4. pielikums

Valsts ieņēmumu dienesta rīkotā iepirkuma

“Konfliktu vadība, smago sarunu vešana - darbs ar sarežģītiem klientiem”

iepirkuma identifikācijas Nr. FM VID 2024/200

uzaicinājumam

**Līgums Nr. FM VID 2024/183**

**“Konfliktu vadība, smago sarunu vešana - darbs ar sarežģītiem klientiem”**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | Rīgā | Dokumenta datums ir tā  elektroniskās parakstīšanas datums | | Dokumenta datums ir tā  elektroniskās parakstīšanas datums |  |

**Valsts ieņēmumu dienests**, tā ģenerāldirektora \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ personā, kura rīkojas saskaņā ar \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (turpmāk– Pasūtītājs vai VID ), no vienas puses, un

**\_\_\_\_\_\_\_\_**, reģistrācijas numurs \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,tās valdes \_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ personā, kura rīkojas saskaņā ar statūtiem (turpmāk – Pakalpojuma sniedzējs), no otras puses, abi kopā saukti arī kā Puses, bet atsevišķi kā Puse, pamatojoties uz publiskā iepirkuma Nr. FM VID 2024/183 “Konfliktu vadība, smago sarunu vešana - darbs ar sarežģītiem klientiem”, rezultātiem, noslēdz šādu līgumu, (turpmāk – Līgums):

1. **Līguma priekšmets**

Pakalpojuma sniedzējs, saskaņā ar Līgumu un tā pielikumiem, nodrošina mācības Pasūtītāja nodarbinātajiem (turpmāk – Dalībnieki) konfliktu vadībā, smago sarunu vešanā - darbā ar sarežģītiem klientiem, lai veicināt komunikācijas prasmes nestandarta situācijās un uzlabotu nodarbināto emocionālo pašregulāciju.(turpmāk– Mācību kurss).

1. **Līguma summa un norēķinu kārtība**
   1. Līguma kopējā summa ir **66 115,70 EUR** (sešdesmit seši tūkstoši viens simts piecpadsmit *euro* 70 cents) bez pievienotās vērtības nodokļa (turpmāk – PVN). PVN tiek aprēķināts un maksāts papildus saskaņā ar spēkā esošo nodokļa likmi.
   2. Līguma kopējā summā ir ietvertas visas Mācību kursa izmaksas saskaņā ar Līguma 2. pielikumā norādītajām cenām.
   3. Līguma 2. pielikumā norādītajās cenās ir iekļautas visas izmaksas, kas saistītas ar Mācību kursa nodrošināšanu, darbaspēka un transporta izmaksas, nepieciešamo palīgmateriālu izmantošanas izmaksas, metodisko materiālu sagatavošanas, pavairošanas un izsniegšanas izmaksas, izmaksas, kas saistītas ar Mācību kursam nepieciešamo tehnisko nodrošinājumu, nodokļiem, izņemot PVN, nodevām, un citas ar Līguma savlaicīgu un kvalitatīvu izpildi saistītas izmaksas.
   4. Pasūtītājs veic samaksu par īstenoto priekšizpēti un īstenoto un no Pasūtītāja puses pieņemto Mācību kursu ar pārskaitījumu uz Pakalpojuma sniedzēja norādīto bankas norēķinu kontu saskaņā ar Līguma 2. pielikumā norādītajām cenām, atbilstoši Mācību kursa izmaksām, 30 (trīsdesmit) dienu laikā pēc tam, kad Līguma noteiktās Pušu pilnvarotās personas ir parakstījušas īstenotā Mācību kursa nodošanas-pieņemšanas aktu un Pasūtītājs saņēmis no Pakalpojuma sniedzēja Mācību kursa dalībnieku parakstītas apmeklējuma lapas un rēķinu.
   5. Pakalpojuma sniedzējs iesniedz Pasūtītājam rēķinu 3 (trīs) darba dienu laikā pēc tam, kad Pušu pilnvarotās personas ir parakstījušas īstenotā/-o Mācību kursa/-u nodošanas-pieņemšanas aktu.

Visi Līgumā noteiktie rēķini ir sūtāmi uz Pasūtītāja elektronisko pasta adresi: **FP.lietvediba@vid.gov.lv**, e-rēķinus Pakalpojuma sniedzējs nosūta uz e-adresi EINVOICE\_VID@90000069281. Ja Pakalpojuma sniedzējs iesniedz elektronisko rēķinu tam jāatbilst normatīvajos aktos noteiktajam formātam.

* 1. Pasūtītāja pilnvarotā persona, kas minēta šā līguma 7.1.1.punktā, var neparakstīt Līguma 3.19. apakšpunktā minēto īstenotā Mācību kursa nodošanas-pieņemšanas aktu un neveikt samaksu par īstenoto Mācību kursu, ja Pakalpojuma sniedzējs Mācība kursu nav īstenojis saskaņā ar Līguma un tā pielikumu noteikumiem.
  2. Pasūtītājam nav pienākums izlietot visu Līguma 2.1. apakšpunktā minēto Līguma summu, saņemot Mācību kursu Līgumā noteiktā kārtībā.
  3. Ja piemēroto sankciju dēļ Pasūtītājam nav tiesības veikt samaksu Pakalpojuma sniedzējam par faktiski sniegto Pakalpojuma apjomu, Pasūtītājs atliek samaksas veikšanu un samaksai noteiktie termiņi tiek apturēti līdz brīdim, kad pret Līguma 5.5.apakšpunktā norādītajiem sankciju subjektiem tiek atceltas sankcijas un maksājumus ir iespējams veikt.

1. **Pakalpojuma sniegšanas kārtība**
   1. Pakalpojuma sniedzējs apņemas īstenot Mācību kursu saskaņā ar Līguma 1.pielikumā pievienoto attiecīgā Mācību kursa programmu, kurā Pakalpojuma sniedzējam jāiekļauj praktiskie piemēri un uzdevumi.
   2. Pirms Mācību uzsākšanas Pakalpojuma sniedzējs nodrošina priekšizpēti. Par priekšizpētes veidu/veidiem un izmantojamajām metodēm un priekšizpētei nepieciešamo stundu skaitu, Pakalpojuma sniedzējs un Pasūtītājs vienojas 2 (divu) nedēļu laikā no Līguma stāšanās spēkā. Pakalpojuma sniedzējs norāda un pamato, viņaprāt, efektīvākās priekšizpētes darba metodes. elektroniski nosūtot Pasūtītāja pilnvarotajai personai.
   3. Pakalpojuma sniedzējs ne ilgāk kā 2 (divu) mēnešu laikā no Līguma stāšanās spēkā iesniedz Pasūtītājam priekšizpētes rezultātus un izstrādātos algoritmus saskaņā ar 1.pielikumā minētajām kritiskajām situācijām, elektroniski nosūtot pasūtītāja pilnvarotajai personai.
   4. Pakalpojuma sniedzējs 2 (divu) nedēļu laikā no priekšizpētes rezultātu iesniegšanas Pasūtītājam , sagatavo Mācību grafiku un izmantojot elektroniskā pasta adresi, saskaņo to ar VID pilnvaroto personu.
   5. Mācību pakalpojuma sniedzējam un VID savstarpēji vienojoties, mācību grafiku var grozīt.
   6. Pakalpojuma sniedzējs apņemas informēt Pasūtītāju par jebkādām Mācību kursa grafika izmaiņām ne vēlāk kā 5 (piecas) darba dienas pirms konkrētā Mācību kursa sākuma. Izmaiņas Mācību kursa grafikā savstarpēji vienojoties elektroniski apstiprina Pušu pilnvarotās personas. No Pasūtītāja puses šīs izmaiņas apstiprina Pasūtītāja pilnvarotā persona.
   7. Mācību kursa norises vieta - mācības notiek klātienē Pasūtītāja telpās Rīgā, Talejas ielā 1 vai Daugavpilī Klusā ielā 4a vai Kuldīgā Liepājas ielā 48 vai Valmierā Beātes ielā 49.
   8. Pakalpojuma sniedzējs īsteno Mācību kursu klātienē Pasūtītāja darba dienās no plkst.9.00 līdz plkst.17.00, atbilstoši savstarpēji saskaņotam Mācību kursa grafikam.
   9. Mācību kursa ilgums: Mācību kurss noris 3 (trīs) darba dienas, 24 (divdesmit četras) akadēmiskās stundas, mācību dienas ilgums ne vairāk kā 8 (astoņas) akadēmiskās stundas, neieskaitot pārtraukumu un reģistrācijas laiku; 1 (viena) akadēmiskā stunda atbilst 45 (četrdesmit piecām) minūtēm.
   10. Pakalpojuma sniedzējs īsteno Dalībnieku Mācības saskaņā ar Pasūtītāja pilnvarotās personas iesniegtu sarakstu, kurā norādīts Dalībnieku skaits Mācību kursā.
   11. Mācību kursa īstenošana notiek grupās saskaņā ar Pasūtītāja iesniegtu sarakstu, kurā ir norādīts dalībnieku skaits katrā Mācību kursa grupā. Plānots apmācīt līdz 34 (trīsdesmit četrām) grupām līdz 12 (divpadsmit) Dalībniekiem grupā.
   12. Mācību kursa grafiku (datums, laiks, norises vieta) 2025. gadam Pakalpojuma sniedzējs sagatavo un elektroniski saskaņo ar Pasūtītāja noteikto pilnvaroto personu ne vēlāk kā līdz 2025. gada 1. februārim.
   13. Pakalpojuma sniedzējs Mācību kursu īsteno latviešu valodā,
   14. Pakalpojuma sniedzējs nodrošina:
       1. Mācību kursu organizatorisko norisi, tajā skaitā vada Mācību kursa nodarbības atbilstoši Līgumā noteiktajai Mācību kursa programmai klātienē, reģistrē Mācību kursa Dalībniekus dalībnieku reģistrācijas (apmeklējuma) veidlapās;.
       2. ka Mācību kursā ir iekļauta gan teorētiskā daļa, gan praktiskā daļa ar praktiskajiem piemēriem un uzdevumiem (praktisks darbs ar situāciju izspēli). Praktiskā daļa ar uzdevumiem veido 70% no programmas satura.
       3. Pakalpojumu sniedzējs mācību praktiskajā daļā izmanto reālās kritiskās situācijas, ar kurām Pasūtītāja nodarbinātajiem nākas saskarties komunikācijā ar klientu (agresivitāte, draudi, uzbrukums, u.c.), un par tām izstrādātos algoritmus.
       4. Pakalpojuma sniedzējs nodrošina Mācību procesu, kur praktiski mācītas dažādas tehnikas, piemēram, kā rīkoties klātienē un attālināti komunicējot ar sarežģītu klientu.
       5. Pasūtītājs nodrošina Mācībām paredzētājās telpas ar tāfeli un projektoru, citus mācībām nepieciešamos tehniskos un materiālos līdzekļus nodrošina Pakalpojuma sniedzējs (dators, tāfeļu papīrs, uzskates līdzekļi u.c.) ja tāds ir nepieciešams;
       6. papildus mācību laikā izskata kritiskās situācijas, ar kurām VID nodarbinātajiem nākas saskarties komunikācijā ar klientu (agresivitāte, draudi, uzbrukums, u.c.) un informē VID atbildīgo pilnvaroto personu.
       7. izdales materiālus (elektroniski) latviešu valodā katram kursa dalībniekam atbilstoši mācību programmai.
   15. Pēc katras grupas mācību pabeigšanas Pakalpojuma sniedzējs izsniedz katram Mācību kursa Dalībniekam dokumentu par piedalīšanos Mācību kursā.
   16. Pasūtītājs organizē un nodrošina Mācību kursa Dalībnieku ierašanos uz Mācību kursu.
   17. Pasūtītājam ir tiesības kontrolēt Mācību kursa kvalitāti, veicot Mācību kursa novērošanu (hospitāciju).
   18. Pretendents par katru mācību dienu iesniedz Pasūtītājam kursa dalībnieku parakstītas apmeklējuma lapas.
   19. Pakalpojuma sniedzējs noslēdzoties priekžizpētei un/vai pēc vienā mēnesī notikušajām mācību grupu Mācībām, bet pirms rēķina iesniegšanas Pasūtītājam iesniedz nodošanas-pieņemšanas aktu, kur tiek apliecināts, ka pasūtītājam nav pretenziju pakalpojuma sniegšanas kvalitātē un saskaņo apmaksas summu. Abpusēji parakstīts attiecīgo Mācību kursa nodošanas - pieņemšanas akts apliecina kvalitatīvu un Līguma nosacījumiem atbilstošu Mācību kursa īstenošanu. Nodošanas-pieņemšanas aktā tiek norādīta šāda informācija: Mācību kursa nosaukums, norises vieta, norises laiks un Mācību kursa Dalībnieku skaits. Nodošanas-pieņemšanas aktam jāpievieno Līguma 3.18. apakšpunktā minētās apmeklējuma lapas un Dalībniekiem izsniegto dokumentu sarakstu ar izsniegto dokumentu reģistrācijas numuriem (ja tādi ir). Par vairākām vienā mēnesī notikušām mācībām var iesniegt vienu nodošanas - pieņemšanas aktu.
   20. Pakalpojuma sniedzējs noslēdzoties Mācībām pēc abpusēji parakstīta nodošanas – pieņemšanas akta, līdz katra mēneša 10 (desmitajam) datumam par iepriekšējā mēnesī notikušajām Mācībām iesniedz rēķinu. Par vienā mēnesī notikušām vairāku grupu Mācībām var iesniegt vienu rēķinu.
   21. Gadījumā, ja kavēts īstenojamā Mācību kursa termiņš, kas noteikts Mācību kursa grafikā tad pilnvarotā persona nodošanas – pieņemšanas aktā, pirms tā abpusējas parakstīšanas papildus Līguma 3.19. apakšpunktā norādītajai informācijai var norādīt precīzu līgumsoda aprēķinu un gala līgumsoda summu. Šādi noformēts nodošanas – pieņemšanas akts ir pamats līgumsoda piedziņai ieskaita veidā un papildus līgumsoda rēķins no Valsts ieņēmumu dienesta nav nepieciešams.
   22. Ja Pasūtītāju neapmierina īstenotā Mācību kursa kvalitāte vai īstenotais Mācību kurss neatbilst Līguma noteikumiem, Pasūtītāja pilnvarotā persona neparaksta īstenotā Mācību kursa nodošanas-pieņemšanas aktu un Pasūtītāja pilnvarotā persona, 5 (piecu) darba dienu laikā elektroniski nosūta Pakalpojuma sniedzēja pilnvarotajai personai pamatotu elektronisku pretenziju un Puses risina strīdu savstarpēju pārrunu ceļā.
   23. Pasūtītāja pilnvarotajai personai ir tiesības elektroniski pieprasīt Pakalpojuma sniedzēja Mācību kursa īstenošanā piesaistīto pasniedzēju nomaiņu, ja Pasūtītāju neapmierina pasniedzēju darba produktivitāte, darba kvalitāte vai citi apstākļi. Pakalpojuma sniedzējs šajā gadījumā nomaina Līguma 3.pielikumā sākotnēji minētos pasniedzējus ar citiem pasniedzējiem, kas atbilst Līguma 3. pielikumā pasniedzējiem Mācību kursā izvirzītajām minimālajām prasībām. Šādā gadījumā nav nepieciešams veikt grozījumus Līguma 3.pielikumā.
   24. Pakalpojuma sniedzējs izbeidz Mācību kursa īstenošanu nekavējoties pēc Pasūtītāja pilnvarotās personas elektroniska paziņojuma par Mācību kursa izbeigšanas saņemšanas. Šajā apakšpunktā minētajā gadījumā Pušu pilnvarotās personas paraksta Mācību kursa programmā faktiski īstenoto Mācību nodošanas - pieņemšanas aktu saskaņā ar Līguma 3.19.apakšpunktu un Pasūtītājs norēķinās par faktiski īstenotajiem Mācību kursiem.
   25. Pakalpojuma sniedzējs nodrošina, ka Mācību kursu īstenos Līguma 3.pielikumā norādītie pasniedzēji. Gadījumos, ja ar kādu no Līguma 3.pielikumā norādītiem pasniedzējiem tiek izbeigtas darba tiesiskās attiecības, iestājas pārejoša darbnespēja, Pakalpojuma sniedzējs ir tiesīgs nomainīt Līguma 3.pielikumā sākotnēji minētos pasniedzējus ar citiem pasniedzējiem, kuri atbilst Līguma 3.pielikumā pasniedzējiem Mācību kursā izvirzītajām minimālajām prasībām, pirms pasniedzēju iesaistes Mācību kursu īstenošanā elektroniski to saskaņojot ar Pasūtītāja pilnvaroto personu. Šādā gadījumā nav nepieciešams veikt grozījumus Līguma 3.pielikumā.
   26. Pakalpojuma sniedzējs ir tiesīgs piesaistīt Mācību kursu īstenošanā papildu pasniedzējus, bet tiem visos gadījumos ir jāatbilst Līguma 3.pielikumā attiecīgajā Mācību kursā pasniedzējiem izvirzītajām minimālajām prasībām. Pirms papildu pasniedzēju piesaistes Mācību kursu īstenošanā Pakalpojuma sniedzējs to elektroniski saskaņo ar Pasūtītāja pilnvaroto personu.
   27. Pasūtītāja pilnvarotā persona ir tiesīga jebkurā laikā pieprasīt no Pakalpojuma sniedzēja visu nepieciešamo informāciju par tā nomaināmajiem vai papildu piesaistītajiem pasniedzējiem un to kvalifikāciju, lai pārliecinātos par minēto pasniedzēju atbilstību Līguma 3.pielikumā pasniedzējiem noteiktajām minimālajām prasībām.
   28. Ja Pakalpojuma sniedzējs nenodrošina sākotnējo pasniedzēju nomaiņu ar citiem pasniedzējiem, kuru kvalifikācija atbilst Līguma 3.pielikumā Mācību kursā pasniedzējiem noteiktajām minimālajām prasībām, Pasūtītāja pilnvarotā persona ir tiesīga nesaskaņot sākotnējo pasniedzēju nomaiņu. Ja Pakalpojuma sniedzējs ir piesaistījis papildus pasniedzējus, kuru kvalifikācija neatbilst Līguma 3.pielikumā Mācību kursā pasniedzējiem noteiktajām minimālajām prasībām, Pasūtītāja pilnvarotā persona ir tiesīga neparakstīt attiecīgo nodošanas – pieņemšanas aktu.
   29. Pakalpojuma sniedzējs apliecina, ka Līguma saistību izpildē neveiks darījumus (neiegādāsies preces vai pakalpojumus) ar tādu fizisku vai juridisku personu (tai skaitā tās valdes vai padomes locekli, patieso labuma guvēju, pārstāvēttiesīgo personu vai prokūristu, vai personu, kura ir pilnvarota pārstāvēt juridisko personu darbībās, kas saistītas ar filiāli, vai personālsabiedrības biedru, tā valdes vai padomes locekli, patieso labuma guvēju, pārstāvēttiesīgo personu vai prokūristu, ja juridiskā persona ir personālsabiedrība), pret kuru ir noteiktas starptautiskās vai nacionālās sankcijas vai būtiskas finanšu un kapitāla tirgus intereses ietekmējošas Eiropas Savienības vai Ziemeļatlantijas līguma organizācijas dalībvalsts sankcijas.
2. **Pušu atbildība**
   1. Par Līguma noteikumu neizpildi vai nepienācīgu izpildi, Puses ir atbildīgas Līgumā un Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.
   2. Par Pakalpojuma sniedzēja Līgumā noteikto nosacījumu pārkāpumu Pasūtītājs Izpildītājam aprēķina līgumsodu un izraksta rēķinu. Pasūtītājs, nosūtot rēķinu par līgumsoda piedziņu, piedāvā Pakalpojuma snidzējam 1 (viena) mēneša laikā sniegt atbildi par savu izvēli – to ietvert nākamajā Pasūtītāja maksājamā summā (dzēst ieskaita veidā) vai nomaksāt to sekojošos termiņos, nepārsniedzot Līguma spēkā esamības termiņu:

4.2.1. 1(vienā) mēnesī, ja līgumsoda apmērs nepārsniedz EUR 1000 (vienu tūkstoti *euro*);

4.2.2. (trīs) mēnešos, ja līgumsoda apmērs ir no EUR 1001 (viena tūkstoša viena *euro*), bet nepārsniedz EUR 5000 (piecus tūkstošus *euro*);

4.2.3. Pakalpojuma sniedzējs, atbildot uz 4.2. punktā norādīto Pasūtītāja vēstuli, informē par savu izvēli - to ietvert nākamā Pasūtītāja maksājamā summā (dzēst ieskaita veidā) vai nomaksāt to Pasūtītāja norādītajā termiņā.

4.2.4. Ja Pakalpojuma sniedzējs, atbildē uz 4.2. punktā norādīto Pasūtītāja vēstuli, ir izvēlējies līgumsodu dzēst ieskaita veidā, tad Pakalpojuma sniedzējs izrakstot nākamo rēķinu par sniegto pakalpojumu rēķinā norāda pakalpojuma kopējo summu, ieturēto līgumsoda summu, norādot Pasūtītāja līgumsoda rēķinu un samazina summu apmaksai par ieturētā līgumsoda summu. Ja nākamā Pasūtītāja maksājamā summa ir mazāka par aprēķināto līgumsodu, tad līgumsods tiek dzēsts secīgi no nākamajām Pasūtītājam maksājamām summām.

4.2.5. Gadījumā, ja Pakalpojuma sniedzējs neveic aprēķinātā līgumsoda samaksu 4.2. apakšpunktā norādītajos termiņos vai līgumsoda samaksa netiek veikta ieskaita veidā, Pasūtītājs ir tiesīgs aprēķināto līgumsoda summu ieturēt vienpersoniski ieskaita veidā.

* 1. Par Līgumā noteiktajā kārtībā saskaņotā Mācību kursa grafika neievērošanu, Pakalpojuma sniedzējs maksā Pasūtītājam līgumsodu 100,00 EUR (viens simts *euro* un 00 centu) apmērā par katru tādu konstatēto gadījumu.
  2. Par Līguma 1.pielikumā noteikto Mācību kursa programmas neievērošanu, Pakalpojuma sniedzējs maksā Pasūtītājam līgumsodu 300,00 EUR (trīs simti *euro* un 00 centu) apmērā par katru tādu gadījumu.
  3. Ja Pasūtītājs nenorēķinās ar Pakalpojuma sniedzēju Līguma 2.4.apakšpunktā noteiktajā termiņā, Pasūtītājs maksā Pakalpojuma sniedzējam līgumsodu 0,1 % (viena desmitdaļa procenta) apmērā no nesamaksātās summas bez PVN par katru kavējuma dienu. Saskaņā ar šo Līguma apakšpunktu aprēķinātais līgumsods katrā atsevišķā tā piemērošanas gadījumā nedrīkst pārsniegt 10% (desmit procentus) no savlaicīgi nesamaksātās summas bez PVN.
  4. Ja Līguma izpildes laikā tiek konstatēts, ka Pakalpojumu sniedzējs Mācību kursa procesa īstenošanā ir iesaistījis pasniedzējus, neievērojot Līgumā noteikto pasniedzēju nomaiņas vai papildus pasniedzēju iesaistes kārtību vai Līguma izpildē ir piesaistījis pasniedzējus, kuru kvalifikācija nav atbilstoša Līgumā un tā pielikumos pasniedzējiem izvirzītajām prasībām, Pakalpojuma sniedzējs maksā Pasūtītājam līgumsodu 10,00 EUR (desmit *euro* un 00 centu) apmērā par katru mācību dienu, kuru ir novadījis attiecīgais pasniedzējs. Saskaņā ar šo Līguma apakšpunktu aprēķinātais līgumsods katrā atsevišķā tā piemērošanas gadījumā nedrīkst pārsniegt 10 % (desmit procentus) no Mācību kursa, kurā tika iesaistīts attiecīgais pasniedzējs, cenas bez PVN.
  5. Par Līguma 3.4. apakšpunktā noteiktā Mācību kursa grafika izmaiņu paziņošanas termiņa neievērošanu, Pakalpojuma sniedzējs maksā Pasūtītājam līgumsodu 5,00 EUR (piecu *euro* un 00 centu apmērā) par katru nokavēto dienu. Saskaņā ar šo Līguma apakšpunktu aprēķinātais līgumsods katrā atsevišķā tā piemērošanas gadījumā nedrīkst pārsniegt 50,00 EUR (piecdesmit *euro* un 00 centus).
  6. Par Līguma 7.7. apakšpunktā noteikto informācijas neizpaušanas nosacījumu neievērošanu, Pakalpojuma sniedzējs maksā Pasūtītājam līgumsodu 500,00 EUR (pieci simti *euro* un 00 centu) apmērā par katru tādu konstatētu gadījumu.
  7. Ja tiek nokavēta kādas Līgumā noteiktās saistības izpilde, līgumsods aprēķināms par periodu, kas sākas nākamajā dienā pēc Līgumā noteiktā saistības izpildes termiņa un ietver dienu, kurā saistība izpildīta.
  8. Pusēm ir pienākums atlīdzināt otrai Pusei nodarītos tiešos vai netiešos zaudējumus, ja tādi ir radušies prettiesiskas rīcības rezultātā un ir konstatēta un pierādīta zaudējumu nodarītāja prettiesiska rīcība, zaudējumu esamības fakts, zaudējumu apmērs, kā arī cēloniskais sakars starp prettiesisko rīcību un nodarītajiem zaudējumiem.
  9. Līgumsoda samaksa neatbrīvo Puses no pārējo līgumsaistību izpildes.

1. **Līguma darbības termiņš**
   1. Līgums stājas spēkā ar pēdējā pievienotā droša elektroniskā paraksta un tā laika zīmoga datumu.
   2. Pakalpojuma sniedzējs īsteno Mācību kursa laika periodā no Līguma noslēgšanas līdz brīdim, kad iestājies viens no šādiem nosacījumiem (atkarībā no tā, kurš nosacījums iestājas pirmais):
      1. ir iestājies 2025. gada 19. decembris;
      2. Pasūtītājs ir izlietojis Līguma 2.1. apakšpunktā norādīto kopējo Līguma summu.
   3. Līgums ir spēkā līdz Pušu saistību pilnīgai izpildei.
   4. Pusēmir tiesības vienpusēji izbeigt Līguma darbību, 30 (trīsdesmit) dienas iepriekš rakstiski paziņojot par to otrai Pusei*.*
   5. Pakalpojuma sniedzējs 2 (divu) darba dienu laikā rakstveidā informē Pasūtītāju:
      1. par tam tieši vai netieši piemērotajām sankcijām Starptautisko un Latvijas Republikas nacionālo sankciju likuma izpratnē (tai skaitā arī, ja dalībniekam, valdes vai padomes loceklim, patiesā labuma guvējam, pārstāvēttiesīgajai personai vai prokūristam, vai personai, kura ir pilnvarota pārstāvēt Izpildītāju darbībās, kas saistītas ar filiāli, vai personālsabiedrības biedru, tā valdes vai padomes locekli, patieso labuma guvēju, pārstāvēttiesīgo personu vai prokūristu, ja Pakalpojuma sniedzējs ir personālsabiedrība, ir noteiktas starptautiskās vai nacionālās sankcijas vai būtiskas finanšu un kapitāla intereses ietekmējošas Eiropas Savienības un Ziemeļatlantijas līguma organizācijas dalībvalsts sankcijas).
      2. ja mainās Pakalpojuma sniedzējadalībnieki, valdes un padomes locekļi, patiesā labuma guvēji, pārstāvēttiesīgās personas, prokūristi vai personas, kuras ir pilnvarotas pārstāvēt Pakalpojuma sniedzēja darbībās, kas saistītas ar filiāli, vai personālsabiedrības biedri, tās valdes vai padomes locekļi, patiesā labuma guvēji, pārstāvēttiesīgās personas vai prokūristi, ja Pakalpojuma sniedzējs ir personālsabiedrība, un informācija par šajā apakšpunktā minētajām personām Uzņēmumu reģistra atvērto datu vietnē: <https://info.ur.gov.lv/#/data-search> nav publicēta.
   6. Pasūtītājam ir tiesības vienpusēji izbeigt Līguma darbību, vismaz 1 (vienu) darba dienu iepriekš rakstiski paziņojot par to Izpildītājam, ja:
      1. atbilstoši Starptautisko un Latvijas Republikas nacionālo sankciju likumam Līguma 5.5. apakšpunktā norādītajiem sankciju subjektiem ir piemērotas starptautiskās vai nacionālās sankcijas vai būtiskas finanšu un kapitāla intereses ietekmējošas Eiropas Savienības un Ziemeļatlantijas līguma organizācijas dalībvalsts noteiktās sankcijas, kuru dēļ Līgumu nav iespējams izpildīt vai Līguma izpilde tiek būtiski kavēta.
      2. ja uz Pakalpojuma sniedzēju Līguma spēkā esības laikā iestājas kāds no nosacījumiem, kas izriet Padomes 2022. gada 8. aprīļa Regulas (ES) 2022/576, ar kuru groza Regulu (ES) Nr. 833/2014 5.k. panta 1.punktā noteiktā.
2. **Nepārvarama vara**

6.1. Līgumā par nepārvaramas varas apstākļiem atzīst notikumu, no kura nav iespējams izvairīties un kura sekas nav iespējams pārvarēt; kuru Līguma slēgšanas brīdī nebija iespējams paredzēt; kas nav radies Puses vai tās kontrolē esošas personas kļūdas vai rīcības dēļ un, kas padara saistību izpildi ne tikai apgrūtinošu, bet arī neiespējamu. Puses tiek atbrīvotas no atbildības par pilnīgu vai daļēju Līgumā noteikto saistību neizpildi, ja un kad šāda neizpilde ir notikusi nepārvaramas varas (Force majeure) rezultātā.

6.2. Par nepārvaramu varu netiek uzskatīti Pakalpojuma sniedzēja pasniedzēju nepieejamība darba nespējas vai citu iemeslu dēļ, kā arī Pakalpojuma sniedzēja mācību telpu nepieejamības to noslogotības dēļ.

6.3. Pusei, kuras līgumsaistību izpildi ietekmējuši nepārvaramas varas apstākļi, bez kavēšanās jāinformē par to otra Puse rakstiski 10 (desmit) darba dienu laikā pēc šādu apstākļu iestāšanās un paziņojumam jāpievieno apstiprinājums, ko izsniegušas kompetentas iestādes un kurš satur minēto apstākļu apstiprinājumu un raksturojumu, ja attiecīgajā gadījumā kompetentas iestādes ir tiesīgas izsniegt šādu dokumentu.

6.4. Puses tiek atbrīvotas no atbildības saskaņā ar Līguma 6.1.apakšpunktu tikai par to laiku, kurā pastāv nepārvaramas varas apstākļi. Ja šie apstākļi turpinās ilgāk par 2 (diviem) mēnešiem no Līguma 6.3.apakšpunktā minētā paziņojuma saņemšanas dienas, katrai Pusei ir tiesības vienpusēji izbeigt Līgumu saistībā ar tā izpildīšanas neiespējamību.

6.5. Iestājoties nepārvaramas varas apstākļiem, Līgums var tikt izbeigts nekavējoties, par to Pusēm rakstiski vienojoties.

1. **Citi noteikumi**
   1. Puses vienojas, ka ar Līguma izpildi saistītos jautājumus risinās šādas Pušu pilnvarotās personas:
      1. no Pasūtītāja puses: jautājumos, kas saistīti ar tiesībām veikt pasūtījumus, tajā skaitā nosūtīt Līguma 3.1.apakšpunktā noteiktos Dalībnieku sarakstus, ar Līgumā paredzēto nodošanas - pieņemšanas aktu parakstīšanu un citu Līgumā noteikto darbību veikšanu ar kurām netiek uzņemtas finanšu saistības - \_\_\_\_\_\_\_\_
      2. no Pakalpojuma sniedzēja puses – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(amats, vārds, uzvārds, tālr., e-pasta adrese)
   2. Pušu pilnvarotās personas nav pilnvarotas veikt grozījumus un papildinājumus Līgumā un tā pielikumos.
   3. Pēc Līguma parakstīšanas visu iepriekšējo pārrunu rezultāti un sarakste zaudē spēku.
   4. Ja kādai no Pusēm tiek būtiski mainīts juridiskais statuss, Pušu amatpersonu paraksta tiesības, īpašnieki vai vadītāji, vai kādi Līgumā minētie Pušu rekvizīti, tālruņa, faksa numuri, adreses u.c., tad tā nekavējoties, bet ne vēlāk kā 5 (piecu) darba dienu laikā rakstiski paziņo par to otrai Pusei. Šāds paziņojums kļūst saistošs otrai Pusei 7. (septītajā) darba dienā pēc tā nosūtīšanas dienas. Ja Puse neizpilda šī apakšpunkta noteikumus, uzskatāms, ka otra Puse ir pilnībā izpildījusi savas saistības, lietojot Līgumā esošo informāciju par otru Pusi. Šajā apakšpunktā minētie nosacījumi attiecas arī uz Līgumā minētajām Pušu pilnvarotajām personām un to rekvizītiem. Šajā apakšpunktā minētos paziņojumus no Pasūtītāja puses ir tiesīgs parakstīt VID Personālvadības pārvaldes direktors vai viņa prombūtnes laikā persona, kura viņu aizvieto.
   5. Pušu reorganizācija vai to vadītāju maiņa nevar būt par pamatu Līguma pārtraukšanai vai izbeigšanai. Gadījumā, ja kāda no Pusēm tiek reorganizēta, Līgums paliek spēkā un tā noteikumi ir saistoši Pušu tiesību pārņēmējam. Pakalpojuma sniedzējs brīdina Pasūtītāju par šādu apstākļu iestāšanos 1 (vienu) mēnesi iepriekš.
   6. Strīdus, kas var rasties Līguma izpildes rezultātā vai sakarā ar Līgumu, Puses risina savstarpējo pārrunu ceļā. Ja vienošanās netiek panākta, tad strīds tiek risināts Latvijas Republikas tiesā saskaņā ar Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem.
   7. Jebkāda informācija par datiem, kurus viena Puse nodod otrajai Pusei, ir konfidenciāla un tā vai tās saturs nevar tikt atklāta trešajai pusei un tikt izmantota citiem mērķiem bez otrās Puses rakstiskas piekrišanas.
   8. Par Līguma grozījumiem un papildinājumiem, izņemot Līguma 7.4. apakšpunktā, 3.21. apakšpunktā un 3.24. apakšpunktā noteikto gadījumu, Puses vienojas rakstiski. Līguma grozījumi un papildinājumi ir Līguma neatņemama sastāvdaļa.
   9. Līgums ir sastādīts latviešu valodā uz 8 (astoņām) lapām, tā 1.pielikums – uz 1 (vienas) lapas, 2.pielikums – uz 1 (vienas) lapas, 3.pielikums - uz 1(vienas) lapas, latviešu valodā elektroniska dokumenta veidā un parakstīts ar drošu elektronisko parakstu.

**Pušu rekvizīti un paraksti:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Pasūtītājs:**  **Valsts ieņēmumu dienests**  Talejas iela 1, Rīga, LV-1978, Latvija  NMR kods: 90000069281  Tālr.: 67122689  e-pasts: vid@vid.gov.lv  Norēķinu rekvizīti:  Valsts kase  Kods: TRELLV22  Konta Nr.: LV26TREL2130056037000 | **Pakalpojuma sniedzējs:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  Adrese:  Reģ.Nr.:  PVN maksātāja Nr.:  Tālr.:  e-pasts:  eAdrese:  Norēķinu rekvizīti:  Banka:  Kods:  Konta Nr.: |
| Ģenerāldirektora \_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

DOKUMENTS IR PARAKSTĪTS ELEKTRONISKI

AR DROŠU ELEKTRONISKO PARAKSTU UN SATUR LAIKA ZĪMOGU

**1.pielikums**

Nr. FM VID 2024/183

“Konfliktu vadība, smago sarunu vešana - darbs ar sarežģītiem klientiem ”

**Mācību kursa “Mācības vadītājiem par atgriezeniskās saites sniegšanu” programma**

**Valsts ieņēmumu dienests**, tā ģenerāldirektora \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_personā, kura rīkojas saskaņā ar \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (turpmāk– Pasūtītājs vai VID ), no vienas puses, un

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, reģistrācijas numurs \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,tās valdes locekles \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ personā, kura rīkojas saskaņā ar statūtiem (turpmāk – Pakalpojuma sniedzējs), no otras puses, abi kopā saukti arī kā Puses, bet atsevišķi kā Puse, pamatojoties uz publiskā iepirkuma Nr. FM VID 2024/183 “Konfliktu vadība, smago sarunu vešana - darbs ar sarežģītiem klientiem”, rezultātiem, vienojas par šādu Mācību kursa programmu:

1. **Darbs ar sarežģītiem klientiem – teorija un praktiskie darbi ar situāciju izspēli par:**

* Pasīvās agresijas atpazīšana un rīcība saskarsmē ar šādu agresoru.
* Agresīvi klienti klātienes, tālruņa sarunā. Agresijas pārtraukšanas tehnikas (pasniedzējs iedod konkrētus rīkus kā risināt un piemēri priekšizpētes rezultāts).
* Praktiski parādīt kā strādāt ar dažādu sarežģītu klientu tipiem (klients kurš neklausās, visu zinošs klients, satraukts klients, agresīvs klients, neapmierināts klients, citi gadījumi).
* Trauksmes atpazīšana saskarsmē ar problemātiskām personām.
* Kāpēc problemātiskas personas izvēlas uzbrukuma taktiku un kā ar to tikt galā, nodrošinot ieinteresētību un izprast klienta vēlmes šādās situācijās?
* Prasme veidot un vadīt sarunu ar krīzes stāvoklī nonākušām, problemātiskām un agresīvām personām.
* Klienta izteiktās kritikas mierīga uzklausīšana.

1. **Emocionālā pašregulācija – teorija un praktiskie darbi:**

* Emocionālās pašregulācijas iespējas un praktiski vingrinājumi
* Ko darīt stresa situācijās? Stresa vadība darbā ar sarežģītiem klientiem.
* Stresa vadīšanas modeļi, kā kontrolēt sevi.
* Kā „neuzsprāgt”, nepacelt balsi?
* Kā stresa situācijās būt ieinteresētam, klienta vēlmes izprotošam.
* Pret stresa paņēmieni.
* Kā mierīgi reaģēt saskarsmē ar problemātiskām personām konstruktīvi rīkojoties?
* Izpratne un pieņemšana.

**Kritiskās situācijas algoritmu izstrādei**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kritisko situāciju grupas** | **Situācija** | **Saziņas veids** |
| Agresivitāte | Emocionāli agresīva komunikācija | Pa tālruni, Klātienē |
| Draudi ar fizisku izrēķināšanos | Pa tālruni, Klātienē |
| Kliedz uz amatpersonu | Pa tālruni, Klātienē |
| Klienta uzvedība ir agresīva no sarunas sākuma vai paliek agresīva sarunas laikā | Pa tālruni, Klātienē |
| Izsaka nicinošas piezīmes | Pa tālruni, Klātienē |
| Klients draud ar sūdzībām un juridiskām sekām | Pa tālruni, Klātienē |
| Fiziska agresija | Klātienē |
| Nevēlēšanās klausīties vai sadarboties | Nevēlēšanās klausīties sniegtajos skaidrojumos | Pa tālruni, Klātienē |
| Klientu nevēlēšanās sadarboties, lai rastu risinājumu viņa situācijai | Pa tālruni, Klātienē |
| Klientu nevēlēšanās novērst pieļautās kļūdas (neatzīst savas kļūdas) | Pa tālruni, Klātienē |
| Emocionāla reakcija un manipulācija | Emocionāla reakcija uz negatīviem lēmumiem – atteikums pieņemt jebkādus argumentus un skaidrojumus | Pa tālruni, Klātienē |
| Mēģināšana iežēlināt un veselības traucējumu simulācija | Pa tālruni, Klātienē |
| Neapmierinātība ar VID informācijas sistēmu (IS) darbību | Pa tālruni, Klātienē |
| Komunikācijas problēmas | Komunikācijas problēmas - grūtības skaidri un efektīvi komunicēt kas izraisa pārpratumus un konfliktsituācijas | Pa tālruni, Klātienē |

**Pušu paraksti:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pasūtītājs:**  **Valsts ieņēmumu dienests** | | **Pakalpojuma sniedzējs:** |
| Ģenerāldirektora \_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |

DOKUMENTS IR PARAKSTĪTS ELEKTRONISKI

AR DROŠU ELEKTRONISKO PARAKSTU UN SATUR LAIKA ZĪMOGU

**2.pielikums**

Nr. FM VID 2024/183

“Konfliktu vadība, smago sarunu vešana - darbs ar sarežģītiem klientiem ”

**Mācību kursa cena**

**Valsts ieņēmumu dienests**, tā ģenerāldirektora \_\_\_\_\_ -\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ personā, kura rīkojas saskaņā ar \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (turpmāk– Pasūtītājs vai VID ), no vienas puses, un

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, reģistrācijas numurs \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,tās valdes \_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_ personā, kura rīkojas saskaņā ar statūtiem (turpmāk – Pakalpojuma sniedzējs), no otras puses, abi kopā saukti arī kā Puses, bet atsevišķi kā Puse, pamatojoties uz publiskā iepirkuma Nr. FM VID 2024/183 “Konfliktu vadība, smago sarunu vešana - darbs ar sarežģītiem klientiem”, rezultātiem, vienojas par šādā Mācību kursa cenām: *Tiks papildināts atbilstoši Pakalpojuma sniedzēja piedāvājumam*

**Pušu paraksti:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pasūtītājs:**  **Valsts ieņēmumu dienests** | | **Pakalpojuma sniedzējs:** |
| Ģenerāldirektora \_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
|  |  | |

DOKUMENTS IR PARAKSTĪTS ELEKTRONISKI

AR DROŠU ELEKTRONISKO PARAKSTU UN SATUR LAIKA ZĪMOGU

**3.pielikums**

Nr. FM VID 2024/183

“Konfliktu vadība, smago sarunu vešana - darbs ar sarežģītiem klientiem ”

**Pasniedzēji**

**Valsts ieņēmumu dienests**, tā ģenerāldirektora\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_personā, kura rīkojas saskaņā ar \_\_\_\_\_\_\_\_ (turpmāk– Pasūtītājs vai VID ), no vienas puses, un

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, reģistrācijas numurs \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,tās \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ personā, kura rīkojas saskaņā ar statūtiem (turpmāk – Pakalpojuma sniedzējs), no otras puses, abi kopā saukti arī kā Puses, bet atsevišķi kā Puse, pamatojoties uz publiskā iepirkuma Nr. FM VID 2024/183 “Konfliktu vadība, smago sarunu vešana - darbs ar sarežģītiem klientiem”, rezultātiem , vienojas par šādiem pasniedzējiem:

|  |  |
| --- | --- |
| **Pasniedzēja vārds, uzvārds** | **Pasniedzējam izvirzītās minimālās prasības** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Pasniedzējam iepriekšējo 3 (trīs) gadu laikā (2021., 2022., 2023. un 2024. gadā līdz piedāvājuma iesniegšanas dienai) vadījis vismaz 300 (trīs simti) Mācību stundas (iekļaujot teorētiskās un praktiskās Mācības) un/vai konsultāciju stundas, vai praktiskā darba pieredze par konfliktu vadību, komunikāciju ar sarežģītiem klientiem. Pakalpojuma sniedzējs apliecina piesaistītā pasniedzēja profesionalitāti iesniedzot 2 (divas) atsauksmes.  Pasniedzējam ir Maģistra grāds sociālajās zinātnēs. |

**Pušu paraksti:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pasūtītājs:**  **Valsts ieņēmumu dienests** | | **Pakalpojuma sniedzējs:** |
| Ģenerāldirektora \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |

DOKUMENTS IR PARAKSTĪTS ELEKTRONISKI

AR DROŠU ELEKTRONISKO PARAKSTU UN SATUR LAIKA ZĪMOGU