešojo sektoriaus paslaugų teikimo procesuose, matuojant procesų efektyvumą ir kuriamą pridėtinę vertę miesto gyventojams.

6.3.4. Tiekėjas atsakingas už organizacinius stažuotės darbus: mokymų datos suderinimas su Amsterdamo savivaldybės administracija ir Perkančiąja organizacija, mokymų programos turinio suderinimas. Išlaidos už kelionę (lėktuvo, pervežimo bilietai, apgyvendinimas) neturi būti įskaičiuotos į galutinę kainą.

PASLAUGOS IR KAINA

Eil. Nr.	Paslaugos	Mato vnt.	Kiekis, vnt.	Vieneto kaina, Eur be PVM	Bendra pasiūlymo kaina, Eur be PVM	Bendra pasiūlymo kaina, Eur su PVM
1.	Viešųjų paslaugų verslui ir turizmo paslaugų administracijoje ir pavaldžiose įstaigose teikimo aprašymai su esamos situacijos procesų žemėlapiais.	vnt.	3	1163,00	3489,00	4221,69
2.	Ataskaita apie teikiamų paslaugų vidutinę savikainą, vertę ir prognozuojamą jų poreikį.	vnt.	1	5869,00	5869,00	7101,49
3.	Paslaugų vidinio ir išorinio matavimo rodiklių aprašas.	vnt.	1	5208,00	5208,00	6301,68
4.	Ataskaita su pasiūlymais dėl paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo procesų tobulinimo.	vnt.	1	6697,00	6697,00	8103,37
5.	Viešųjų paslaugų verslui ir turizmo paslaugų administracijoje ir pavaldžiose įstaigose teikimo aprašymai su procesų žemėlapiais.	vnt.	3	1680,00	5040,00	6098,40
6.	Viešųjų paslaugų verslui ir turizmo paslaugų kokybės ir asmenų aptarnavimo standartai.	vnt.	1	12442,00	12442,00	15054,82
7.	Mokymai, susiję su viešųjų paslaugų verslui ir turizmo informavimo ir konsultavimo paslaugų teikimo efektyvumo vertinimu, procesų optimizavimu, rodiklių nustatymu, LEAN metodų taikymu.	dienos	5	1500,00	7500,00	7500,00
8.	Darbuotojų kompetencijų, reikalingų gerinti asmenų aptarnavimo kokybę stiprinimas.	dienos	5	1500,00	7500,00	7500,00
9.	Stazuotės, susijusios su pasikeitimu gerąja patirtimi, organizavimas į Amsterdamo savivaldybės administraciją (Nyderlandų Karalystė).	dienos	4	2685,00	2685,00	3248,85

Iš viso: 65130,30

Bendra pasiūlymo kaina (Eur) apskaičiuota vadovaujantis visų pirkimo dokumentų nustatyta tvarka – 65130,30 Eur (Šešiasdešimt penki tūkstančiai šimtas trisdešimt eurų, 30 centų) su PVM.

Pridėtinės vertės mokestį (PVM) nuo bendros pasiūlymo kainos (Eur) sudaro 8700,30 (Aštuoni tūkstančiai septyni šimtai eurų, 30 centų).