

PASLAUGŲ SUTARTIS
Specialiosios sąlygos

Sutarties numeris:	24/1613-N2	
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. Aptarnavimo paslaugos		
Paslaugų planas		
Aptarnavimo planas	Business	
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.	6	
Garantinis laikotarpis pradedamas skaičiuoti nuo atitinkamos PVM sąskaitos – faktūros išrašymo dienos.		
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 Užklauso 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.		
4. Kitos paslaugos		
	Kiekis, vnt.	Kaina (be PVM)
Softera.UNI BC Business pradinių nustatymų mokymai	8 val. Pagal faktinį laiką	Pagal aptarnavimo paslaugų valandinį įkainį
Softera.UNI BC Business Finansų mokymai ir konsultacijos	30 val. Pagal faktinį laiką	Pagal aptarnavimo paslaugų valandinį įkainį
Softera.PAYROLL Business mokymai ir konsultacijos	20 val. Pagal faktinį laiką	Pagal aptarnavimo paslaugų valandinį įkainį
Nesudėtingi sprendiniai ir konsultacijos telefonu ir/ar Užklauso valdymo sistemos aplinkoje (iki 15 minučių)	Pagal faktinį laiką	Pagal aptarnavimo paslaugų valandinį įkainį
Pastabos: *Minimalus valandų skaičius finansų apmokymams ir konsultacijoms yra 24 val., Payroll apmokymams ir konsultacijoms val.		
5. Mokėjimų sąlygos ir terminai		
Aptarnavimo ir kitų paslaugų mokesčiai	Vieną kartą per mėnesį po Užklauso 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	
6. 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	
7. 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.	
8. Esminiai reagavimo į užklausas ir jų sprendimo metiniai rodikliai		
Rodiklis	Aprašymas	Reikšmė
Reakcijos į užklausas ir jų sprendimo laikas	(Numatytu laiku sureaguotos ir išspręstos užklausos / visos užsakovo pateiktos užklausos) * 100	>= 90%
9. 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:
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. 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.

6. Užsakovas sutinka gauti tiesioginės rinkodaros TAIP pranešimus.

7. 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

5D9E2DFC6707430...

Signed by:

Mantas Mašalas

1BD2EBD87778486...