

PROGRAMINĖS ĮRANGOS NUOMOS SUTARTIS
Specialiosios sąlygos

Sutarties numeris:	24/1613-N1	124-4.34/69					
Sutarties data:	2024-10-07						
1. Užsakovas:							
Pavadinimas:	UAB „Tauragės regiono atliekų tvarkymo centras“						
Juridinio asmens kodas:	179901854						
Buveinės adresas pranešimams:	Kaupių k. 4, Kaupių k., LT-72122 Tauragės r.						
PVM mokėtojo kodas:	LT100001038813						
Banko sąskaitos numeris:	LT284010041600010319						
Kontaktinis asmuo:							
El. pašto adresas pranešimams:							
El. pašto adresas PVM sąskaitoms-faktūroms:							
Telefonas:							
2. Vykdytojas:							
Pavadinimas:	UAB „Softera Baltic“						
Juridinio asmens kodas:	301566552						
Buveinės adresas pranešimams:	K. Donelaičio g. 62 / V. Putvinskio g. 53, Kaunas						
PVM mokėtojo kodas:	LT100003877715						
Banko sąskaitos numeris:	LT49 7044 0600 0631 5468						
Banko pavadinimas:	AB SEB Bankas						
Banko adresas:	Gedimino pr. 12, LT-01103 Vilnius, Lithuania						
Telefonas:	•Business Central klausimai +370 700 31001 •Darbo užmokesčio klausimai +370 700 31003						
3. Programinė įranga:		Kodas:	Kaina (be PVM) Eur/mėn	Kainos Nuolaida	Kaina po nuolaidos (be PVM) Eur/mėn	Licencijų kiekis (vnt.)	Suma (be PVM) Eur/mėn
Softera.UNI BC Business vardinė licencija (MS D365 Business Central Essentials pilno funkcionalumo vartotojo licencija+Softera.Lokalizacija Extended+SAF.T)		BC0002	125	-	125	3	375
Softera.UNI BC komandos nario vardinė licencija		BC0005	30	-	30	2	60
Papildomų funkcinių modulių licencijos							
Softera.PAYROLL Business licencija iki 100 darbuotojų		BC0022	100	10	90	1	90
SABIS integracija (EDI)		BC8015	100	-	100	0	0
Power BI standartinių ataskaitų rinkinys		BC8001	100	-	100	0	0
E.Sąskaita licencija		BC8002	50	-	50	0	0
GPAIS licencija		BC8003	50	-	50	0	0
Softera.Bankfeed licencija iki 3 banko sąskaitų		BC8007	100	-	100	0	0
Iš viso:							525
4. Nuomos terminas ir kainos galiojimas:							
Programinės įrangos nuomos pradžia:			Per 1 mėn nuo sutarties pasirašymo dienos				
Programinės įrangos aktyvavimo data:			Per 1 mėn nuo sutarties pasirašymo dienos				
Minimalus Programinės įrangos nuomos įsipareigojimo terminas			12 mėn				
Programinės įrangos nuomos pabaiga:			Sutarties nutraukimo data arba konkrečios Programinės įrangos licencijos nuomos nutraukimo data. Užsakovas apie Programinės įrangos licencijų (visų ar dalies) nuomos nutraukimo datą turi informuoti Vykdytoją likus ne mažiau kaip 30 kalendorinių dienų iki minimalaus įsipareigojimo termino pabaigos.				
Nuomos termino pratęsimas:			Užsakovui prašant trumpesnio nei 12 mėnesių Programinės įrangos licencijų nuomos pratęsimo termino, pritaikoma Programinės įrangos licencijų nuomos kaina, kuri yra 20% didesnė negu nurodyta Sutarties specialiuųjų sąlygų 3 p.				

Programinės įrangos nuomos kainos fiksavimas	Kaina yra fiksuojama Sutartyje nurodytai kainai minimaliam Programinės įrangos nuomos įsipareigojimo terminui. Tokiu atveju kaina gali būti keičiama 1 kartą per pratęsimo terminą Sutarties bendrosiose sąlygose nurodyta tvarka.
5. Aptarnavimo paslaugos	Paslaugų planas
Aptarnavimo planas	Business
Aptarnavimo mokestis mėnesinis, Eur be PVM	100
Modifikacijų palaikymo mokestis mėnesinis, Eur be PVM*	0
Valandinis įkainis, Eur be PVM	90
Valandinis įkainis ne darbo valandomis, Eur be PVM	180
Valandinis įkainis kritinėms užklausoms, Eur be PVM	160
Darbų garantinis laikotarpis, mėnesiai. Garantinis laikotarpis pradedamas skaičiuoti nuo atitinkamos PVM sąskaitos – faktūros išrašymo dienos.	6
Atsiskaitymas	Mėnesio pabaigoje, mokestis už faktiškai suteiktas paslaugas
Reakcijos laikas pateiktiems Sutrikimams	Kritiniams Sutrikimams – iki 16 darbo valandų Nekritiniams Sutrikimams – iki 24 darbo valandų
Reakcijos laikas pateiktiems Papildomų paslaugų užsakymams	iki 24 darbo valandų
Reakcijos laikas pateiktoms Problemoms	iki 24 darbo valandų
Reakcijos laikas pateiktiems Pakeitimams	atskiru Šalių susitarimu
Bet kurio tipo Užklausos sprendimo laikas	atskiru Šalių susitarimu
*Modifikacijų palaikymo mokestis mokamas nuo datos, kai programinė įranga paruošta Užsakovo naudojimui Produkcinėje aplinkoje. Modifikacijų palaikymo mokesčio dydis priklauso nuo atliekamų modifikacijų apimtys ir gali būti keičiamas Vykdytoji informuojant Užsakovą raštu taip, kaip numatyta šioje Sutartyje.	
6. Mokėjimų sąlygos ir terminai	
Mokėjimo už Programinės įrangos nuomą dažnumas	Už kiekvieną mėn. Jeigu mokėjimas yra už 12 mėn į priekį, taikoma 5% nuolaida nuo bendros Programinės įrangos licencijų nuomos kainos.
Programinės įrangos licencijų nuomos mokesčiai	Vieną kartą per 1 mėn, už būsimą laikotarpį, ne vėliau kaip 15 dienų iki minimalaus Programinės įrangos nuomos įsipareigojimo termino (ar jo pratęsimų) pradžios priklausomai nuo Užsakovo pasirinkto mokėjimo dažnumo termino.
Pradinis Programinės įrangos licencijų nuomos mokestis	Pradinis Programinės įrangos licencijų nuomos mokestis turi būti sumokėtas ne vėliau kaip iki Programinės įrangos nuomos pradžios datos, nurodytos Specialiųjų sąlygų 4 p.
Aptarnavimo ir kitų paslaugų mokesčiai	Vieną kartą per mėnesį po Užklausos išsprendimo ar kitų paslaugų suteikimo
Sąskaitos apmokėjimo terminas	Per 15 kalendorinių dienų nuo sąskaitos išrašymo datos (nebent Sutartyje nustatyta kitaip)
Delspinigiai už vėlavimą atsiskaityti	0,02% per dieną nuo neapmokėtos sumos už kiekvieną uždelstą dieną
Netesybos už Vykdytojo įsipareigojimų atnaujinimą po jų sustabdymo Sutartyje nustatytais atvejais	100 EUR
7. Užklausų tipai. Kitos užklausų sprendimo sąlygos	
Užklausos tipas	Kriterijus
Sutrikimas	- Neplanuotas Programinės įrangos sutrikimas arba reikšmingas kokybinis Programinės įrangos našumo sumažėjimas. Sutrikimo sprendimo metu pagrindinių priežasčių analizė, siekiant identifikuoti Sutrikimo priežastį, nėra atliekama. - Jeigu Sutrikimo sprendimo metu identifikuojama Sutrikimo priežastis ir paaiškėja, kad Sutrikimas įvyko ne dėl Vykdytojo įgyvendintų sprendimų programinio kodo, tai tokia Užklausa nelaikoma Sutrikimu ir yra keičiama į kitą Užklausos tipą, priklausomai nuo Užklausos pobūdžio. - Jeigu Sutrikimo sprendimo metu nėra identifiukuojama Sutrikimo priežastis ir Užsakovas nesutinka spręsti Problemos (nustatyti Sutrikimo priežasčių), tokiu atveju pasikartojantis analogiško pobūdžio Sutrikimo sprendimas yra apmokestinamas ir sprendžiamas pagal Problemų sprendimui taikomas aptarnavimo sąlygas ir įkainius.
Problema	- Nežinomos vieno ar kelių Sutrikimų priežastys. Problemos sprendimo metu analizuojamos pagrindinės Sutrikimų priežastys.
Pakeitimas	- Programinės įrangos plėtojimo užduotis, naujos Programinės įrangos diegimas ar panaši Užklausa.

Papildomų paslaugų užsakymas	- Dažniausiai nedideli (standartiniai) konfigūravimo darbai, pvz., sistemos nustatymų konfigūravimas, prašymas sukurti naują naudotoją, pateikti informaciją, prašymas dėl mokymų ar suteikti priėjimo teises				
Užklausų valdymo sistemos adresas:	http://aptarnavimas.softera.lt				
Aptarnavimo skyriaus kontaktai:	https://www.softera.lt/kontaktai/				
Vykdytojo darbo laikas:	Darbo dienomis pagal Lietuvos teisės aktus, nuo 8.30 val. iki 17.30 val. (UTC+3 laiko zona vasaros laiku, UTC+2 laiko zona žiemos laiku)				
Užklausų laiko skaičiavimo intervalas	15 minučių (apvalinant į didesnę pusę)				
Atsiskaitymui automatiškai patvirtinamų užklausų trukmė	Iki 1 valandos				
8. Užklausų prioritetai					
Klientas privalo nurodyti kiekvienos Užklausos prioritetą jos pateikimo metu, kad nustatytų skubumą. Galimi prioritetai ir rekomendacijos pateikti žemiau. Pagal nutylėjimą numatytasis prioritetas yra Vidutinis.					
Prioritetas	Aprašymas				
Kritinis	Sistema visiškai neveikia arba neveikia verslui kritinė funkcija produkcinėje aplinkoje.				
Aukštas	Didelio masto sutrikimas, turintis reikšmingą poveikį veiklai ir nėra galimas laikinas apėjimas.				
Vidutinis	Sutrikimas, turintis nedidelį poveikį veiklai, tačiau neužkerta kelio verslo funkcijoms atlikti.				
Žemas	Mažas sutrikimas, sukeliantis nedidelį poveikį veiklai arba sutrikimui rastas laikinas apėjimas.				
Planuojamas	Sutrikimas, kuris beveik neturi jokios įtakos veiklai arba sutrikimui rastas laikinas apėjimas.				
9. Esminiai reagavimo į užklausas ir jų sprendimo metiniai rodikliai					
Rodiklis	Aprašymas			Reikšmė	
Reakcijos į užklausas ir jų sprendimo laikas	(Numatyto laiku sureaguotos ir išspręstos užklausos / visos užsakovo pateiktos užklausos) * 100			≥ 90%	
10. Kitos sąlygos ar išimtys iš Bendrųjų sąlygų:					
1. Užsakovas privalo turėti įmonės vardu registruotą „Microsoft 365“ paskyrą ir kiekvienas vartotojas turi turėti Microsoft 365 licenciją.					
2. Vartotojų administravimas yra Užsakovo atsakomybėje.					
3. Užsakovas iki Programinės įrangos aktyvavimo datos, nurodytos Specialiųjų sąlygų 4 p., privalo pateikti Vykdytojo kontaktinio asmens adresu žemiau nurodytą informaciją. Kitu atveju Vykdytojas stabdo savo įsipareigojimų vykdymą ir turi teisę atnaujinti naujomis sąlygomis kai gaunama žemiau nurodyta informacija:					
3.1. Domeno adresas (uabtrac.lt)					
3.2. Tenanto, esančio Europos Sąjungoje, pavadinimas: .onmicrosoft.com. IT Partners How to find your Office 365 tenant name (uabtrac1.onmicrosoft.com)					
3.3. Kliento M365 Global admin kontaktai: [redacted]					
4. Jeigu vienoje aplinkoje yra daugiau negu vienos šalies lokalizacija arba lietuvišką lokalizaciją reikia įkelti į kitos šalies aplinką ne Lietuvoje, tokiu atveju garantijos sąlygos UAB „Softera Baltic“ standartinei Programinei įrangai negalioja.					
5. Vartotojų duomenys:					
Vardas Pavardė, Pareigos	El. pašto adresas	Licencijos kodas	Telefonas	JIRA* (taip/ne)	Data
[redacted]	[redacted]	Komandos nario vardinė licencija	[redacted]	NE	Per 1 mėn nuo sutarties pasirašymo dienos
[redacted]	[redacted]	Komandos nario vardinė licencija	[redacted]	NE	Per 1 mėn nuo sutarties pasirašymo dienos
[redacted]	[redacted]	Vardinė vartotojo licencija	[redacted]	NE	Per 1 mėn nuo sutarties pasirašymo dienos
[redacted]	[redacted].lt	Vardinė vartotojo licencija	[redacted]	NE	Per 1 mėn nuo sutarties pasirašymo dienos

[Redacted]	[Redacted]	Vardinė vartotojo licencija	[Redacted]	TAIP	Per 1 mėn nuo sutarties pasirašymo dienos
------------	------------	--------------------------------	------------	------	--

*JIRA Atlassian – Užsakovo naudojama užklausų valdymo sistema.

6. Užsakovas sutinka, kad Vykdytojas naudotų Užsakovo prekinį ženklą ir logotipą rinkodaros tikslais savo el. svetainėje prie klientų sąrašo ir pardavimų medžiagoje. Toks tarpusavio santykių egzistavimo atskleidimas nėra laikomas konfidencialumo ar intelektinės nuosavybės teisių pažeidimu.

7. Užsakovas sutinka gauti tiesioginės rinkodaros pranešimus. TAIP

8. Sutartis galioja 24 mėn.

Pasirašydamas šią sutartį Užsakovas patvirtina, kad įdėmiai perskaitė, suprato ir įsipareigoja laikytis:

- 1) Programinės įrangos nuomos ir aptarnavimo sutarties bendrosiomis sąlygomis.
- 2) Standartinėmis Microsoft kliento sutarties (Microsoft Customer Agreement) nuostatomis: <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>
- 3) Vykdytojo programinės įrangos taisyklėmis: <https://www.softera.lt/galutinio-vartotojo-licencijos-sutartis/>
- 4) Vykdytojo Užklausų valdymo sistemos instrukcija: <https://www.softera.lt/jira-service-desk-vartotojo-instrukcija/>

Užsakovas

UAB „Tauragės regiono atliekų tvarkymo centras“

Direktorė Donvina Arlauskienė

direktore@uabtrac.lt

Vykdytojas

UAB „Softera Baltic“

Verslo vystymo vadovas Mantas Mašalas

Signed by:

Donvina Arlauskienė

5D9E2DFC8707430...

Signed by:

Mantas Mašalas

1BD2EBD87778486...

PROGRAMINĖS ĮRANGOS NUOMOS IR APTARNAVIMO SUTARTIS

Bendrosios sąlygos

1. Sutarties dalykas

- 1.1. Šios sutarties specialiosiose ir bendrosiose sąlygose (su visais papildymais ir pakeitimais) bei jos prieduose (toliau – **Sutartyje**) nustatyta tvarka ir sąlygomis Vykdytojas įsipareigoja paruošti ir perduoti Užsakovui naudotis Sutarties specialiosiose sąlygose nurodytą Programinę įrangą bei teikti Aptarnavimo ir Kitas paslaugas, o Užsakovas įsipareigoja priimti šią įrangą ir paslaugas, bei mokėti Sutartyje nustatytus nuomos ir kitus mokesčius.
- 1.2. Teisė naudotis Programine įranga yra suteikiama tol, kol Užsakovas tinkamai vykdys šioje Sutartyje nustatytus įsipareigojimus ir yra terminuota, ribota, neišimtinė ir neperleidžiama. Šios Sutarties sąlygos taikomos visiems Programinės įrangos atnaujinimams, pakeitimams, pataisymams, patobulinimams ir naujoms versijoms, o taip pat visiems Aptarnavimo ir Kitų paslaugų rezultatams.
- 1.3. Vykdytojas perduoda Programinę įrangą Užsakovui naudoti „tokią, kokia ji yra“. Užsakovas pareiškia, kad jis supranta, jog praktikoje neįmanoma užtikrinti, kad Programinė įranga veiktų be jokių defektų ar klaidų ir todėl Vykdytojas negali garantuoti, kad jo nuomojama Programinė įranga veiks be jokių trikdžių ar defektų. Užsakovas taip pat patvirtina, kad jis supranta, jog atlyginimo už naudojimąsi Programine įranga kaina šalių yra sutarta atsižvelgiant į tai, jog Vykdytojo įsipareigojimus dėl Programinės įrangos kokybės garantijų sudaro išimtinai tik Aptarnavimo ir Kitų paslaugų teikimas, kurių metu Programinės įrangos klaidas ar sutrikimus Vykdytojas įsipareigoja taisyti pagal šioms paslaugoms taikomas Sutarties sąlygas. Visais atvejais Vykdytojas nėra atsakingas už trečiųjų šalių Programinės įrangos klaidas ar sutrikimus, tačiau įsipareigoja bendradarbiauti su Užsakovu jam tiesiogiai reiškiant reikalavimus tretiesiems asmenims dėl tokių klaidų ar sutrikimų.

2. Programinės įrangos licencijų užsakymas ir atsisakymas

- 2.1. Vykdytojui atlikus nurodytus Programinės įrangos paruošimo naudojimui darbus (jei tokie numatyti), Užsakovas šia Programine įranga naudojasi jungdamasis prie Programinės įrangos su savo prieigos prie „Microsoft 365“ paskyros duomenimis (toliau – **Paskyros**).
- 2.2. Šalių susitarimu vienai Paskyrai gali būti priskirtos kelios tarpusavyje suderinamos Programinės įrangos licencijos (pvz. integruojant papildomus modulius ar pan.), ir kiekviena Paskyra gali turėti skirtingus funkcinius ribojimus ar teises, tačiau visais atvejais viena Paskyra suteikia savitarnos prieigos prie Programinės įrangos teisę tik vienam Užsakovo naudotojui.
- 2.3. Užsakovas savo nuožiūra valdo savo Paskyras ir Programinės įrangos licencijas (užsako papildomas, ar jų atsisako) ir jų naudotojus. Programinės įrangos nuomos mokestis yra skaičiuojamas vienam naudotojui, už vieną pilną kalendorinį mėnesį, nesvarbu, kurią mėnesio dieną Užsakovas (ar jo naudotojas) užsakė ir/ar pradėjo (ar baigė) naudotis Programinės įrangos licencija. Programinės įrangos nuomos mokestis yra skaičiuojamas ir tuo atveju, jei prasidėjus nuomos terminui nei vienas naudotojas nesinaudojo įgyta Programinės įrangos licencija.
- 2.4. Užsakius papildomas Programinės įrangos licencijas, papildomi Programinės įrangos nuomos mokesčiai yra apskaičiuojami ir taikomi pagal papildomų Programinės įrangos licencijų užsakymo dieną galiojančias Užsakovo Programinės įrangos licencijų kainas. Programinės įrangos licencijų atsisakymas, be taikytino nuomos mokesčio, yra papildomai neapmokestinamas ir Užsakovo nekompensuojamas.
- 2.5. Užsakovas įsipareigoja užtikrinti Vykdytojui nuotolinę prieigą prie Sutarties specialiosiose sąlygose nurodyto Dynamics 365 Business Central tenanto ir jo administravimo teisę, įskaitant, bet neapsiribojant konkrečioms Vykdytojo užduotims atlikti reikalingas teises, Sutarties galiojimo metu. Jeigu Užsakovas neužtikrina Vykdytojui nuotolinę prieigą prie Dynamics 365 Business Central tenanto ir jo administravimo teisės, Vykdytojo Aptarnavimo paslaugų įsipareigojimai yra stabdomi iki to laiko, kol Užsakovas užtikrins Vykdytojui prieigą ir administravimo teises.

3. Programinės įrangos naudojimo sąlygos ir tvarka

- 3.1. Užsakovas įsipareigoja naudoti Programinę įrangą tik teisėtiems tikslams ir tik savo įprastinėje veikloje, bei susilaikyti nuo bet kokių veiksmų, kurie gali pakenkti Programinės įrangos normaliam darbui arba trukdantys kitų naudotojų normaliam darbui su Programine įranga.
- 3.2. Jeigu yra užsakomi Standartinės programinės įrangos pakeitimai, Sutarties galiojimo metu Užsakovas įsipareigoja turėti 3 atskiras aplinkas: PROD – realiam Kliento darbui, TEST – Kliento testavimui, DEV – Vykdytojo programavimo darbams ir Vykdytojo testavimui. Jeigu visų trijų aplinkų dydis kartu sudėjus viršija su licencijų įsigijimu nemokamai Microsoft suteikiamą vietos dydį, Užsakovas turi užsakyti papildomos vietos, kad PROD, TEST ir DEV aplinkos galėtų būti pilnai palaikomos. Papildomai užsakomos vietos dydis priklauso nuo Kliento duomenų kiekio.
- 3.3. Užsakovas įsipareigoja organizacinėmis ir teisinėmis priemonėmis užtikrinti, kad visi Programinės įrangos naudotojai laikytųsi Programinės įrangos taisyklių bei sąlygų, kurių nuorodos yra pateiktos šios Sutarties Specialiosiose sąlygose.
- 3.4. Užsakovui nėra perduodamos jokios intelektinės nuosavybės teisės į Programinę įrangą, bet kurią jos dalį, su ja susietus prekių ženklus, domenų vardus ir kitus intelektinės nuosavybės objektus ar susijusią medžiagą. Šios Sutarties vykdymo tikslu šalys laiko, jog intelektinės nuosavybės teisės apima visas teises ir interesus į visus (a) patentus, įrangos modelius, patentų paraiškas, pakartotiną išdavimą, pratęsimus, atnaujinimus; (b) registruotus ir neregistruotus prekių ženklus, paslaugų ženklus, domenų pavadinimus ir visą susijusią pridėtinę vertę; (c) registruotas ir neregistruotas autorines teises ir visas kitas kūrinių ar autorių teises; (d) verslo paslaptis, patirtį, koncepcijas, idėjas, metodus, procesus, dizainą, atradimus, patobulinimus ir išradimus, nesvarbu patentuojamus ar ne; (e) visas kitas teises, įskaitant intelektinę, industrinę ir turtines teises, esančias šiuo metu ar atsirasiančias ateityje; (f) paraiškas registracijai, atnaujinimams ir pratęsimams anksčiau paminėtų; ir (g) išskirtines ir neišskirtines licencines teises į bet ką iš anksčiau paminėtų.

- 3.5. Užsakovui draudžiama naudoti Programinę įrangą tokiais būdais, kurie galėtų pažeisti Vykdytojo, Programinės įrangos gamintojo ar trečiųjų asmenų intelektualinės nuosavybės teises. Užsakovas privalo savo lėšomis ir jėgomis gauti visus būtinus sutikimus, leidimus ar licencijas, kurių nesinuomoja iš Vykdytojo, taip, kad naudojantis Programine įranga nebūtų pažeistos trečiųjų asmenų teisės. Vykdytojas neprisiima jokios atsakomybės dėl tokių trečiųjų asmenų teisių pažeidimų naudojantis Programine įranga, o Užsakovas įsipareigoja apsaugoti Vykdytoją nuo bet kokių tokių trečiųjų asmenų Vykdytojui pareikštų reikalavimų.
- 3.6. Vykdytojui nustačius bet kurio iš šioje Sutarties dalyje nustatytų draudimų pažeidimą, Vykdytojas turi teisę apriboti Užsakovo (ar bet kurios atskiros Paskyros) prieigą prie Programinės įrangos, suteikiant galimybę per 30 kalendorinių dienų Užsakovui pačiam suformuoti pagal šią Sutartį užsakytos Vykdytojo Programinės įrangos Užsakovo duomenų rinkmeną ir ją eksportuoti į patvarią laikmeną ar kitą Užsakovo sistemą, tačiau visais atvejais neviršijant Microsoft nustatytų sąlygų.
- 4. Aptarnavimo paslaugų teikimo sąlygos ir tvarka**
- 4.1. Teikdamas Aptarnavimo ir Kitas paslaugas Vykdytojas dės protingas pastangas sureaguoti per šios Sutarties specialiosiose sąlygose nustatytą laiką tinkamai pateiktas užklausas dėl bet kokios užduoties, susijusios su Programinės įrangos ar Paskyrų elementais, įskaitant dėl sutrikimų, papildomų paslaugų, problemų ir pakeitimų, o taip pat dėl konsultacijų ir kitos pagalbos, bei išspręsti šiose Užklausoje pateiktas užduotis.
- 4.2. Bendrosios Užklauso pateikimo ir vykdymo nuostatos. Užsakovas turi teisę kreiptis į Vykdytoją su Užklausa elektroniniu paštu ar telefonu, šios Sutarties specialiosiose sąlygose nurodytu adresu ar numeriu. Užklauso spręsti Vykdytojas naudoja Užklauso valdymo sistemą, kurios nuoroda ir taisyklių nuoroda pateikta Sutarties specialiosiose sąlygose (toliau – **Užklauso valdymo sistema**). Užsakovui pateikus Užklausa telefonu, Vykdytojas registruoja ją Užklauso valdymo sistemoje. Užklauso registravimas Užklauso valdymo sistemoje yra apmokamas pagal Aptarnavimo paslaugų įkainius.
- 4.3. Šalys susitaria, kad asmuo, pateikęs Užklausa, bus laikomas atsakingu už tinkamą bendradarbiavimą su Vykdytoju sprendžiant toje Užklausoje pateiktas aptarnavimo užduotis bei už operatyvų visos tam reikalingos informacijos teikimą Vykdytojui. Atsakydamas į Užklausa, Vykdytojas gali nurodyti jai priskirtą identifikavimo numerį, kuris turi būti naudojamas tolesniame bendravime dėl Užklauso sprendimo.
- 4.4. Užsakovas įsipareigoja nuolatos stebėti pateiktų Užklauso vykdymo eigą ir Vykdytojo komentarus, paklausimus ar nurodymus Užklauso valdymo sistemoje. Tuo atveju, jei Užklauso valdymo sistemoje registruotos Užklauso būsenos yra:
 - 4.4.1. „Awaiting More Information“ („Laukiama papildomos informacijos“), „Waiting For Customer“ („Laukiama kliento atsakymo“), „Awaiting Approval“ („Laukiama patvirtinimo“), „Customer Testing“ („Kliento testavimas“), Užsakovas įsipareigoja susipažinti su atitinkamais Vykdytojo komentarais, paklausimais ar nurodymais, bei į juos atsakyti (pateikti informaciją, dokumentus ar atlikti nurodytus veiksmus ir pateikti jų rezultatus) ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo atitinkamos būsenos registravimo dienos. Vykdytojas be atskiro pranešimo stabdo Užklauso sprendimo veiksmus kol Užsakovas pateiks reikiamą informaciją Užklausoje, kad Vykdytojas galėtų tęsti darbus;
 - 4.4.2. „Resolved“ („Išspręsta“), Užsakovas įsipareigoja susipažinti su Užklauso sprendimu ir pateikti papildomus komentarus, paklausimus ar prašymus, jei Užsakovo nuomone Užklausa yra išspręsta netinkamai, nepilnai ar ne laiku. Tokiu atveju Vykdytojas pagal pateiktą Užsakovo nuomonę atnaujina Užklauso sprendimo veiksmus šioje Sutarties dalyje nurodyta tvarka ir sąlygomis. Užsakovui per 5 darbo dienas nuo atitinkamos būsenos registravimo dienos nepakeitus Užklauso būsenos į „Closed“ („Uždaryta“) arba nepateikus pastabų, Užklauso būseną bus automatiškai pakeista į „Closed“ („Uždaryta“) ir bus laikoma išspręsta.
- 4.5. Reakcijos į Užklausa ar jos sprendimo metu nustatęs, kad Užsakovo kontaktinis asmuo neturi pakankamai patirties ar reikalingų žinių apie Programinės įrangos techninę specifikaciją ar funkcionalumus, Vykdytojas turi informuoti Užsakovą apie tai el. paštu ir Užsakovas turi pasirūpinti, kad toks asmuo nedelsiant būtų pakeistas kitu, pakankamą patirtį ir žinias turinčiu asmeniu, bei perduoti Vykdytojui jo kontaktinius duomenis (el. pašto adresą ir telefono numerį). Iki kol Užsakovas pakeis kontaktinį asmenį, Vykdytojas turi teisę be atskiro įspėjimo sustabdyti Reakcijos į Užklausa ar jos sprendimo veiksmus.
- 4.6. Vykdytojas pateikia pirmąjį atsakymą dėl Užklauso sprendimo per Sutarties specialiosiose sąlygose nustatytą Reakcijos laiką, nebent Šalys susitaria (el.paštu arba kitomis priemonėmis) dėl kito (ilgesnio ar trumpesnio) laiko. Vykdytojas savarankiškai pasirenka proporcingus (naudos ir sąnaudų atžvilgiu) techninius, organizacinius ir kūrybinius Užklauso sprendimus, bei jų įgyvendinimo būdus ir priemones, laikydamasis Užklausoje suformuotos užduoties, bei atsižvelgdamas į Užsakovo pateiktą informaciją, pastebėjimus ar kitus komentarus. Užklauso spręsti ar kitiems Aptarnavimo bei Kitų paslaugų vykdymui Vykdytojas turi teisę savo nuožiūra pasitelkti trečiuosius asmenis (subrangovus), išlikdamas atsakingas už tinkamą paslaugų suteikimą Užsakovui.
- 4.7. Jeigu Užklauso prieštariauja Programinės įrangos standartams, Sutarties sąlygoms, ar jų įgyvendinimas yra neproporcingai sudėtingas ir brangus, lyginant su atitinkamos Užklauso sprendimo laukiama nauda, Vykdytojas turi teisę atsakyti spręsti tokią Užklausa, apie tai motyvuotai informuojant Užsakovą. Visais atvejais šalys įsipareigoja bendradarbiauti ir kooperotis siekiant kuo ekonomiškesnio ir operatyvesnio Užklauso sprendimo.
- 4.8. Užklauso dėl Programinės įrangos Sutrikimų sprendimas. Sutrikimai pagal jų sunkumą skirstomi į Sutarties specialiosiose sąlygose nurodytas ir aprašytas būsenas.
- 4.9. Nustatęs Sutrikimą, Užsakovas turi dėti maksimalias pastangas tam, kad jį pašalintų ar pritaikytų laikiną sprendimą. Atlikęs visus įmanomus Sutrikimo pašalinimo veiksmus ir racionaliai įsitikinęs, kad neįmanoma pašalinti Sutrikimo ar pritaikyti laikino sprendimo, Užsakovas apie nustatytus Sutrikimus turi nedelsdamas pranešti Vykdytojui pateikiant atitinkamą Užklausa dėl Sutrikimo. Šioje Užklausoje Užsakovas privalo išsamiai aprašyti Sutrikimą, iki jo atliktus veiksmus ir jų

rezultatus, o taip pat veiksmus, kuriuos Užsakovas atliko šalindamas Sutrikimą, bei kitą Užsakovo vertinimu svarbią informaciją.

- 4.10. Vykdytojas, gavęs Sutrikimo Užklausą, įvertina Sutrikimo būseną pagal Sutarties specialiosiose sąlygose numatytus požymius ir remdamasis šiuo vertinimu pradeda komerciškai pagrįstus veiksmus tam, kad pašalintų Sutrikimą. Vykdytojas gali pašalinti Sutrikimą pateikdamas Užsakovui sprendimą, kuris leidžia išvengti Sutrikimo arba pateikdamas rašytines instrukcijas Sutrikimui išvengti, arba savo nuožiūra atlikdamas reikalingus pataisymus Programinėje įrangoje, arba nurodydamas Užsakovui, kad Sutrikimas jau buvo išspręstas anksčiau Užsakovui pasiūlytuose atnaujinimuose pagal šios Sutarties nuostatas.
- 4.11. Užklausų dėl Papildomų paslaugų užsakymų, Problemų ar Pakeitimų sprendimas. Aptarnavimo paslaugų teikimo metu Vykdytojas gali pateikti Užsakovui Užklausas dėl Papildomų paslaugų užsakymų, Problemų ir Pakeitimų, kurie nėra priskirtini Sutrikimams.
- 4.12. Visiems įdiegtiems Programinės įrangos Pakeitimams Užsakovui suteikiamos autoriaus turtinės ir kitos intelektinės nuosavybės teisės juos naudoti tik tokia apimtimi, kuri apibrėžta šioje Sutartyje ar papildomuose rašytiniuose šalių susitarimuose, ir Užsakovui jokiais atvejais nesuteikiama daugiau teisių į Pakeitimus negu į Programinę įrangą.
- 4.13. Programinės įrangos atnaujinimai. „Microsoft“ ir trečiųjų asmenų Programinės įrangos atnaujinimai vykdoma šių asmenų, pagal jų vidaus taisykles ir periodiškumą. Vykdytojas neatsako už „Microsoft“ ar trečiųjų asmenų Programinės įrangos naujinimų ar techninės priežiūros trūkumus.
- 4.14. Vykdytojas periodiškai siunčia informaciją Sutartyje nurodytu el. pašto adresu pranešimams ir/arba kitiems Užsakovo vartotojams apie Vykdytojo ir trečiųjų šalių Programinės įrangos atnaujinimus. Užsakovas privalo turėti testinę aplinką ir įsipareigoja priimti visus Programinės įrangos atnaujinimus bei savo veikloje naudoti tik naujausią Vykdytojo pateiktą Programinės įrangos versiją. Užsakovas privalo ištestuoti naujos Programinės įrangos versijos funkcionalumus ir Užsakovui individualiai paruoštus pakeitimus Užsakovo paruoštoje testinėje aplinkoje, prieš atliekant realias funkcijas produkcinėje aplinkoje. Užsakovas privalo testuoti jo užsakymu paruoštus pakeitimus ne tik prieš pirmąjį diegimą, bet ir tais atvejais, kai naujinama Programinė įranga, Vykdytojo ar kiti integruoti trečiųjų šalių produktai. Vykdytojas kiekvieno Programinės įrangos versijos naujinimo metu įsipareigoja nemokamai atlikti iki 5 val. Užsakovo individualių pakeitimų ir naujos Programinės įrangos versijos suderinimo darbų. Darbai, viršijantys 5 val trukmę, yra užsakomi ir apmokami atskiru Šalių susitarimu. Jeigu Užsakovas atskiru susitarimu nepatvirtina 5 val. viršijančių darbų atlikimo, jis gali turėti ribotą galimybę naudotis pilnu Programinės įrangos funkcionalumu ir tai nėra laikoma šio produkto paruošimo trūkumu.
- 4.15. Užsakovas gali kreiptis į Vykdytoją telefonu ir/ar Užklausų valdymo sistemos aplinkoje su prašymu suteikti konsultacijas bei pagalbą, kuri Užsakovui reikalinga užtikrinant Programinės įrangos veikimą ar naudojimą. Nesudėtingos konsultacijos (kai galimas atsakymas pokalbio metu be prisijungimo prie Programinės įrangos ir tokios konsultacijos trukmė ne daugiau 15 min.) yra registruojamos Užklausų valdymo sistemoje kaip minimalios (15 min.) Užklausos. Sudėtingos konsultacijos (kai pokalbio metu nėra galimas atsakymas ir jam pateikti reikia jungtis prie Programinės įrangos ar nagrinėti konkretų atvejį, ar tokios konsultacijos trukmė yra ilgesnė nei 15 min.), yra registruojama Užklausų valdymo sistemoje kaip Užklausa pagal faktinį jos laiką (suapvalintą 15 min. intervalo tikslumu). Šalys visais atvejais laikys, kad yra prašoma sudėtingos konsultacijos ar pagalbos, jei ja prašoma:
 - 4.15.1. atlikti Užsakovo darbuotojų informavimo, konsultavimo ar mokymo paslaugas;
 - 4.15.2. atlikti Užsakovo naudojamų informacinių sistemų ir/ar įrangos diagnostiką;
- 4.16. Reagavimo į užklausas ir jų sprendimo rodiklių išimtys. Esminiai reagavimo į užklausas ir jų sprendimo metiniai rodikliai ir jų apskaičiavimo aprašymas yra pateiktas Sutarties specialiosiose sąlygose. Vertinant esminių rodiklių laikymosi reikšmės šalys neatsižvelgia ir nevertina nukrypimų, atsiradusių dėl:
 - 4.16.1. Programinės įrangos naudojimo ne pagal šios Sutarties nuostatas, Vykdytojo ar Programinės įrangos gamintojo instrukcijas bei nurodymus;
 - 4.16.2. Užsakovo ar jo pasitelktų trečiųjų asmenų atliktos bet kokios Programinės įrangos modifikacijos,
 - 4.16.3. Užsakovo naudojamos bet kurios trečios šalies techninės ar programinės įrangos,
 - 4.16.4. klaidingos, vėluojančios ar neišsamios Užsakovo pateiktos informacijos ar nurodymų Vykdytojui;
 - 4.16.5. Užsakovo finansinių įsipareigojimų pagal šią Sutartį nevykdymo;
 - 4.16.6. DDOS bandymų ar ryšio sutrikimų, ryšio vėlinimo problemų ar panašių veiksmų, sukeltų ar įtakotų Užsakovo ar interneto paslaugos tiekėjo vidinio tinklo sutrikimų ar bendros Interneto būklės;
 - 4.16.7. Prastovų, atsiradusių dėl „Microsoft Azure“ platformos sutrikimų;
 - 4.16.8. *force majeure* aplinkybės (kaip jos suprantamos pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus) ir kitos panašios situacijos, kurių Užsakovas nekontroliuoja ir kurių rizikos nėra aiškiai prisiėmęs šia Sutartimi;
 - 4.16.9. Programinės įrangos prieinamumo ribojimų, atsiradusių dėl suplanuotų ar skubių techninės priežiūros darbų.
- 4.17. Į Aptarnavimo paslaugų apimtį įeinančios, tačiau per ataskaitinį laikotarpį nepanaudotos paslaugos (valandos, skambučiai, mokymai ir kt.) į kitą ataskaitinį laikotarpį nėra perkeliamos ir į kitas paslaugas nekeičiamos.
5. **Užsakovo duomenų apsauga ir naudojimas**
 - 5.1. Nė viena šios Sutarties nuostata negali būti aiškinama kaip suteikianti teisę Vykdytojui naudoti Užsakovo duomenis, neatsižvelgiant į jų formą, turinį ar laikmenas, išskyrus atvejus, kai tai būtina Vykdytojo įsipareigojimams pagal šią Sutartį įvykdyti. Užsakovo duomenimis, šios Sutarties vykdymo tikslu, yra laikoma bet kuri informacija, duomenys ar dokumentai, kuriuos Užsakovas įkelia ar įveda naudodamasis Programine įranga, įskaitant ir informaciją apie Programinės įrangos naudotojus.

5.2. Asmens duomenų apsaugos sąlygos nurodytos Šalių pasirašytoje Duomenų tvarkymo sutartyje.

6. Kaina ir atsiskaitymo sąlygos

- 6.1. Programinės įrangos licencijų nuomos mokesčiai pradami mokėti nuo Sutarties specialiosiose sąlygose nurodytos Programinės įrangos nuomos pradžios datos. Programinės įrangos licencijų nuomos mokesčiai pirmą kartą yra apskaičiuojami pagal Sutarties specialiosiose sąlygose nurodytą licencijų kainą, už visą Sutarties specialiosiose sąlygose nurodytą minimalų Programinės įrangos licencijų įsipareigojimo nuomos terminą.
- 6.2. Programinės įrangos licencijų nuomos, aptarnavimo bei kitų paslaugų mokesčiai yra mokami, pagal Sutarties specialiosiose sąlygose nurodytą mokėjimo dažnumą. Už Programinės įrangos licencijų nuomos termino pratęsimus, Programinės įrangos licencijų nuomos mokesčiai yra apmokami už atitinkamą būsimą nuomos laikotarpį, pagal pateiktą PVM sąskaitą-faktūrą. Sutarties specialiosiose sąlygose šalys gali nustatyti ir kitus atsiskaitymo terminus ar sąlygas.
- 6.3. Užsakovui nutraukus Programinės įrangos licencijų nuomą anksčiau apmokėto termino, sumokėti šių licencijų nuomos mokesčiai nėra grąžinami, kompensuojami ar įskaitomi kaip mokestis už bet kokias kitas licencijas ar paslaugas pagal šią Sutartį. Tuo atveju, jei Programinės įrangos licencijų nuoma nutraukiama anksčiau minimalaus Programinės įrangos nuomos termino, kuris dar nėra pilnai apmokėtas, Užsakovas įsipareigoja ne vėliau kaip per 30 dienų nuo Programinės įrangos licencijų nuomos nutraukimo apmokėti visą likusią nesumokėtą atitinkamai nutraukto nuomos termino kainą. Vykdytojai nutraukus Programinės įrangos licencijų nuomą anksčiau apmokėto termino, tai: (a) jei Užsakovas naudoja Programine įranga iki apmokėto termino pabaigos, Šalys viena kitai jokių priemonių ar kompensacijų nemoka, arba (b) jeigu nėra galimybės naudotis Vykdytojo Programine įranga nutraukus licencijų nuomą, Vykdytojas kompensuoja apmokėtą Programinės įrangos licencijos nuomos kainą už likusį nepanaudotą nuomos terminą (jei tokia kaina buvo sumokėta iš anksto), arba (c) atleidžia nuo įsipareigojimo mokėti Programinės įrangos licencijos nuomos kainą už likusį nepanaudotą nuomos terminą (jei tokia kaina nebuvo sumokėta iš anksto).
- 6.4. Užsakovui užsakius papildomas Programinės įrangos licencijas, šių papildomų licencijų nuomos mokesčiai yra apskaičiuojami pagal tuo metu galiojančią jų kainą už visą Sutarties specialiosiose sąlygose nurodytą minimalų Programinės įrangos nuomos įsipareigojimo terminą, ir turi būti apmokėti ne vėliau kaip iki šių papildomų Programinės įrangos licencijų perdavimo Užsakovui dienos.
- 6.5. Vykdytojas turi teisę vienašališkai keisti Programinės įrangos licencijų nuomos kainas, kurios numatytos Sutarties specialiųjų sąlygų 3 p. ir yra taikytinos visiems jau nuomojamų Programinės įrangos licencijų nuomos pratęsimams ar papildomai užsakomoms licencijoms, o taip pat ir kitas Aptarnavimo ir Kitų paslaugų kainas, nurodytas Sutarties specialiųjų sąlygų 5 p. ir 6 p. Apie šiuos kainų pasikeitimus Vykdytojas įsipareigoja ne mažiau kaip prieš 30 kalendorinių dienų informuoti Užsakovą el. paštu. Užsakovui nesutinkant su kainų pakeitimais, jis gali ne vėliau kaip likus 15 kalendorinių dienų iki minimalaus Programinės įrangos nuomos įsipareigojimo termino pabaigos atsisakyti pratęsti Programinės įrangos licencijų nuomos terminą be jokios atsakomybės Vykdytojui ir/arba nutraukti Sutartį.
- 6.6. Visi Aptarnavimo ir Kitų paslaugų mokesčiai yra apskaičiuojami pagal šios Sutarties specialiosiose sąlygose nustatytus įkainius ir mato vienetus, už kiekvieną Užklausą po to, kai atitinkama Užklausa Užklausų valdymo sistemoje yra pažymima būseną „Closed“ („Uždaryta“), arba yra baigiamos teikti kitos Sutarties specialiosiose sąlygose nurodytos paslaugos.
- 6.7. Visi pagal šią Sutartį mokėtini Užsakovo mokėjimai yra atliekami pagal Vykdytojo el.paštu pateikiamą PVM sąskaitą – faktūrą, ne vėliau kaip per Sutarties specialiosiose sąlygose nustatytą terminą.
- 6.8. Jeigu Sutarties galiojimo metu dėl pasikeitusių teisės aktų keistųsi PVM tarifas, jo taikymo ar apskaičiavimo tvarka, nuo atitinkamų pasikeitimų įsigaliojimo momento pagal teisės aktus, Užsakovas privalo be jokio atskiro susitarimo ar pranešimo Vykdytojui mokėti kainą taikant PVM taip, kaip jis turi būti taikomas po atitinkamų teisės aktų pasikeitimo.

7. Šalių atsakomybė

- 7.1. Šalių atsakomybė nustatoma pagal šios Sutarties nuostatas, galiojančius Lietuvos Respublikos teisės aktus, įprastinę Sutartyje nustatytą paslaugų vykdymo ir šalių tarpusavio santykių praktiką, Vykdytojui taikant profesionalams taikytinus rūpestingumo ir atidumo reikalavimus.
- 7.2. Užsakovui pažeidus bet kurį savo finansinį įsipareigojimą, Vykdytojui pareikalavus, Užsakovas privalo sumokėti Sutarties specialiosiose sąlygose nustatyto dydžio delspinigius nuo laiku nesumokėtos sumos už kiekvieną uždelstą dieną.
- 7.3. Užsakovui du ir daugiau kartų pažeidus bet kurį savo finansinį įsipareigojimą, Vykdytojui pareikalavus, Užsakovas privalo sumokėti visą iki minimalaus įsipareigojimo termino pabaigos likusią mokėti kainą, kai specialiųjų sąlygų 7 p. mokėjimo dažnumas yra trumpesnis už minimalų įsipareigojimo terminą. Užsakovui nevykdant šio reikalavimo, Vykdytojas gali stabdyti Sutarties vykdymą, pagal šios Sutarties bendrųjų sąlygų 7.5. p.
- 7.4. Sutarties vykdymo metu ar per Sutarties specialiosiose sąlygose nustatytą garantinį laikotarpį atliktiems darbams nustačius, kad Vykdytojo atlikti darbai neatitinka šioje Sutartyje ar teisės aktuose nustatytos darbų kokybės reikalavimų, Vykdytojas tokius trūkumus šalina savo sąskaita. Po Sutarties specialiosiose sąlygose nustatyto garantinio laikotarpio atliktiems darbams, šių trūkumų šalinimas yra apmokamas Sutarties specialiosiose sąlygose nustatytais Vykdytojo valandiniais įkainiais.
- 7.5. Jeigu Vykdytojas negali vykdyti šios Sutarties dėl to, kad Užsakovas ilgiau kaip 7 (septynias) dienas neatsako į Vykdytojo paklausimus, neteikia Sutarties vykdymui reikalingos informacijos, neatlieka nuo Užsakovo priklausomų veiksmų, o taip pat vėluoja apmokėti už darbus, vilkina jų priėmimą ir pan., Vykdytojas turi teisę stabdyti šios Sutarties vykdymą, apie tai informuojant raštu (ar el.paštu) Sutarties sustabdymo dieną (ar anksčiau). Šiuo atveju Sutarties vykdymas atnaujinamas tik Užsakovui ištaisius savo vykdymo trūkumus ir sumokėjus Sutarties specialiosiose sąlygose nustatytas netesybas už Vykdytojo įsipareigojimų atnaujinimą po jų sustabdymo. Šiuo atveju Vykdytojo įsipareigojimų vykdymo terminai pratęsimi tiek, kiek jie buvo sustabdyti. Esant objektyvioms priežastims, Vykdytojų įsipareigojimų vykdymo terminai Vykdytojo gali

būti motyvuotai pratęsti daugiau nei buvo sustabdyti. Šiuo atveju jokie nuomos ar kitų periodinių mokėjimų terminai nėra stabdomi ir visi Užsakovo mokėtini mokesčiai skaičiuojami toliau, tačiau Vykdytojas turi teisę atsisakyti vykdyti visas ar dalį savo Aptarnavimo ar Kitų paslaugų pagal Sutartį. Jeigu Užsakovo pažeidimas trunka ilgiau nei mėnesį nuo Vykdytojo pranešimo apie Sutarties vykdymo stabdymą pateikimo dienos, Vykdytojas turi teisę vienašaliu pareiškimu nutraukti šią Sutartį nuo tokio pareiškimo pateikimo dienos. Atnaujinant Sutarties vykdymą šalys privalo peržiūrėti Sutarties vykdymo kainą ir kitas esmines sąlygas taip, kad jos atitiktų atnaujinimo metu esančią Vykdytojo kainodarą, užimtumą bei kitas Sutarties vykdymui svarbias aplinkybes.

- 7.6. Šalis atleidžiama nuo Sutarties vykdymo ir nuo atsakomybės už Sutarties nevykdymą, jeigu Sutartis nevykdoma dėl užkrečiamųjų ligų valdymo sprendimų (kaip pvz. COVID-19 karantino) ir panašaus pobūdžio veiklos ribojimų, arba aplinkybių, kurių tokia šalis negalėjo kontroliuoti bei protingai numatyti Sutarties sudarymo metu, ir negalėjo užkirsti kelio šių aplinkybių ar jų pasekmių atsiradimui (nenugalima jėga (*force majeure*)). Nustatant, ar konkrečios aplinkybės laikomos nenugalimos jėgos aplinkybėmis, vadovaujamasi Lietuvos Respublikos teisės aktais.
- 7.7. Nė viena Šalis nėra atsakinga kitai šaliai dėl bet kokių su šia Sutartimi susijusių netiesioginių nuostolių, t. y. produkcijos praradimo, verslo netekimo, pajamų ir prestižo praradimo. Iš šios Sutarties kylanti tiesioginė Vykdytojo atsakomybė yra ribota Užsakovo pagal šią Sutartį per paskutinius 12 mėnesių iki žalos atsiradimo sumokėta suma už Aptarnavimo ir Kitas paslaugas pagal Sutartį.

8. Sutarties galiojimo, pakeitimų bei nutraukimo tvarka ir sąlygos

- 8.1. Ši Sutartis įsigalioja nuo jos pasirašymo momento ir galioja iki jos nutraukimo ar pabaigos kitais teisės aktuose nustatytais pagrindais, išskyrus Sutarties nuostatas, kurios pagal savo esmę lieka galioti neterminuotai ir po Sutarties nutraukimo ar kitokio jos pasibaigimo, įskaitant Sutarties sąlygas dėl ginčų nagrinėjimo tvarkos, atsiskaitymų, pranešimų pateikimo Šalims. Pasibaigus šiam terminui Šalys konfidencialią informaciją ir intelektualinę nuosavybę valdo vadovaudamiesi šios Sutarties ir taikytinų teisės aktų nuostatomis.
 - 8.2. Sutartis gali būti nutraukta bet kuriuo metu šalių rašytiniu tarpusavio susitarimu.
 - 8.3. Bet kuri iš šios Sutarties šalių turi teisę vienašališkai ir nesikreipdama į teismą nutraukti šią Sutartį, pranešdama apie tai kitai šaliai iš anksto raštu ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) dienų, jei kita Sutarties šalis iš esmės ją pažeidžia (kaip tai suprantama pagal LR Civilinio kodekso 6.217 str. nustatytus esminio sutarties pažeidimo kriterijus). Tačiau aukščiau nurodytu pagrindu Sutartis negali būti nutraukta, jeigu kaltoji šalis iki rašytiniame kitos šalies įspėjime apie numatomą Sutarties nutraukimą nurodytos Sutarties nutraukimo dienos ištaiso susidariusią padėtį arba padarytus pažeidimus. Nutraukus Sutartį dėl esminio jos pažeidimo, sumokėto Programinės įrangos nuomos ar kitų mokesčių už būsimą laikotarpio (skaičiuojant nuo Sutarties nutraukimo) nuomos ar kitas paslaugas kompensavimas sprendžiamas pagal tai, kuri šalis pažeidė Sutartį:
 - 8.3.1. Jei Sutartį iš esmės pažeidė Užsakovas, Programinės įrangos naudojimas ir aptarnavimas bei kitos paslaugos yra nutraukiamos ir šie sumokėti mokesčiai nėra kompensuojami, o nesumokėti mokesčiai (įsiskolinimas) turi būti apmokėtas ne vėliau kaip paskutinę Sutarties galiojimo dieną.
 - 8.3.2. Jei Sutartį iš esmės pažeidė Vykdytojas, tai: (a) jei Užsakovas naudoja Programine įranga iki apmokėto termino pabaigos, Šalys viena kitai jokių priemonių ar kompensacijų nemoka, (b) jei Užsakovas nesinaudoja Vykdytojo Programine įranga iki apmokėto termino pabaigos, Vykdytojas kompensuoja apmokėtą Vykdytojo Programinės įrangos licencijos nuomos kainą už likusį nepanaudotą nuomos terminą (jei tokia kaina buvo sumokėta iš anksto), arba (c) Vykdytojas atleidžiamas nuo įsipareigojimo mokėti Vykdytojo Programinės įrangos licencijos nuomos kainą už likusį nepanaudotą nuomos terminą (jei tokia kaina nebuvo sumokėta iš anksto).
 - 8.4. Tuo atveju, jei Programinės įrangos diegimui ar kitiems tikslams Šalys sudaro papildomas sutartis, esminis tokių susijusių sutarčių pažeidimas yra ir šios Sutarties esminis pažeidimas (ir atvirkščiai).
 - 8.5. Užsakovas turi teisę vienašališkai ir nesikreipdamas į teismą, dėl bet kokių priežasčių, nutraukti šią Sutartį, pranešdamas apie tai Vykdytojui iš anksto raštu ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) dienų. Šiuo atveju Programinės įrangos nuomos ar kiti mokesčiai už būsimą laikotarpio nuomos ar kitas paslaugas nėra kompensuojami, ir Užsakovas papildomai turi atsiskaityti už tas Vykdytojo Aptarnavimo ir Kitas paslaugas (Užklausų, Problemų, Pakeitimų sprendimus ir pan.), kurios buvo baigtos teikti, bet už jas nebuvo atsiskaityta, ar kurios buvo pradėtos (bet nebaigtos) teikti – šiuo atveju atsiskaitoma už faktiškai Užsakovo atliktas paslaugas iki pranešimo apie Sutarties nutraukimą gavimo dienos.
 - 8.6. Vykdytojas turi teisę vienašališkai ir nesikreipdamas į teismą, dėl bet kokių priežasčių, nutraukti šią Sutartį, pranešdamas apie tai Užsakovui iš anksto raštu ne vėliau kaip prieš 90 (devyniasdešimt) dienų.
 - 8.7. Vykdytojas apie bet kokius šios Sutarties papildymus ar pakeitimus, įskaitant ir Programinės įrangos nuomos, Aptarnavimo ir Kitų paslaugų kainų pokyčius, Užsakovą informuoja nurodyto atsakingo kontakto asmens elektroniniu paštu.
 - 8.8. Vykdytojas nėra atsakingas už Užsakovo duomenų bazės saugojimą nei Sutarties galiojimo metu, nei po Sutarties galiojimo pabaigos. Sutarties ar Programinės įrangos nuomos nutraukimo atveju Užsakovas iki Sutarties galiojimo pabaigos ar Programinės įrangos nuomos pabaigos termino yra atsakingas už duomenų eksportą.
- ## **9. Baigiamosios nuostatos**
- 9.1. Šalys įsipareigoja sutarties galiojimo laikotarpiu ir 2 (du) metus po jos pabaigos laikyti paslaptį ir neperduoti trečiajai šaliai jokios informacijos, kuri jos gauta vykdant šią Sutartį ir yra komercijos paslaptis. Sąvoka „komercinė paslaptis“ suprantama taip, kaip ji apibrėžta Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 1.116 straipsnyje, įskaitant (bet neapsiribojant) ir bet kokie dokumentai, brėžiniai, ataskaitos, išaiškinimai, skaičiavimai, duomenys, programinė įranga ar kita rašytinė, elektroninė, fotografinė informacija, medžiaga ar intelektualinė nuosavybė, jei ši informacija ar medžiaga yra susijusi su šalių veikla, paslaugų teikimu, veiklos partneriais, tiekėjais ir klientais, technikos paslaptimis ir t.t. Šalys įsipareigoja nenaudoti,

neplatinti, nesaugoti ar nepadaryti komercinės paslapties prieinamos tretiesiems asmenims jokiais būdais ar forma, išskyrus šalių interesus atstovaujančius teisininkus/advokatus, šalių organų paskirtas audito įmones, ar Užklausas sprendžiančius trečiuosius asmenis (jei tokie būtų) bei tais atvejais, kai tokios informacijos pateikimo pareiga tiesiogiai nustatyta imperatyviosiomis viešosios teisės nuostatomis (teisėsaugos institucijoms, įmonės finansinį auditą atliekančioms institucijoms, verslą kontroliuojančioms institucijoms ir pan.), arba toks perdavimas būtų būtinas tinkamam šios ar kitų sutarčių vykdymui. Analogišką komercinės paslapties konfidencialumo pareigą šalys privalo taikyti ir subrangovams ar Programinės įrangos naudotojams.

- 9.2. Ginčus ar nesutarimus šalys sprendžia gera valia derybomis, kurių minimalus terminas visais atvejais būtų 30 (trisdešimt) darbo dienų nuo vienos šalies pasiūlymo derėtis kitai šaliai. Šalys susitarė, kad privalomas ikiteisminis ginčų sprendimo būdas yra derybos. Nepavykus ginčų ir nesutarimų išspręsti aukščiau paminėtu būdu, jie sprendžiami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka teisme pagal Vykdytojo registruotą buveinę.
- 9.3. Visi pranešimai, reikalavimai, pretenzijos ir kiti dokumentai pagal šią Sutartį privalo būti siunčiami Sutarties specialiosiose sąlygose nurodytais šalių buveinių ar el.pašto adresais, ir laikomi įteiktais tinkamai, jeigu jie išsiųsti registruotu laišku, elektroniniu paštu, jeigu galima identifikuoti laiško siuntėją bei gavėją arba kitaip pristatyti šioje Sutartyje nurodytu šalies adresu. Sutarties galiojimo metu pasikeitus kurios nors Sutarties šalies buveinės adresu ar kitiems rekvizitams, Sutarties šalis privalo apie tai informuoti kitą šalį ne vėliau kaip per 10 (dešimt) dienų.
- 9.4. Jei bet kuri šios Sutarties nuostatų yra arba tampa negaliojančia, tai niekaip neįtakoja likusių Sutarties nuostatų galiojimo. Tokiu atveju Sutarties šalys įsipareigoja pakeisti negaliojančią nuostatą tokia formuluote, kuri artimiausiai atitiktų negaliojančios nuostatos ekonominę bei teisinę prasmę.
- 9.5. Nei viena iš šalių neturi teisės perduoti ar kitu būdu perleisti Sutarties ir/ar jokios savo teisės ar pareigos pagal Sutartį jokiai trečiajai šaliai be išankstinio rašytinio kitos šalies sutikimo.
- 9.6. Ši Sutartis sudaryta ir pasirašyta fiziniu ar elektroniniu parašu. Fiziniu parašu Sutartis sudaroma dviem egzemplioriais, po vieną kiekvienai Sutarties šaliai. Abu Sutarties egzemplioriai turi vienodą juridinę galią. Elektroniniu parašu pasirašomas vienas elektroninis dokumentas, saugomas Užsakovo ir/ar Vykdytojo patvariose laikmenose, ir yra laikomas originaliu dokumentu, turinčiu tokią pačią galią, kaip fiziniu parašu kiekviename jos lape pasirašytas dokumentas.

Užsakovas

Vykdytojas

Signed by:

Dovnina Arlauskienė

5D9E2DFC8707430...

Signed by:

Mantas Mašalas

1BD2EBD67776486...