

IT PASLAUGŲ PIRKIMO SUTARTIS

2026 m. sausio 13 d. Nr. S-1/2026

Vilnius

Viešoji įstaiga „Pinigų plovimo prevencijos kompetencijų centras“, įstaigos kodas 305773609, kurios registruota buveinė yra Lukiškių g. 2-2, Vilnius, duomenys apie įstaigą kaupiami ir saugomi Lietuvos Respublikos juridinių asmenų registre, atstovaujama direktorės Eglės Lukošienės, veikiančios pagal įstaigos įstatus (toliau – PERKANČIOJI ORGANIZACIJA), ir **UAB „Heximus“**, įmonės kodas 300580894, kurios buveinės adresas Mindaugo g.23A, LT03231 Vilnius, duomenys apie įmonę kaupiami ir saugomi Lietuvos Respublikos juridinių asmenų registre, atstovaujama direktorės Giedrės Ruginytės-Čepienės, veikiančios pagal įmonės įstatus (toliau – TIEKĖJAS), toliau kartu vadinamos – Šalimis, o kiekviena atskirai – Šalimi, sudarė šią IT paslaugų sutartį (toliau – Sutartis).

1. SUTARTIES DALYKAS

1.1. TIEKĖJAS įsipareigoja PERKANČIAJAI ORGANIZACIJAI suteikti IT paslaugas (toliau – paslaugos, Projektas).

1.2. TIEKĖJAS įsipareigoja pagal TIEKĖJO kainos nustatytą atlygį teikti paslaugas.

1.3. TIEKĖJAS įsipareigoja PERKANČIAJAI ORGANIZACIJAI tinkamai įgyvendinti Projektą bei suteikti užsakytas Paslaugas, o PERKANČIOJI ORGANIZACIJA įsipareigoja priimti kokybiškai įvykdytą Projektą ir tinkamai suteiktas Paslaugas ir sumokėti TIEKĖJUI šioje Sutartyje numatytą kainą Sutartyje numatytais sąlygomis ir terminais.

2. ŠALIŲ PAREIGOS

2.1. TIEKĖJAS įsipareigoja:

2.1.1. TIEKĖJAS įsipareigoja PERKANČIAJAI ORGANIZACIJAI tinkamai teikti Sutarties prieduose nurodytas Paslaugas pagal Šalių Sutartas sąlygas ir atlygį, kurie detalizuojami Šalių pasirašytame Sutarties priede.

2.1.2. Teikti Paslaugas Sutarties priede nurodytais terminais;

2.1.3. Pašalinti atsiradusius Paslaugų sutrikimus per Sutarties priede nurodytus terminus, gavus PERKANČIOSIOS ORGANIZACIJOS pranešimą apie Paslaugos sutrikimus.

2.1.4. Paslaugos teikimo laikotarpiu nemokamai konsultuoti PERKANČIAJĄ ORGANIZACIJĄ atitinkamos Paslaugos teikimo klausimais.

2.1.5. Sutartyje nustatyta tvarka ir apimtimi atlyginti tiesioginius PERKANČIOSIOS ORGANIZACIJOS nuostolius, kuriuos ji patyrė dėl TIEKĖJO kaltės TIEKĖJUI nevykdant savo įsipareigojimų.

2.1.6. Užtikrinti PERKANČIOSIOS ORGANIZACIJOS suteiktos informacijos konfidencialumą.

2.2. PERKANČIOJI ORGANIZACIJA įsipareigoja:

2.2.1. Priimti tinkamai suteiktas Paslaugas ir sumokėti TIEKĖJUI šioje Sutartyje numatytą kainą Sutartyje numatytais sąlygomis ir terminais.

2.2.2. Nedelsiant informuoti TIEKĖJĄ Sutarties prieduose nurodytais kontaktais apie tam tikros Paslaugos teikimo sutrikimus.

2.2.3. Atsiskaityti su TIEKĖJU už Paslaugas pagal pateiktas sąskaitas šioje Sutartyje ir jos prieduose nustatyta tvarka;

2.2.4. Neatskleisti TIEKĖJO konfidencialios informacijos jokiai trečiajai šaliai be raštiško TIEKĖJO sutikimo tiek Sutarties galiojimo metu, tiek jai pasibaigus, išskyrus tuos atvejus, kai ši informacija privalo būti atskleista teismo ar kitos įgaliotos institucijos nurodymu, nurodytais įstatymuose atvejais arba jei ši informacija jau yra vieša.

3. SUTARTIES KAINA IR MOKĖJIMO SĄLYGOS

3.1. Už Paslaugų teikimą nustatomas mėnesinis 121,00 Eur su PVM (100,00 Eur be PVM) mokestis. Iš viso per sutarties laikotarpį 1 452,00 Eur su PVM (1 200,00 Eur be PVM). Papildomai yra numatoma ESET PROTECT Complete CLOUD antivirusinė apsauga, kuriai nustatomas mėnesinis už 1 licenciją 4,72 Eur su PVM (3,90 Eur be PVM) mokestis. Iš viso per sutarties laikotarpį iki 9 licencijų 509,65 Eur su PVM (421,20 Eur be PVM).

3.2. Esant poreikiui, PERKANČIOJI ORGANIZACIJA gali įsigyti papildomų paslaugų iš TIEKĖJO, nurodytų 1 priedo 3 lentelės 2 dalyje. Tokiu atveju preliminarį PERKANČIOSIOS ORGANIZACIJOS planuojama įsigyti papildomų paslaugų vertė Sutarties galiojimo laikotarpiu yra 3 630,00 Eur su PVM (3 000,00 Eur be PVM)

3.3. PERKANČIOJI ORGANIZACIJA mokesčius už einamojo laikotarpio Paslaugas turi sumokėti iki sekančio mėnesio paskutinės dienos.

3.4. Sumokėjimo diena – tai diena, kai lėšos pervedamos iš PERKANČIOSIOS ORGANIZACIJOS sąskaitos.

3.5. PERKANČIOJI ORGANIZACIJA už suteiktas paslaugas atsiskaito pavedimu į TIEKĖJO nurodytą banko sąskaitą PVM sąskaitos faktūros turi būti teikiamos naudojantis Sąskaitų administravimo bendrąja informacinės sistemos (toliau - SABIS) priemone. Prisijungti prie SABIS galima interneto adresu <https://sabis.nbfc.lt/>.

3.6. Sąskaita už einamojo laikotarpio Paslaugas PERKANČIAJAI ORGANIZACIJAI išsiunčiama Sutarties priede nurodytu elektroniniu paštu iki sekančio mėnesio 10 (dešimtos) dienos.

3.7. Sutarties esminė sąlyga yra sutarties kaina, kuri nebus keičiama per visą sutarties galiojimo laikotarpį, taikoma fiksuota kaina, kuri nėra perskaičiuojama dėl rinkos kainų pokyčio, išskyrus, pasikeitus PVM mokesčiui, kaina bus perskaičiuojama.

3.8. Kaina ir kiti mokėjimai pagal Sutartį yra apskaičiuojami ir atliekami eurai.

4. SUTARTIES VYKDYMO PRADŽIA IR TRUKMĖ

4.1. Ši Sutartis įsigalioja Šalims ją pasirašius.

4.2. Paslaugų užsakymo ir įvykdymo terminai NURODYTI Sutarties priede.

4.3. Atskiru rašytiniu Šalių susitarimu paslaugoms numatytas terminas negali būti pratęstas.

4.4. Bendra Sutarties trukmė, įskaitant visus galimus atidėjimus ir pratęsimus galioja iki 2026-12-31.

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

5. PASLAUGŲ TEIKIMO IR PRIĖMIMO TVARKA

5.1. TIEKĖJAS teikiant Paslaugas turi laikytis šioje Sutartyje nurodytų reikalavimų: paslaugų užsakymo ir įvykdymo terminų bei nustatytos kainos.

5.2. TIEKĖJAS teikdamas paslaugas įsipareigoja laikytis šių aplinkos apsaugos reikalavimų: mažinti popieriaus sunaudojimą, atsisakyti nebūtino dokumentų kopijavimo ir spausdinimo, dokumentacija, paslaugų priėmimo-perdavimo aktai PERKANČIAJAI ORGANIZACIJAI turi būti pateikiami elektroniniu formatu ir pasirašomi elektroniniu būdu, sąskaitas faktūras už suteiktas paslaugas teikti tik elektroniniu būdu, PERKANČIOSIOS ORGANIZACIJOS prašomą informaciją teikti tik elektroniniu formatu.

5.3. TIEKĖJAS pasirašydamas šią Sutartį pareiškia, kad jam nėra taikomos tarptautinės sankcijos, apibrėžtos Lietuvos Respublikos tarptautinių sankcijų įstatymo 2 straipsnio 3 dalyje. TIEKĖJAS pareiškia, kad TIEKĖJO deklaracijoje dėl tarptautinių sankcijų įgyvendinimo (toliau - deklaracija) pateikta informacija yra teisinga ir jis supranta, jog Sutarties galiojimo laikotarpiu išaiškėjus informacijai apie melagingos informacijos deklaracijoje pateikimą, PERKANČIOJI ORGANIZACIJA gali vienašališkai nutraukti Sutartį su TIEKĖJU per vieną darbo dieną.

5.4. Paslaugos laikomos tinkamai suteiktomis nuo šių paslaugų priėmimo-perdavimo akto pasirašymo dienos.

6. SUSIRAŠINĖJIMAS

6.1. PERKANČIOJI ORGANIZACIJA ir TIEKĖJAS įsipareigoja nedelsdami pranešti kitai Sutarties Šaliai apie aplinkybes, galinčias turėti esminės įtakos šios Sutarties vykdymui. Bet kokie pranešimai, vienos Sutarties šalies perduodami kitai Sutarties šaliai pagal šią Sutartį, siunčiami raštu arba elektroniniu paštu ar faksu.

6.2. PERKANČIOSIOS ORGANIZACIJOS ir TIEKĖJO vienas kitam siunčiami pranešimai turi būti rašomi lietuvių kalba.

6.3. Jei pasikeičia Šalies adresas ir/ar kiti duomenys, tokia Šalis turi informuoti kitą Šalį pranešdama ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) dienas iki duomenų pasikeitimo. Jei Šaliai nepavyksta laikytis šių reikalavimų, visi kitos Šalies veiksmai, atlikti remiantis paskutiniais žinomais jai duomenimis, laikomi atliktais tinkamai.

7. SUTARTIES PAKEITIMAI

7.1. Šios Sutarties sąlygos Sutarties galiojimo laikotarpiu gali būti keičiamos tik laikantis Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatyme nustatytos sutarčių keitimo tvarkos.

7.2. Ši Sutartis gali būti keičiama tik raštišku Sutarties šalių susitarimu, pasirašytu abiejų Sutarties šalių.

7.3. Visi šios Sutarties pakeitimai galioja tol, kol galioja ši Sutartis, ir laikomi neatsiejama šios Sutarties dalimi, nebent Šalys sutaria kitaip.

8. ASMENS DUOMENYS

8.1. Šios Sutarties sudarymo ir buhalterinės apskaitos tikslu kiekviena Šalis yra savarankiškas duomenų valdytojas. Šalys informuoja viena kitą, kad:

8.1.1. vykdydamos šią Sutartį, laikysis Bendrojo duomenų apsaugos reglamento (BDAR);

8.1.2. šioje Sutartyje nurodytus asmens duomenis ir Šalių darbuotojų ar atstovų, vykdančių Sutartį, tvarkomus asmens duomenis tvarkys šiais tikslais: a) Šalių santykių, būtinų Sutarties tinkamam vykdymui, valdymas; b) pranešimų, susijusių su Sutarties vykdymu, siuntimas;

8.1.3. Teisinis duomenų tvarkymo pagrindas yra: a) Šalių pasirašytos Sutarties vykdymas. Pateikti tokius duomenis būtina, nes kitaip nebūtų įmanoma vykdyti Sutarties; b) teisėtas Šalies interesas tvarkyti su Sutartimi susijusius duomenis;

8.1.4. Duomenys bus saugomi Sutarties vykdymo laikotarpiu ir po jos galiojimo pabaigos - kol tai būtina teisiniams reikalavimams įvykdyti ar teisiniams reikalavimams apginti, nebent duomenis teisėtai būtų prašoma ištrinti anksčiau;

8.1.5. Šalys gali perduoti duomenis kitoms įmonėms, kurios yra Šalies grupės įmonės, vidaus administravimo tikslais ir remiantis teisėtu Šalies interesu;

8.1.6. Asmens duomenys nebus perduodami trečiosioms šalims, išskyrus jei to reikalauja taikomi teisės aktai arba pagal išankstinį duomenų subjekto sutikimą;

8.1.7. Duomenų subjektai gali įgyvendinti savo, kaip duomenų subjektų, teises (pvz., gauti prieigą, taisyti, ištrinti, perkelti, nesutikti ir apriboti duomenų tvarkymą) kreipdamosi raštu į kiekvieną Šalį atskirai;

8.1.8. Šalys bendradarbiaus, kad būtų išvengta ar suvaldytas asmens duomenų saugos pažeidimas ir tinkamai įgyvendintos duomenų subjekto teisės.

9. NENUGALIMA JĖGA (FORCE MAJEURE)

9.1. Nenugalimos jėgos aplinkybių sąvoka apibrėžiama ir šalių teisės, pareigos ir atsakomybė 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”).

9.2. Jei kuri nors Sutarties šalis mano, kad atsirado nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybės, dėl kurių ji negali vykdyti savo įsipareigojimų, ji nedelsdama informuoja apie tai kitą šalį, pranešdama apie aplinkybių pobūdį, galimą trukmę ir tikėtiną poveikį. Jei PERKANČIOJI ORGANIZACIJA raštu nenurodo kitaip, TIEKĖJAS toliau vykdo savo įsipareigojimus pagal sutartį tiek, kiek įmanoma, ir ieško alternatyvių būdų savo įsipareigojimams, kurių vykdyti nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybės netrukdo, vykdyti.

10. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

10.1. PERKANČIOJI ORGANIZACIJA raštu prieš 15 kalendorinių dienų įspėjusi TIEKĖJĄ turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, kai TIEKĖJAS yra likviduojamas, jam yra iškelta bankroto byla arba TIEKĖJAS nevykdo savo sutartinių įsipareigojimų, ir toks nevykdymas ar netinkamas vykdymas yra esminis sutarties sąlygų pažeidimas taip pat, Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 90 straipsnyje nustatytais atvejais.

10.2. TIEKĖJUI nevykdant šia sutartimi prisiimtų įsipareigojimų, PERKANČIOJI ORGANIZACIJA turi teisę reikalauti TIEKĖJO mokėti 0,02 % dydžio delspinigius už kiekvieną uždelstą nurodytų paslaugų įvykdymo termino dieną nuo paslaugos kainos su PVM.

10.3. PERKANČIAJAI ORGANIZACIJAI nevykdant šia sutartimi prisiimtų įsipareigojimų, TIEKĖJAS turi teisę reikalauti PERKANČIOSIOS ORGANIZACIJOS mokėti 0,02 % dydžio delspinigius už kiekvieną uždelstą nurodytų paslaugų apmokėjimo dieną nuo paslaugos kainos su PVM.

10.4. Ginčai tarp sutarties šalių gali būti sprendžiami derybomis arba teismine tvarka.

10.5. Sutarties šalys visus ginčus stengiasi išspręsti derybomis. Kilus ginčui sutarties šalys raštu išdėsto savo nuomonę kitai šaliai ir pasiūlo ginčo sprendimą. Gavusi pasiūlymą ginčą spręsti derybomis, šalis privalo į jį atsakyti per 30 kalendorinių dienų. Ginčas turi būti išspręstas per ne ilgesnį nei 60 kalendorinių dienų terminą nuo derybų pradžios. Jei ginčo išspręsti derybomis nepavyksta arba jei kuri nors šalis laiku neatsako į pasiūlymą ginčą spręsti derybomis, kita šalis turi teisę, įspėdama apie tai kitą šalį, pereiti prie kito ginčų sprendimo procedūros etapo. Visi ginčai, kylantys dėl šios sutarties ar su ja susiję, nepavykus jų išspręsti derybų būdu, sprendžiami Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka pagal PERKANČIOSIOS ORGANIZACIJOS buveinės vietą.

10.6. Ši sutartis sudaroma lietuvių kalba dviem vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais – po vieną kiekvienai Šaliai.

11. SUTARTIES PRIEDAI

11.1. Visi Sutarties priedai yra laikomi neatsiejama Sutarties dalimi, galioja tol, kol galioja Sutartis ir gali būti keičiami tik laikantis šioje Sutartyje nustatytos Sutarties keitimo tvarkos.

11.2. Sutarties priedai yra šie:

Priedas Nr. 1 – Dėl teikiamų paslaugų ir jų kainos, 3 psl.

Juridiniai Šalių adresai ir kiti rekvizitai:

UAB Heximus

įmonės kodas 300580894
Mindaugo g.23a, Vilnius
PVM mokėtojo kodas LT100002552113
Tel. +370 600 63 245
El.p. info@heximus.lt
Sąskaitos Nr. LT867300010108076975
Bankas Swedbank, AB
Banko kodas 73000

IT projektų pardavimų vadovas
Vidmantas Bakas

Viešojo įstaiga „Pinigų plovimo prevencijos kompetencijų centras“

įstaigos kodas 305773609
Lukiškių g. 2-2, Vilnius,
El.p. info@amlcenter.lt
Bankas: AB Swedbank
Sąskaitos nr. LT45 7300 0101 6795 9790

Direktorė
Eglė Lukošienė

A.V.

data

A.V.

data

PRIEDAS NR. 1

DĖL TEIKAMŲ PASLAUGŲ IR JŲ KAINOS

1. PAGRINDINĖS ŠIO PRIEDO SĄVOKOS:

- 1.1. Perkančioji organizacija – VšĮ „Pinigų plovimo prevencijos kompetencijų centras“, buveinės adresas Lukiškių g. 2, LT-01108 Vilnius.
- 1.2. Paslaugos – tai paslaugos nurodytos šio priedo 2 punkte, kurios teikiamos Perkančiosios organizacijos buveinėje ir/ar nuotoliniu būdu.
- 1.3. Kompiuterinė darbo vieta (KDV) - programinės ir aparatinės įrangos visuma, esanti vartotojo darbo vietoje.
- 1.4. Serveris - tarnybinės darbo stoties programinės ir aparatinės įrangos visumą.
- 1.5. Gedimų šalinimo laikas - pilno ar laikino darbingumo atstatymas, sukuriant darbo sąlygas, kai vartotojas gali atlikti savo kasdienes tiesiogines užduotis.
- 1.6. SLA – paslaugų lygio valdymas (angl. Service level agreement) – tai susitarimas tarp UAB „Heksimus“ ir Perkančiosios organizacijos dėl teikiamų paslaugų administravimo ir aptarnavimo sąlygų.

2. PASLAUGŲ RŪŠYS IR APIMTIS:

1. Kompiuterinių darbo vietų priežiūra – darbo dienomis 08:00-18:00:
• Gedimų nustatymas ir šalinimas;
• Operacinių sistemų bei kitos programinės įrangos instaliavimas, konfigūravimas, atnaujinimas, priežiūra remiantis Perkančiosios organizacijos nurodymais
• Kompiuterinių darbo vietų tinklo gedimų identifikavimas bei šalinimas;
• Operacinių sistemų, kitos programinės ir techninės įrangos instaliavimas, konfigūravimas, atnaujinimas;
• Kompiuterinių darbo vietų vartotojų konsultavimas techniniais/ įrangos klausimais;
• Tvarkyklių atnaujinimas/derinimas;
• Periferijos pajungimas prie kompiuterinių darbo vietų/pajungimas prie kompiuterinio tinklo.
2. Serverių ir kompiuterinių tinklų priežiūra ir administravimas – darbo dienomis 08:00-18:00:
• kompiuterinio tinklo infrastruktūros palaikymas ir stebėjimas;
• tarnybinių stočių techninių gedimų šalinimas;
• operacinių sistemų stebėjimas ir palaikymas;
• duomenų bazių ir aplikacijų palaikymas
3. Papildomos sutarties objektu suteikiamos paslaugos:
• Techninės ir programinės įrangos inventorizacija (IT inventorizacija)
• Pasikeitimų valdymas
• Konfigūracijų valdymas
• Programinės įrangos diegimas, atnaujinimas, šalinimas, konfigūravimas
• Įrangos licencijų ir garantinių įsipareigojimų terminų administravimas
• Konsultacijos IT strategijos, biudžeto ir optimizavimo klausimais

• Proaktyvus kompiuterinė techninės įrangos (serverių ir kompiuterinių darbo vietų) stebėjimas
• Pagalbos linija (Help desk)
• Dedikuotas IT specialistas IT ūkio priežiūrai

3. PASLAUGŲ KIEKIS IR KAINA/ĮKAINIAI:

Nr.	ĮRANGOS/PASLAUGOS PAVADINIMAS	Vnt.	Eur/vnt.	KAINA EUR BE PVM
1	Kompiuterinių darbo vietų (KDV) priežiūra Lietuvoje	12	100,00 €	1 200,00 €
2.	ESET PROTECT Complete CLOUD	12	35,10 €	421,20 €
3.	Papildomos išlaidos (pagal poreikį)	1	3 000,00 €	3 000,00 €
Iš viso kaina Eur be PVM ⁽²⁾⁽³⁾ :				4 621,20 €
21% PVM:				970,45 €
Viso kaina Eur su PVM:				5 591,65 €

1) Už kiekvieną papildomą serverio ir valdomą tinklo įrangos priežiūrą Lietuvoje prisideda prie abonentinio mokesčio 29,00 Eur/mėn. + PVM.

2) Abonentinis mokestis perskaičiuojamas po pirmojo audito, kiekvieną ketvirtį pagal naujų KDV, serverių ir valdomos tinklo įrangos kiekį arba pagal raštišką sutarimą pagal pasikeitusį įrenginių kiekį.

3) Už abonementinį mokestį suteikiama 3 val. per mėnesį. Už kiekvieną papildomą KDV, serverį ar tinklo įrangą suteikiama papildomai 30 minučių. Neišnaudotos valandos nesisumuoja ir į kitą mėnesį nesikelia. Papildoma valanda apmokestinama:

KDV- 39,00 Eur + PVM tarifu.

Serveriai ir tinklo įranga– 59,00 Eur + PVM tarifu.

Valandinis Paslaugų įkainis nuo 18:00 iki 08:00 ir savaitgaliais:

Nr.	PASLAUGOS PAVADINIMAS	KAINA EUR BE PVM už 1 val.
1.	Kompiuterinių darbo vietų priežiūra	43,50
2.	Serverių ir kompiuterinių tinklų priežiūra ir administravimas	73,50

Valandinis Paslaugų įkainis švenčių dienomis:

Nr.	PASLAUGOS PAVADINIMAS	KAINA EUR BE PVM už 1 val.
1.	Kompiuterinių darbo vietų priežiūra	58,00
2.	Serverių ir kompiuterinių tinklų priežiūra ir administravimas	98,00

4. NAUDOJIMOSI PASLAUGOMIS LAIKOTARPIS:

Nurodomas laikotarpis nuo 2026-01-01 iki 2026-12-31

5. PASLAUGŲ PARAMETRAI IR TERMINAI:

	Kompiuterinės darbo vietos, tarnybinės stotys ir infrastruktūra
--	---

SLA1 lygiai	darbo dienomis nuo 8:00 iki 18:00			darbo dienomis nuo 18:00 iki 08:00 ir savaitgaliais		
	SLA1-MI	SLA1-I	SLA1-R	SLA1-MI	SLA1-I	SLA1-R
Reakcijos laikas	iki 3 h	iki 4 h	iki 6 h	iki 6 h	iki 8 h	iki 12 h
Gedimų šalinimo laikas	iki 6 h	iki 8 h	iki 12 h	iki 12 h	iki 16 h	iki 24h

1. Kai nėra įmanoma pašalinti gedimą per Sutartyje nurodytą laikotarpį, *HEKSIMUS* įsipareigoja apie tai informuoti Perkančiąją organizaciją ir pateikti jam analogišką įrangą arba sprendimą tokiam laikotarpiui, kol bus pašalintas gedimas, išsaugant duomenų konfidencialumą ir laikantis duomenų saugumo reikalavimų.
2. MI – pagrindiniai incidentai (Major Incidents), kurie paveikia visos įmonės ar filialo darbo veiklą.
I – incidentai (Incidents), kurie paveikia iki penkių darbo vietų darbo veiklą.
R – užklausos (Request), tai būtų visos užklausos susijusios su IT klausimais (naujų programų įdiegimas, pasiūlymų, informacijos pateikimas ir pan.), kurios nėra priskiriamos incidentams.
3. Paslaugas *HEKSIMUS* teikia suderintu su įgaliotu Perkančiosios organizacijos atstovu darbo laiku.
4. Suderinus su Perkančiosios organizacijos paskirtu atstovu, *HEKSIMUS* gali teikti Paslaugas ir atlikti remonto darbus nedarbo laiku.
5. Gedimo šalinimo laikas nurodytas, jeigu nereikalauja trečių šalių, nepriklausomų nuo *HEKSIMUS*, įsikišimo.

6. UŽKLAUSOS REGISTRAVIMO BŪDAI:

1. Perkančioji organizacija gali registruoti užklausą/problemą šiais būdais:
 - 1.1. Užpildydamas užklausą HelpDesk sistemoje (bus sukurtas vartotojas ir suteiktas prisijungimas);
 - 1.2. Siųsdamas žinutę elektroniniu laišku adresu: helpdesk@heximus.lt;
 - 1.3. Skambindamas nurodytais telefonais: +370 5 213 7307 (darbo dienomis, nuo 08:00 iki 18:00 val.

TIEKĖJAS

UAB „Heksimus“

Įmonės kodas: 300580894

PVM kodas: LT100002552113

Adresas: Mindaugo g.23a, Vilnius

A/S: LT867300010108076975,

Swedbank, AB, B.K.73000

IT projektų pardavimų vadovas

Vidmantas Bakas

PERKANČIOJI ORGANIZACIJA

VšĮ „Pinigų plovimo prevencijos kompetencijų centras“

Įmonės kodas: 305773609

Lukiškių g. 2-2, Vilnius,

A/S: LT45 7300 0101 6795 9790

Swedbank, AB, B.K.73000

Direktorė

Eglė Lukošienė