

PASLAUGŲ SUTARTIS

2023 m. *gegužės 31* d. Nr. *SP-63*
Vilnius

Tautinių mažumų departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės (toliau – Užsakovas), atstovaujamas Tautinių mažumų politikos analizės ir informacijos skyriaus vedėja, laikinai atliekanti direktoriaus funkcijas Vaiva Vėželytė - Pokladova, veikiančios pagal įstaigos nuostatus (toliau – Užsakovas), ir UAB Lexita, atstovaujama direktoriaus Daliaus Ulevičiaus, veikiančio pagal įstatus (toliau – Paslaugų teikėjas), toliau kartu šioje sutartyje vadinami „Šalimis“, o kiekvienas atskirai – „Šalimi“, vadovaudamosi Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymu, Mažos vertės pirkimų tvarkos aprašu, patvirtintu Viešųjų pirkimų tarnybos direktoriaus 2017 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. 1S-97 „Dėl Mažos vertės pirkimų tvarkos aprašo patvirtinimo“, sudarė šią paslaugų viešojo pirkimo-pardavimo sutartį, toliau vadinamą „Sutartimi“, ir susitarė dėl toliau išvardintų sąlygų:

1. SUTARTIES OBJEKTAS

1.1. Šia Sutartimi Paslaugų teikėjas įsipareigoja Užsakovui suteikti Sutarties 1 priede (Techninėje specifikacijoje) nurodytas *elektroninės paraiškų ir ataskaitų valdymo sistemos palaikymo paslaugas* (toliau - Paslaugos), o Užsakovas pagal šią Sutartį įsipareigoja priimti Paslaugas ir už jas sumokėti Sutartyje nurodytą kainą Sutartyje numatytais sąlygomis ir tvarka.

1.2. Sutartyje vartojamos sąvokos atitinka sąvokas, vartojamas Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse, Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatyme bei kituose teisės aktuose.

1.3. Sutartis sudaroma vadovaujantis neskelbiamos apklausos pirkimo rezultatais.

2. PASLAUGŲ TEIKIMO PRADŽIA

2.1. Paslaugos turi būti teikiamos nuo Sutarties įsigaliojimo dienos.

3. PASLAUGŲ KAINA

3.1. Sutarties kaina per Sutarties 10.1 punkte nurodyta laikotarpį negali viršyti **5 940,00 Eur** (penkių tūkstančių devynių šimtų keturiasdešimt eurų 00 ct) su PVM.

3.2. Į Sutarties priede nurodytą paslaugų kainą įtraukti visi Paslaugų teikėjui privalomi mokėti mokesčiai ir visos su Paslaugų tiekimu susijusios išlaidos.

3.3. Vadovaujantis Viešųjų pirkimų tarnybos direktoriaus patvirtinta Kainodaros taisyklių nustatymo metodika, taikomas kainos apskaičiavimo būdas – fiksuoto paslaugų įkainio kainodara visam Sutarties galiojimo laikotarpiui.

3.4. Sutartyje nurodyta kaina nebus keičiama, išskyrus, kai Sutarties galiojimo laikotarpiu pasikeičia pridėtinės vertės mokestis (toliau – PVM). Pasikeitus PVM, už Paslaugas, suteiktas po naujo PVM tarifo įsigaliojimo, atsiskaitoma taikant naują PVM tarifą.

4. APMOKĖJIMO TVARKA

4.1. Atsiskaitymai atliekami kas mėnesį už laiku ir kokybiškai suteiktas Paslaugas. Paslaugų teikėjas PVM sąskaitą faktūrą už faktiškai suteiktas paslaugas išrašo paskutinę kiekvieno mėnesio dieną. Teikiamos paslaugos ir jų kainos:

Paslaugos	Paslaugų kaina Eur be PVM 1 mėnesiui	Paslaugų kaina Eur su PVM 1 mėnesiui	Paslaugų kaina Eur su PVM 22 mėn.
Elektroninės paraiškų ir ataskaitų valdymo sistemos palaikymo paslaugos	223,14 Eur	270,00 Eur	5940,00 Eur

4.3. Užsakovas už suteiktas Paslaugas apmoka per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų pagal Paslaugų teikėjo pateiktą sąskaitą faktūrą mokėjimo pavedimu į Paslaugų teikėjo sąskaitoje faktūroje nurodytą banko atsiskaitomąją sąskaitą.

4.4. Šalys aiškiai susitaria, kad Užsakovas turi teisę sulaikyti bet kokius mokėjimus pagal šią Sutartį, jeigu Paslaugų teikėjas nesuteikia Sutartyje numatytų Paslaugų arba jas suteikia nekokybiškai, arba nepašalina suteiktų Paslaugų trūkumų.

4.5. Sąskaitos faktūros teikiamos tik elektroniniu būdu. Elektroninės sąskaitos faktūros, atitinkančios Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standartą, kurio nuoroda paskelbta 2017 m. spalio 16 d. Komisijos įgyvendinimo sprendime (ES) 2017/1870 dėl nuorodos į Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standartą ir sintaksių sąrašo paskelbimo pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2014/55/ES (OL 2017 L 266, p. 19) (toliau – Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standartas), teikiamos Paslaugų teikėjo pasirinktomis priemonėmis. Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standarto neatitinkančios elektroninės sąskaitos faktūros gali būti teikiamos tik naudojantis informacinės sistemos „E. sąskaita“ priemonėmis (žr. www.esaskaita.eu). Paslauga yra apmokama Lietuvos Respublikos finansų ministro nustatyta tvarka. Elektroninės sąskaitos faktūros priimanamos ir apdorojamos naudojantis informacinės sistemos „E. sąskaita“ priemonėmis.

5. UŽSAKOVO TEISĖS IR PAREIGOS

5.1. Užsakovas turi nedelsdamas suteikti Paslaugų teikėjui visą turimą informaciją kuri reikalingą Sutarčiai vykdyti.

5.2. Užsakovas bendradarbiauja su Paslaugų teikėju ir suteikia jam visą informaciją, kurios pastarasis pagrįstai prašo, kad galėtų vykdyti Sutartį.

5.3. Užsakovas turi teisę duoti nurodymus ar instrukcijas, siekdama užtikrinti tinkamą paslaugų teikimą.

5.4. Užsakovas privalo Sutartyje nustatytais sąlygomis ir tvarka laiku apmokėti Paslaugų teikėjo pateiktas sąskaitas.

6. PASLAUGŲ TEIKĖJO TEISĖS IR PAREIGOS

6.1. Paslaugų teikėjas Paslaugas teikia Sutarties 4.1 punkte nurodytais terminais ir įsipareigoja:

6.1.1. suteikti Techninėje specifikacijoje numatytas Paslaugas už pasiūlyme numatytą kainą;

6.1.2. nedelsdamas raštu informuoti Užsakovą apie bet kurias aplinkybes, kurios trukdo ar gali sutrukdyti tiekėjui užbaigti paslaugų teikimą nustatytais terminais;

6.1.3. užtikrinti iš Užsakovo Sutarties vykdymo metu gautos ir su Sutarties vykdymu susijusios informacijos konfidencialumą ir apsaugą;

6.1.4. nenaudoti Užsakovo ženklų ar pavadinimo jokioje reklamoje, leidiniuose ar kitur be išankstinio raštiško Užsakovo sutikimo;

6.1.5. be raštiško išankstinio Užsakovo sutikimo neatskleisti jokiai kitam asmeniui (išskyrus teisės aktais ir Sutartyje nustatytais atvejais) iš Užsakovo vykdant Sutartį gautos informacijos, duomenų, gautų dokumentų turinio nepriklausomai nuo to, kokių būdu ir forma (žodine, rašytine, elektronine, kita) tokia informacija tiekėjui buvo pateikta. Ši nuostata galioja net ir nutraukus Sutartį ar jai pasibaigus;

6.1.6. užtikrinti, kad Sutarties sudarymo momentu ir visą jos galiojimo laikotarpį Paslaugų teikėjo darbuotojai turėtų reikiamą kvalifikaciją ir patirtį, reikalingą norint teikti Paslaugas, laikytųsi saugaus darbo su informacinėmis sistemomis reikalavimų;

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

6.1.8. nutraukus Sutartį ar jai pasibaigus, Paslaugų teikėjas privalo ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) dienų sunaikinti visą iš Užsakovo gautą ar Sutarties vykdymo metu sužinotą informaciją (nepriklausomai nuo jos formos ir turinio), išskyrus, jeigu Lietuvos Respublikos teisės aktai reikalauja, kad tokia informacija būtų išsaugota;

6.1.9. vykdyti teisėtus Užsakovo nurodymus. Jei Paslaugų teikėjas mano, kad Užsakovo nurodymai viršija Sutarties reikalavimus, jis apie tai praneša Užsakovui per 5 (penkias) kalendorines dienas nuo tokio nurodymo gavimo dienos.

6.2. Paslaugų teikėjas visus dokumentus ir informaciją, gautą pagal Sutartį, laiko konfidencialia ir be išankstinio raštiško Užsakovo 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 Užsakovas.

6.3. Kai Paslaugų teikėjas nevykdo ar netinkamai vykdo savo sutartines prievolės, jis privalo, Užsakovui pareikalavus, savo sąskaita ištaisyti bet kokius trūkumus, susijusius su Paslaugų teikimu.

7. SUBTIEKIMAS

7.1. Sudarius Sutartį, tačiau ne vėliau negu Sutartis pradeda vykdyti, Paslaugų teikėjas įsipareigoja Užsakovui pranešti tuo metu žinomų subtiekių pavadinimus, kontaktinius duomenis ir jų atstovus. Užsakovas taip pat reikalauja, kad Paslaugų teikėjas informuotų apie minėtos informacijos pasikeitimus visu Sutarties vykdymo metu, taip pat apie naujus subtiekius, kuriuos jis ketina pasitelkti vėliau.

7.2. Paslaugų teikėjas gali keisti Sutarties priede nurodytus subtiekius tik prieš tai raštu pranešęs Užsakovui apie tokio keitimo būtinybę ir gavęs jo raštišką sutikimą.

7.3. Paslaugų teikėjas Sutarties vykdymo metu gali inicijuoti subtieko, numatyto Sutarties priede, pakeitimą, nurodydamas tokio keitimo motyvus.

7.4. Užsakovui sutikus su subtieko pakeitimu, Užsakovas kartu su Paslaugų teikėju raštu sudaro susitarimą dėl subtieko pakeitimo, kurį pasirašo Šalis. Šis susitarimas yra neatskiriama Sutarties dalis.

7.5. Subtieko keitimo tvarkos numatytos Sutarties 7.2 punkte pažeidimas laikomas esminiu Sutarties pažeidimu.

8. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

8.1. Užsakovas, uždelsęs sumokėti Sutarties 4.3 punkte numatyta tvarka, įsipareigoja Paslaugų teikėjui pareikalavus mokėti Paslaugų teikėjui 0,02 % nuo neapmokėtos sąskaitos dydžio delspinigius, už kiekvieną uždelstą dieną.

8.2. Paslaugų teikėjas, uždelsęs suteikti Paslaugas Sutartyje numatytais terminais, moka Užsakovui 0,02 % nuo nesuteiktų Paslaugų vertės delspinigius už kiekvieną uždelstą dieną.

8.3. Jei Užsakovas nustato Paslaugų teikimo trūkumus arba faktą, jog buvo vėluojama teikti Paslaugas, Paslaugos iš viso nebuvo suteiktos arba pažeisti kiti sutartiniai įsipareigojimai, surašomas patikrinimo aktas, kurį pasirašo Užsakovo ir Paslaugų teikėjo įgalioti atstovai. Tokiu atveju Užsakovas, nesumažindamas kitų savo teisių gynimo būdų, turi teisę savo pasirinkimu reikalauti:

8.3.1. neatlygintinai ištaisyti nurodytuosius trūkumus per Užsakovo nustatytą terminą;

8.3.2. atlyginti būtinas Užsakovo turėtas išlaidas, ištaisant Paslaugų trūkumus savo priemonėmis;

8.3.3. atitinkamai sumažinti atlyginimą už Paslaugas;

8.3.4. sumokėti Sutarties 8.2 punkte nustatytus delspinigius;

8.3.5. nutraukti Sutartį.

9. NENUGALIMOS JĖGOS APLINKYBĖS

9.1. Šalis gali būti visiškai ar iš dalies atleidžiama nuo atsakomybės dėl ypatingų ir neišvengiamų aplinkybių – nenugalimos jėgos (*force majeure*), nustatytos ir jas patyrusios Šalies įrodytos pagal Lietuvos Respublikos civilinį kodeksą, jeigu Šalis nedelsiant pranešė kitai Šaliai apie kliūtį bei jos poveikį įsipareigojimų vykdymui.

9.2. Nenugalimos jėgos aplinkybių sąvoka apibrėžiama ir Šalių teisės, pareigos ir atsakomybės 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“).

9.3. Jei kuri nors sutarties Šalis mano, kad atsirado nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybės, dėl kurių ji negali vykdyti savo įsipareigojimų, ji nedelsdama (ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo tokių aplinkybių atsiradimo ar sužinojimo apie jų atsiradimą) informuoja apie tai kitą Šalį, pranešdama apie aplinkybių pobūdį, galimą trukmę ir tikėtiną poveikį. Jei Užsakovas raštu nenurodo kitaip, Paslaugų teikėjas toliau vykdo savo įsipareigojimus pagal Sutartį tiek, kiek įmanoma, ir ieško alternatyvių būdų savo įsipareigojimams, kurių vykdyti nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybės netrukdo, vykdyti.

9.4. Paslaugų teikėjas patvirtina, kad jis nežino apie nenugalimos jėgos aplinkybes (*force majeure*), kurių Sutarties Šalys negali numatyti ar išvengti, nei kaip nors pašalinti ir dėl kurių visiškai ar iš dalies būtų neįmanoma vykdyti Sutartyje nustatytų įsipareigojimų.

9.5. Jeigu Sutarties Šalis, kurią paveikė nenugalimos jėgos aplinkybės (*force majeure*), ėmėsi visų pagrįstų atsargos priemonių ir dėjo visas pastangas, kad sumažintų su tuo susijusias išlaidas, panaudojo visas reikiamas priemones, kad ši Sutartis būtų tinkamai įvykdyta, Sutarties Šalies nesugebėjimas įvykdyti šioje Sutartyje numatytų įsipareigojimų nebus traktuojamas kaip Sutarties pažeidimas ar šios Sutarties įsipareigojimų nevykdymas. Pagrindas atleisti Sutarties Šalį nuo atsakomybės atsiranda nuo nenugalimos jėgos aplinkybių (*force majeure*) atsiradimo momento arba, jeigu apie ją nėra laiku pranešta, nuo pranešimo momento. Laiku nepranešusi apie nenugalimos jėgos aplinkybes (*force majeure*), įsipareigojimų nevykdanti Šalis tampa iš dalies atsakinga už nuostolių, kurių priešingu atveju būtų buvę išvengta, atlyginimą.

9.6. Jei nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybės trunka ilgiau kaip 180 (vienas šimtas aštuoniasdešimt) 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 (trisdešimt) kalendorinių dienų. Jei pasibaigus šiam 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų laikotarpiui nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybės vis dar yra, Sutartis nutraukiama ir pagal Sutarties sąlygas Šalys atleidžiamos nuo tolesnio Sutarties vykdymo.

10. SUTARTIES GALIOJIMAS IR NUTRAUKIMAS

10.1. Sutartis įsigalioja, kai Sutartį pasirašo abi Sutarties Šalys ir galioja 22 (dvidešimt du) mėn.

10.2. Jei bet kuri Sutarties nuostata tampa ar pripažįstama visiškai ar iš dalies negaliojančia, tai neturi įtakos kitų Sutarties nuostatų galiojimui.

10.3. Sutartį galima nutraukti šiais atvejais:

10.3.1. vienos Šalies sprendimu prieš 10 (dešimt) kalendorinių dienų raštu įspėjus kitą Šalį, jeigu ji nevykdo ar netinkamai vykdo savo įsipareigojimus ir tai yra esminis sutarties pažeidimas. Nustatydamos esminį sutarties pažeidimą Šalys privalo vadovautis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.217 str. nuostatomis.

10.3.2. Užsakovo sprendimu prieš 10 (dešimt) kalendorinių dienų raštu įspėjus Paslaugų teikėją LR Viešųjų pirkimų įstatymo 90 straipsnio 1 dalyje nurodytais atvejais.

10.3.3. abiejų Šalių rašytiniu susitarimu.

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

11. GINČŲ SPRENDIMO TVARKA

11.1. Šalių tarpusavio prieštaravimai ir nesutarimai sprendžiami derybomis. Prieštaravimai ir nesutarimai, kurių nepavyksta išspręsti derybomis per 20 (dvidešimt)

kalendorinių dienų terminą, sprendžiami Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka Lietuvos Respublikos teismuose.

12. KITOS NUOSTATOS

12.1. Sutarties sąlygos gali būti keičiamos tik vadovaujantis LR Viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsnio nuostatomis.

12.2. Sutarties sąlygų keitimu nebus laikomas Sutarties sąlygų koregavimas joje numatytais aplinkybėmis, jeigu šios aplinkybės nustatytos aiškiai ir nedviprasmiškai bei buvo pateiktos pirkimo sąlygose.

12.3. Sutarties Šalis susirašinėja lietuvių kalba. Visi pranešimai, sutikimai ir kitas susižinojimas, kuriuos Šalis gali pateikti pagal šią Sutartį, bus laikomi galiojančiais ir įteiktais tinkamai, jeigu yra asmeniškai pateikti už šios Sutarties vykdymą atsakingam asmeniui ir gautas atsakingo asmens patvirtinimas apie gavimą arba išsiųsti elektroniniu paštu (patvirtinant gavimą), toliau nurodytu adresu, kurį nurodė Šalis, pateikdama pranešimą:

	Užsakovas	Paslaugų teikėjas
Vardas, pavardė	Aušra Šokaitienė	Viltė Žilinskaitė
Adresas	Raugyklos g. 25-102, Vilnius	Lukiškių g. 9, LT-01108, Vilnius
Telefonas	85 219 4858	+37060901795
El. paštas	Ausra.sokaitiene@tmde.lt	vilte@lexita.lt

12.4. Jeigu pirkimo vykdymo metu nebuvo tikrinama Paslaugų teikėjo kvalifikacija dėl teisės verstis atitinkama veikla arba buvo tikrinama ne visa apimtimi, Paslaugų teikėjas įsipareigoja Klientui, kad Sutartį vykdys tik tokią teisę turintys asmenys.

12.5. Vykdant Sutartį turi būti laikomasi aplinkos apsaugos, socialinės ir darbo teisės įpareigojimų, nustatytų Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos teisės aktuose, kolektyvinėse sutartyse ir Viešųjų pirkimų įstatymo 5 priede nurodytose tarptautinėse konvencijose.

12.6. Sutartis pagal LR Viešųjų pirkimų įstatymo nuostatas bus paviešinta Centrinėje viešųjų pirkimų informacinėje sistemoje (CVPI), išskyrus informaciją, kurią Paslaugų teikėjas teikdamas pasiūlymą nurodė kaip konfidencialią.

12.7. Visus kitus klausimus, kurie neaptarti Sutartyje, reguliuoja Lietuvos Respublikos teisės aktai.

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

12.9. Šiuo Šalis patvirtina, kad Sutartį perskaitė, suprato jos turinį ir pasekmes, priėmė ją kaip atitinkančią jų tikslus ir pasirašė aukščiau nurodyta data.

12.10. Sutarties priedai:

12.10.1. 1 priedas. *Techninė specifikacija.*

UŽSAKOVAS

Tautinių mažumų departamentas
prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės
Raugyklos g. 25-102, LT-01140 Vilnius
Tel. +370 5 2194804
Įstaigos kodas: 304065817
PVM kodas: ne PVM mokėtoja
AB „Swedbank“
A.s. LT46 7300 0101 4371 7338
El. paštas: info@tmde.lt

Tautinių mažumų politikos analizės
ir informacijos skyriaus vedėja,
atliekanti direktoriaus funkcijas
Naima - Mizeyli - Pokladonova

PASLAUGŲ TEIKĖJAS

UAB "Lexita"
Lukiškių g. 9, LT-01108, Vilnius
Tel. +370 657 58414
Įstaigos kodas: 302342831
PVM kodas: LT100005253519
AB Swedbank
A.s. LT55 7300 0101 2921 5773
El. paštas info@lexita.lt

ELEKTRONINĖS PARAIŠKŲ IR ATASKAITŲ VALDYMO SISTEMOS PALAIKYMŲ PASLAUGOS PIRKIMO TECHNINĖS SĄLYGOS

1. ĮVADAS

1.1. Tautinių mažumų departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės (toliau – Perkančioji organizacija) įdiegė Elektroninę paraiškų ir ataskaitų valdymo sistemą (toliau – Sistema), skirtą Perkančiosios organizacijos administruojamų projektų ir teikiamų paslaugų perkėlimui į elektroninę erdvę. Šiame dokumente pateikiami reikalavimai Perkančiosios organizacijos įdiegtos Elektroninės paraiškų ir ataskaitų valdymo sistemos palaikymo paslaugų teikimui.

2. PASLAUGŲ APIMTIS

2.1. Perkančioji organizacija yra numčiusi įsigyti Sistemos palaikymo paslaugas, skirtas jos funkcionalumui užtikrinti.

2.2. Sistemos palaikymo paslaugos:

2.2.1. Sutrikimų nustatymas, jų sprendimas ir pašalinimas;

2.2.2. Sistemos veikimo atstatymas po su prižiūrima sistema susijusių ir/ar iškilusių problemų panaikinimo;

2.2.3. Sistemos veikimo atstatymas po duomenų atnaujinimo;

2.2.4. Perkančiosios organizacijos informavimas apie nustatytus sutrikimus;

2.3. 2.2.1. 2.2.2. 2.2.3 ir 2.2.4 punktuose išvardintoms sistemos priežiūros paslaugoms per mėnesį bus taikomas fiksuotas mėnesinis mokestis. Į šį mokestį yra įskaičiuojamos ir užklausų bei apskaitos dokumentų administravimo paslaugos.

3. PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

3.1. Sistemos priežiūros paslaugos įsigijamos 22 mėnesių laikotarpiui nuo sutarties pasirašymo datos.

3.2. Laikas, kurį Teikėjas teikdamas paslaugas skirs Sistemos funkcionalumo ir/arba veikimo principų aiškinimuisi, veiklos srities žinių įgijimui ar gilinimui ir pan. nėra traktuojamas kaip paslaugų teikimas ir negali būti įtraukiamas į užsakomų Sistemos palaikymo paslaugų apimtį.

3.3. Sistemos palaikymo paslaugų teikimo tvarka

3.3.1. Sistemos sutrikimų šalinimo tvarka ir terminai:

3.3.1.1. Sutrikimo registravimas – Perkančioji organizacija per paskirtą atsakingą asmenį perduoda informaciją apie Sistemos sutrikimą, išdėstydamą turimą informaciją apie užsakomą pašalinti/išspręsti sutrikimą;

3.3.1.2. Sprendimas – Teikėjas, vadovaudamasis 3.3.1.4. punkte numatytais terminais, suteikia sistemos sutrikimo pašalinimo paslaugą bei sutarta forma perduoda Perkančiajai organizacijai patikrinti rezultatus;

3.3.1.3. Rezultatų patikrinimas – Perkančiosios organizacijos atsakingi darbuotojai patikrina Teikėjo pateiktus rezultatus. Jei nustatomi rezultatų trūkumai, Teikėjas įsipareigoja pašalinti juos nemokamai ir pateikti visus rezultatus patikrinti iš naujo.

3.3.1.4. Teikdamas priežiūros paslaugas, šalinant Sistemos sutrikimus, Teikėjas privalo vadovautis šiais paslaugų teikimo terminais:

Sutrikimo svarbumas	Sprendimo trukmė * (ne ilgiau)
Klaida	Kaip įmanoma greičiau, bet ne ilgiau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo pranešimo gavimo.

Kritinė klaida	Kaip įmanoma greičiau, bet ne ilgiau kaip per 8 (aštuonias) darbo valandas (darbo valandos skaičiuojamos darbo dienomis nuo 08.00 iki 17.00 val.) nuo pranešimo gavimo.
----------------	---

- * Sprendimo trukmė – tai laikas nuo momento, kai Teikėjui buvo pranešta apie užfiksuotą sutrikimą, iki momento, kai sutrikimas pašalintas (klaida ištaisyta) ir apie sutrikimo pašalinimo faktą informuojama Perkančioji organizacija.

3.3.1.5. Perkančiosios organizacijos elektroniniu paštu Teikėjui pateiktas sistemos sutrikimas turi būti pradėtas spręsti ne vėliau, kaip per stulpelyje „Reakcijos laikas“ nurodytą laiką ir turi būti išspręstas per stulpelyje „Sprendimo trukmė“ nurodytą laiką. Jei Teikėjas dėl objektyvių priežasčių negali išspręsti užregistruoto sutrikimo per nurodytą laiką, jis turi raštu pateikti Perkančiajai organizacijai pagrįstas priežastis ir atitinkamai su ja derėtis dėl naujų terminų.

3.3.1.6. Sistemos sutrikimų klasifikacija:

3.3.1.6.1. Klaida – tai situacija, kai naudojantis sistema gaunamas klaidos pranešimas ir/ar sistemos veikimas neatitinka funkcionalume nustatytų reikalavimų;

3.3.1.6.2. Kritinė klaida – tai techninė, loginė ir pan. klaida, kuri stabdo tolimesnį sistemos naudojimą.

3.3.1.7. Sprendimą, kokio tipo (kritinė klaida, klaida) klaida yra nustatyta, priima Perkančioji organizacija. Sutrikimai šalinami pagal jų prioritetą, kurį el. laiške nurodo Perkančioji organizacija.