

PASLAUGŲ SUTARTIS

2016 m. gegužės 24 d. Nr. SUT-84-16
Vilnius

UAB Technologijų ir inovacijų centras (toliau – Pirkėjas), kurios registruotos buveinės adresas yra A. Juozapavičiaus g. 13, Vilnius, juridinio asmens kodas 303200016, PVM mokėtojo kodas LT100008194913, duomenys apie kurią kaupiami ir saugomi Lietuvos Respublikos Juridinių asmenų registre, atstovaujama generalinio direktoriaus Mariaus Juknevičiaus, veikiančio pagal bendrovės įstatus, iš vienos pusės, iš vienos pusės, ir

UAB „Affecto Lietuva“ (toliau – Paslaugų teikėjas), kurios registruotos buveinės adresas yra Perkūnkiemio g. 4A, Vilnius, Lietuvos Respublika, juridinio asmens kodas 210316340, PVM mokėtojo kodas LT103163416, duomenys apie kurią kaupiami ir saugomi Lietuvos Respublikos Juridinių asmenų registre, atstovaujama generalinio direktoriaus Karolio Baltrušaičio veikiančio pagal bendrovės įstatus, iš kitos pusės,

Toliau Paslaugų gavėjas ir Paslaugų teikėjas bendrai vadinami „Šalimis“, o kiekvienas atskirai vadinamas „Šalimi“.

Šiuo Paslaugų gavėjas ir Paslaugų teikėjas susitarė ir sudarė šią Paslaugų sutartį (toliau vadinamą „Sutartimi“. Sutartis – reiškia šią Sutartį, visus Sutarties priedus, papildymus, pakeitimus, susitarimus prie Sutarties bei kitus dokumentus, kuriuose numatyta, kad jie yra Sutarties dalimi), pagal kurią susitarė:

1. SUTARTIES OBJEKTAS.

- 1.1. Šia Sutartimi Paslaugų teikėjas įsipareigoja suteikti Paslaugų gavėjui IT konsultavimo ir kompetencijų paslaugas, atitinkančias visus Sutartyje nurodytus reikalavimus, (toliau vadinama „Paslaugos“), o Paslaugų gavėjas įsipareigoja priimti laiku suteiktas ir Sutartyje nurodytus reikalavimus atitinkančias Paslaugas bei sumokėti už jas Paslaugų teikėjui Sutartyje nustatyta tvarka.
- 1.2. Šia Sutartimi Paslaugų teikėjas įsipareigoja suteikti Paslaugų gavėjui Paslaugas, kurios atitinka visus reikalavimus nurodytus Sutartyje ir jos 1 priede.
- 1.3. Šia Sutartimi Paslaugų teikėjas įsipareigoja Paslaugų gavėjui Paslaugas suteikti Sutarties 1 priede nustatyta apimtimi ir per Sutartyje bei jos 1 priede nustatytus terminus.
- 1.4. Sutartis sudaryta su Paslaugų teikėju, kurio pasiūlymas pripažintas laimėjusiu perkant Paslaugas Sutarties 1 priede nurodytu būdu.

2. PASLAUGŲ KAINA IR ATSISKAITYMO TVARKA.

- 2.1. Paslaugų kaina nurodyta Sutarties 1 priede.
- 2.2. Paslaugų teikėjas pareiškia ir patvirtina, kad į Paslaugų kainą (Sutarties 2.1 punktas) yra įskaičiuotas PVM ir kiti mokesčiai, mokami galiojančių Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka, taip pat visos tiesioginės ir netiesioginės išlaidos, susijusios su Paslaugų teikimu, bei bet kokių darbų, reikalingų Paslaugoms teikti, kuriuos Paslaugų teikėjas, būdamas srities specialistu, turėjo ir galėjo numatyti, jei būtų buvęs pakankamai rūpestingas ir tinkamai atsižvelgęs į aplinkybę, kad Paslaugų gavėjas siekia, jog Paslaugų teikėjas Paslaugas teiktų, kartu atlikdamas ir susijusius darbus, kaina.
- 2.3. Sutarties galiojimo laikotarpiu Paslaugų kaina dėl kainų lygio pasikeitimo neperskaičiuojama.
- 2.4. Pasikeitus Lietuvos Respublikos pridėtinės vertės įstatymu nustatytam PVM tarifui, mokestis bus mokamas pagal minėto įstatymo nustatytą tarifą be atskiro Sutarties pakeitimo.
- 2.5. Atsiskaitymas bus vykdomas eurai.
- 2.6. Paslaugų gavėjas už laiku suteiktas, visus Sutartyje nustatytus reikalavimus atitinkančias Paslaugas sumoka Paslaugų teikėjui Sutarties 1 priede nustatyta tvarka.
- 2.7. Paslaugų gavėjas, laiku nesumokėjęs Paslaugų teikėjui už laiku suteiktas, visas Sutartyje nustatytas reikalavimus atitinkančias Paslaugas per Sutartyje nustatytą terminą, moka Paslaugų teikėjui 0,04 procento dydžio delspinigius, skaičiuojamus nuo laiku nesumokėtos sumos už kiekvieną uždelstą dieną.

3. REIKALAVIMAI PASLAUGOMS.

- 3.1. Šios Sutarties pagrindu Paslaugų teikėjo Paslaugų gavėjui teikiamos Paslaugos turi atitikti Sutartyje ir Sutarties 1 priede nurodytus reikalavimus.
- 3.2. Paslaugų teikėjas, suteikęs Sutartyje nustatytų reikalavimų neatitinkančias Paslaugas, įsipareigoja tokius neatitikimus/trūkumus ištaisyti Sutarties 1 priede nustatyta tvarka. Paslaugų teikėjui Sutarties 1 priede nustatyta tvarka neištaisius suteiktų Paslaugų neatitikimų/trūkumų, Paslaugų teikėjas atsako Sutarties 1 priede nustatyta tvarka.

4. PASLAUGŲ TEIKIMAS. SUTEIKTŲ PASLAUGŲ PRIĖMIMO – PERDAVIMO TVARKA.

- 4.1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja visas Paslaugas suteikti ne vėliau kaip per Sutarties 1 priede nustatytą terminą.
- 4.2. Suteiktų Paslaugų priėmimas atliekamas dalyvaujant Paslaugų teikėjo ir Paslaugų gavėjo įgaliotiems atstovams. Suteiktų Paslaugų priėmimas įforminamas Paslaugų perdavimo-priėmimo aktu, surašytu 2 (dviem) vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais, po 1 (vieną) egzempliorių kiekvienai Sutarties Šaliai. Paslaugų perdavimo-priėmimo aktą parengia Paslaugų teikėjas.
- 4.3. Suteiktų Paslaugų perdavimo-priėmimo metu Paslaugų gavėjas negali pilnai patikrinti suteiktų Paslaugų atitikimo

Sutartyje nustatytiems reikalavimams, todėl Šalys susitaria, kad Paslaugų perdavimo - priėmimo akto pasirašymas jokių būdu neapriboja Paslaugų gavėjo teisės po Paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo reikšti Paslaugų teikėjui pretenzijų dėl Paslaugų neatitikimo Sutartyje nustatytiems reikalavimams/trūkumų.

- 4.4. Paslaugų teikėjas, laiku nesuteikęs Sutartyje nustatytų reikalavimų atitinkančių Paslaugų (jų dalies) Sutartyje nustatyta tvarka atsako Sutarties 1 priede nustatyta tvarka.

5. ŠALIŲ TEISĖS, PAREIGOS, PAREIŠKIMAI IR PATVIRTINIMAI.

- 5.1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja:

- 5.1.1. suteikti Paslaugas Sutartyje nustatytais sąlygomis ir tvarka;
- 5.1.2. suteikti visus Sutartyje nustatytus reikalavimus atitinkančias Paslaugas;
- 5.1.3. už suteiktas Paslaugas pateikdamas Paslaugų gavėjui PVM sąskaitą-faktūrą (sąskaitą), joje nurodyti Sutarties datą ir numerį;
- 5.1.4. teikti Paslaugas laikantis visų rūpestingumo, efektyvumo ir ekonomiškumo principų, pagal bendrai priimtus profesinės veiklos standartus, Paslaugoms keliamus reikalavimus, laikantis ir nepažeidžiant galiojančių Lietuvos Respublikos įstatymų, kitų teisės aktų, o taip pat teisėtų Paslaugų gavėjo reikalavimų;
- 5.1.5. Paslaugų gavėjui pareikalavus, pateikti informaciją apie Paslaugų teikimo eigą;
- 5.1.6. laiku ir tinkamai vykdyti visus kitus šia Sutartimi priimtus įsipareigojimus;
- 5.1.7. atsakyti už šia Sutartimi priimtų įsipareigojimų pažeidimą Sutartyje ir teisės aktuose nustatyta tvarka.

- 5.2. Paslaugų teikėjas turi teisę:

- 5.2.1. gauti iš Paslaugų gavėjo informaciją, pagrįstai reikalingą šios Sutarties tinkamam įvykdymui;
- 5.2.2. turi kitas teisės aktuose Paslaugų teikėjui numatytas teises.

- 5.3. Paslaugų teikėjas pareiškia ir patvirtina, kad:

- 5.3.1. paskirti teikti Paslaugas Paslaugų teikėjo darbuotojai yra reikiamos kvalifikacijos ir turintys pakankamai įgūdžių teikti Paslaugas;
- 5.3.2. Paslaugų teikėjas turi reikiamus resursus, leidimus reikalingus Paslaugų tiekimui.

- 5.4. Paslaugų gavėjas įsipareigoja:

- 5.4.1. priimti Paslaugų teikėjo laiku suteiktas ir visus Sutartyje nustatytus reikalavimus atitinkančias Paslaugas;
- 5.4.2. Sutartyje nustatyta tvarka sumokėti Paslaugų teikėjui už laiku suteiktas, visus Sutartyje nustatytus reikalavimus atitinkančias Paslaugas;
- 5.4.3. pateikti Paslaugų teikėjui informaciją, pagrįstai reikalingą tinkamam Sutarties įvykdymui;
- 5.4.4. laiku ir tinkamai vykdyti visus kitus šia Sutartimi priimtus įsipareigojimus.

- 5.5. Paslaugų gavėjas turi teisę:

- 5.5.1. reikalauti, kad Paslaugų teikėjas laiku ir tinkamai vykdytų visus šia Sutartimi priimtus įsipareigojimus bei atsakytų tuo atveju, jei įsipareigojimai yra vykdomi netinkamai;
- 5.5.2. bet kuriuo Paslaugų teikimo metu gauti iš Paslaugų teikėjo informaciją apie Paslaugų teikimo eigą;
- 5.5.3. turi kitas teisės aktuose Paslaugų gavėjui numatytas teises.

6. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ.

- 6.1. Už savo sutartinių įsipareigojimų nevykdymą ar netinkamą vykdymą Šalys atsako šioje Sutartyje ir teisės aktuose nustatyta tvarka.
- 6.2. Jei paaiškėja, kad šioje Sutartyje nurodyti Šalių patvirtinimai (-as) ir/ar pareiškimai (-as) yra melagingas (-i) ir/ar klaidingas (-i), tai Šalis privalo atlyginti kitai Šaliai dėl tokio (-ių) melagingo (-ų) ir/ar klaidingo (-ų) patvirtinimo (-ų) ir/ar pareiškimo (-ų) patirtus nuostolius.
- 6.3. Jei viena Šalis nevykdo ar netinkamai vykdo Sutartyje numatytus įsipareigojimus, kita Šalis Sutartį pažeidžiančiai Šaliai pateikia rašytinę pretenziją. Tuo atveju, jei už Sutartyje numatytų įsipareigojimų nevykdymą ar netinkamą vykdymą yra numatytos netesybos, pretenziją pateikianti Šalis kartu su pretenzija pateikia ir reikalavimą sumokėti netesybas - sutartinių įsipareigojimų nevykdančiai Šaliai pareiga mokėti netesybas atsiranda tik tuo atveju, jeigu kita Šalis to pareikalauja raštu.
- 6.4. Šios Sutarties pagrindu Šalies privalomos mokėti netesybos turi būti sumokėtos per 10 (dešimt) dienų nuo joms apmokėti išrašytos sąskaitos – faktūros ar kito dokumento, kuriame pateikiamas reikalavimas sumokėti netesybas, gavimo dienos. Šios Sutarties pagrindu Šalies privalomi atlyginti nuostoliai turi būti apmokėti per 10 (dešimt) dienų nuo rašytinės pretenzijos gavimo dienos.
- 6.5. Šalys pareiškia, kad šioje Sutartyje nustatytos netesybos yra laikomos teisingomis bei protingo dydžio ir sutinka, kad jos nebūtų mažinamos, nepriklausomai nuo to, ar dalis prievolės yra įvykdyta. Šalys taip pat pripažįsta, kad minėtų netesybų dydis yra laikomas minimalia neginčijama nukentėjusiosios Šalies patirtų nuostolių suma, kurią kita Šalis turi kompensuoti nukentėjusiajai Šaliai dėl Sutarties pažeidimo (nesilaikymo), nereikalaujant nuostolių dydį patvirtinančių įrodymų.
- 6.6. Paslaugų gavėjas, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.131 straipsniu, gali taikyti įskaitymą ir Paslaugų teikėjui priskaičiuotas netesybas (nuostolius) išskaityti iš Paslaugų teikėjui mokėtinų sumų.
- 6.7. Nuostolių atlyginimas ir netesybų sumokėjimas neatleidžia Šalies nuo Sutarties nuostatų tinkamo vykdymo.

7. ATLEIDIMAS NUO ATSAKOMYBĖS.

- 7.1. Sutarties Šalys Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka yra atleidžiamas nuo atsakomybės už Sutartyje numatytų prievolių neįvykdymą arba netinkamą įvykdymą, jeigu įrodo, kad tai įvyko dėl nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybių vadovaujantis Civilinio kodekso 6.212 str. ir 1996-07-15 LR Vyriausybės nutarimu Nr. 840 „Dėl Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms taisyklių patvirtinimo“, įskaitant šių teisės aktų papildymus/pakeitimus.

- 7.2. Atsiradus tokioms aplinkybėms Šalis, kuri dėl šių aplinkybių visiškai ar iš dalies negali vykdyti savo sutartinių įsipareigojimų, apie tai privalo nedelsiant raštu pranešti kitai Šaliai, nurodyma tų aplinkybių atsiradimą ir numatomą tęstinumą, bei atitinkamai apie šių aplinkybių pasibaigimą ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo jų atsiradimo ir pateikti tai patvirtinantį dokumentą. Laiku nepranešusi apie nenugalimos jėgos aplinkybių atsiradimą Šalis praranda teisę remtis šiomis aplinkybėmis ir privalo atlyginti kitos Šalies dėl Sutarties neįvykdymo ar netinkamo įvykdymo patirtus nuostolius.

8. KONFIDENCIALUMAS.

- 8.1. Šalys susitaria, kad šioje Sutartyje konfidenciali informacija (toliau – Konfidenciali informacija) reiškia visus ir bet kokius duomenis, dokumentus ir informaciją, nepriklausomai nuo jos turėjimo, išreiškimo, pateikimo ir/ar gavimo formos (rašytinė, žodinė, elektroninė, vizualinė, įskaitant, bet neapsiribojant informaciją, dokumentais ir/ar duomenimis, kurie buvo sukurti naudojant Konfidencialią informaciją), susijusius su Paslaugomis, Paslaugų gavėju bei jo veikla, kurią Paslaugų teikėjas gavo tiek iki šios Sutarties sudarymo dienos ir/ar gauna iš Paslaugų gavėjo šios Sutarties galiojimo metu, taip pat visuomet įskaitant, bet tuo neapsiribojant: (i) šios Sutarties sudarymo faktas ir jo sąlygos, (ii) informacija, kad Paslaugų teikėjas gavo ir (ar) turi Konfidencialią informaciją, (iii) kita informacija, kuri Paslaugų gavėjo laikoma konfidencialia ir neviešinama (tokiu atveju Paslaugų gavėjas, atskleidžiant informaciją, informuoja Paslaugų teikėją dėl jos konfidencialumo).
- 8.2. Konfidenciali informacija gali būti atskleista žodžiu, pateikiant dokumentų kopijas, atsiunčiant Konfidencialią informaciją faksu, elektroniniu paštu ar kitais būdais. Visa Konfidenciali informacija lieka išskirtinė Paslaugų gavėjo nuosavybė ir jokia šios Sutarties sąlyga negali būti traktuojama kaip suteikianti Paslaugų teikėjui teises į Konfidencialią informaciją ar bet kurią jos dalį.
- 8.3. Paslaugų teikėjas įsipareigoja:
- 8.3.1. Be atskiros rašytinio Paslaugų gavėjo sutikimo neatskleisti Konfidencialios informacijos tretiesiems asmenims Sutarties galiojimo metu bei 5 (penkis) metus po Sutarties nutraukimo ir/ar pasibaigimo.
- 8.3.2. Be išankstinio tiesioginio rašytinio Paslaugų gavėjo sutikimo Konfidencialios informacijos neatskleisti, neperduoti ar kitu būdu neperleisti jokiomis priemonėmis komunikacijos priemonėmis ar informacijos laikmenomis, kuriomis galima naudotis Sutarties sudarymo dieną ar kurios bus sukurtos ateityje, bet kokiam trečiam asmeniui.
- 8.3.3. Neišnešti informacijos šaltinių (laikmenų), kuriuose gali būti Konfidencialios informacijos ar nuorodų į ją už Paslaugų gavėjo buveinės ribų, jei tokia informacija pateikiama, ir tai atitinkamai nurodoma, išimtinai Paslaugų gavėjo buveinėje, įskaitant Konfidencialios informacijos perdavimą žodžiu ir raštu telefoninio, faksimilinio ar internetinio ryšio priemonėmis ar kitomis priemonėmis, kurios bus priimanamos šios Sutarties galiojimo metu. Informacijos laikmenų išnešimas iš Paslaugų gavėjo buveinės galimas tik gavus Paslaugų gavėjo leidimą.
- 8.3.4. Imtis priemonių, kurios garantuotų ne žemesnį Konfidencialios informacijos saugumo lygį nei priemonės, kuriomis Paslaugų teikėjas naudojasi, siekdamas apsaugoti savo paties panašaus pobūdžio informaciją, ir kad Konfidenciali informacija būtų atskleidžiama tik tuo tikslu ir ta apimtimi, kaip nurodyta šioje Sutartyje, įskaitant, tačiau neapsiribojant: 1) visu dokumentų ar bet kokios formos informacijos laikmenos, kurioje yra Konfidencialios informacijos, žymėjimu užrašų "Konfidencialu", 2) Konfidencialios informacijos laikymu ir saugojimu tokiu būdu, kuris neleistų tretiesiems asmenims jos gauti be Paslaugų gavėjo žinios, 3) užtikrinimu, kad bet kuris Paslaugų teikėjo darbuotojas, nepriklausomai nuo to kokiu pagrindu jis dirba pas Paslaugų teikėją (paslaugų teikimo sutartis, autorinė sutartis, darbo sutartis ir/ar bet kuri kitokia pobūdžio sutartis), laikytųsi šios Sutarties nuostatų taip ir tokia apimtimi, lyg pats toks darbuotojas asmeniškai būtų pasirašęs šią Sutartį. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad aukščiau minėtam darbuotojui nutraukus darbo santykius su Paslaugų teikėju ar bet kokius kitus santykius, kurių pagrindu jis dirba pas Paslaugų teikėją, toks Paslaugų teikėjo darbuotojas ne mažiau kaip 3 (trejus) metus po santykių su Paslaugų teikėju nutraukimo, tačiau ne ilgiau nei šios Sutarties 8.3.1 punkte numatytą terminą, laikytųsi šios Sutarties 8 skyriaus nuostatų.
- 8.4. Paslaugų gavėjo rašytiniu prašymu Paslaugų teikėjas privalo:
- 8.4.1. per 5 (penkias) darbo dienas nuo Paslaugų gavėjo prašymo gavimo momento, grąžinti Konfidencialios informacijos originalus (įskaitant dokumentų originalus), jei tokie buvo perduoti vykdant Sutartį, išskyrus Sutartį;
- 8.4.2. sunaikinti arba įpareigoti asmenį, kuriam Konfidenciali informacija buvo atskleista, sunaikinti visas turimas Konfidencialios informacijos kopijas (įskaitant dokumentų kopijų sunaikinimą, susirašinėjimo elektroniniu paštu, duomenų bet kuriame kompiuteriniame diske, kitoje laikmenoje ištrynimą);
- 8.4.3. patvirtinti Sutarties 8.4.1 ir 8.4.2 punktuose nurodytų įsipareigojimų įvykdymą raštu.
- 8.5. Atsižvelgiant į tai, kad šios Sutarties pagrindu Paslaugų gavėjas Paslaugų teikėjui pateikia/gali pateikti Paslaugų gavėjo darbuotojų/su Paslaugų gavėju susijusių įmonių darbuotojų asmens duomenis, Paslaugų teikėjas įsipareigoja:
- 8.5.1. visus šios Sutarties pagrindu iš Paslaugų gavėjo gaunamus asmens duomenis tvarkyti tik siekiant užtikrinti tinkamą Paslaugų teikimą Paslaugų gavėjui bei kitų šia Sutartimi priimtų įsipareigojimų tinkamą vykdymą;
- 8.5.2. šios Sutarties pagrindu iš Paslaugų gavėjo gaunamus asmens duomenis naudoti tik ta apimtimi, kiek tai yra objektyviai būtina šios Sutarties tinkamam vykdymui;
- 8.5.3. saugoti iš Paslaugų gavėjo gaunamus asmens duomenis paslaptį, nesinaudoti šiais duomenimis kitais nei šio punkto 8.5.1 dalyje numatytais tikslais, be Paslaugų gavėjo sutikimo nesudaryti sąlygų sužinoti ir/ar neperleisti asmens duomenų tretiesiems asmenims;
- 8.5.4. imtis visų techninių bei organizacinių priemonių, būtinų tinkamai apsaugoti iš Paslaugų gavėjo gaunamus asmens duomenis nuo atsitiktinio ar neteisėto sunaikinimo, pakeitimo, atskleidimo, taip pat nuo bet kokio kito neteisėto tvarkymo;

- 8.5.5. atsakyti bei atlyginti Paslaugų gavėjo patirtus tiesioginius nuostolius, jei šiame punkte numatyti įsipareigojimai yra nevykdomi ar vykdomi netinkamai;
- 8.5.6. dirbant su asmens duomenimis, griežtai laikytis Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo reikalavimų.
- 8.6. Šios Sutarties tikslais Konfidencialia informacija nėra laikomi duomenys ir informacija, kurie:
- 8.6.1. Yra ar tampa vieša pagal Lietuvos Respublikos įstatymus ar kitus teisės aktus;
- 8.6.2. Jos atskleidimo metu jau buvo viešai skelbta ar kitokiu būdu viešai prieinama plačiai visuomenei; ir/arba
- 8.6.3. Paslaugų gavėjas raštu praneša Paslaugų teikėjui, kad ji nėra laikoma konfidencialia ar slapta.
- 8.7. Jeigu kyla abejonių, ar tam tikra informacija yra konfidenciali, Paslaugų teikėjas turi elgtis su tokia informacija kaip su Konfidencialia informacija šios Sutarties nustatyta tvarka, kol Paslaugų gavėjas raštu nepatvirtina kitaip.
- 8.8. Sutarties nustatyti draudimai dėl Konfidencialios informacijos atskleidimo netaikomi, kai ir tiek, kiek kompetentingos valstybės institucijos teisėtai reikalauja iš Paslaugų teikėjo pateikti joms Konfidencialią informaciją, su sąlyga, kad Paslaugų teikėjas (išskyrus, jei tai nepažeistų įstatymines Paslaugų teikėjo prievolės) ne vėliau kaip prieš 2 (dvi) darbo dienas pateikia išankstinį rašytinį pranešimą Paslaugų gavėjui apie tai. Bet kuriuo tokiu atveju Šalys bendradarbiaudamos tarpusavyje turi visomis įmanomomis išgalėmis siekti sumažinti reikalaujamos atskleisti Konfidencialios informacijos apimtį ir išsireikauti, kad ji būtų laikoma konfidencialia.
- 8.9. Paslaugų teikėjas, neleistinai panaudojęs ar neteisėtai atskleidęs bet kokią Konfidencialią informaciją, moka Paslaugų gavėjui 100 000 (vieno šimto tūkstančių) litų dydžio baudą ir atlygina visus ir bet kokius Paslaugų gavėjo patirtus nuostolius, žalą bei išlaidas, kurias Paslaugų gavėjas patiria dėl neleistino Konfidencialios informacijos naudojimo ar atskleidimo, kiek jų nepadengia sumokėta bauda. Šiame punkte nurodyto dydžio bauda Šalių susitarimu laikoma minimaliais Paslaugų gavėjo nuostoliais, patiriamais kiekvienu atveju, kai Paslaugų teikėjas nesilaiko Sutarties 8 punkte nustatytų įsipareigojimų. Paslaugų gavėjui pareiškus reikalavimą atlyginti patirtus nuostolius, baudos suma įskaitoma į nuostolių atlyginimą.
- 8.10. Šio skyriaus sąlygos, kurios aiškiai ar numanomai yra skirtos galioti po Sutarties nutraukimo ar pasibaigimo, įskaitant 8.3. punkte numatytas sąlygas, ir toliau galioja bei saisto Šalis.
- 9. SUTARTIES GALIOJIMAS. PAKĖITIMAI.**
- 9.1. Sutartis įsigalioja nuo jos pasirašymo dienos ir galioja iki visiško Šalių įsipareigojimų pagal šią Sutartį įvykdymo.
- 9.2. Sutartis gali būti nutraukta abiejų Šalių rašytiniu susitarimu. Sutartis taip pat gali būti nutraukta šioje Sutartyje ir teisės aktuose numatytais atvejais. Sutarties nutraukimas neatleidžia Šalių nuo įsipareigojimų, atsiradusių šios Sutarties galiojimo metu, įvykdymo.
- 9.3. Sutartis gali būti keičiama arba pildoma tik joje numatytais atvejais (vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymu) ir tik Šalių rašytiniu susitarimu (išskyrus aiškiai Sutartyje nurodytus atvejus, kai Sutarties nuostatos keičiamos ir be bendro raštiško Šalių susitarimo). Pasirašyti Sutarties pakeitimai ir papildymai tampa neatskiriama Sutarties dalimi.
- 9.4. Paslaugų teikėjas, nepagrįstai nutraukęs Sutartį, moka Paslaugų gavėjui 10 (dešimties) procentų dydžio baudą, skaičiuojamą nuo Paslaugų kainos, ir atlygina tiesioginius nuostolius, susijusius su Sutarties nutraukimu. Paslaugų gavėjui pareiškus reikalavimą atlyginti patirtus nuostolius, baudos suma įskaitoma į nuostolių atlyginimą.
- 9.5. Paslaugų gavėjas turi teisę vienašališkai, nesikreipdamas į teismą, prieš 5 (penkias) kalendorines dienas raštu (faksu ar elektroniniu paštu) apie tai įspėjęs Paslaugų teikėją, nutraukti Sutartį, jeigu Paslaugų teikėjas ją iš esmės pažeidė. Paslaugų teikėjo padarytas Sutarties pažeidimas laikomas esminiu:
- 9.5.1. jeigu Paslaugų teikėjas, pagal Sutartį neįgijęs teisės pratęsti Paslaugų (ar jų dalies) suteikimo termino, nepaisydamas Paslaugų gavėjo raginimo, nesuteikia Paslaugų (ar jų dalies) sutartu laiku arba neįmanoma suteikti Paslaugų (ar jų dalies) Sutartyje nustatytais terminais;
- 9.5.2. teikiamos Paslaugos (ar jų dalis) neatitinka Sutartyje numatytų reikalavimų ir Paslaugų teikėjas neištaiso Paslaugų (ar jų dalies) teikimo trūkumų per Sutartyje nustatytą terminą;
- 9.5.3. jeigu Paslaugų teikėjas nepajėgia vykdyti sutartinių įsipareigojimų ir Paslaugų gavėjui pareikalavus nepateikia patikimų įrodymų dėl įmanomo šių įsipareigojimų vykdymo ateityje;
- 9.5.4. kitais atvejais, kurie sutinkamai su Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.217 str. būtų laikomi esminiais Sutarties pažeidimais.
- 9.6. Jeigu Paslaugų gavėjas nutraukia Sutartį dėl 9.5 punkte nurodytų priežasčių, Paslaugų teikėjas privalo sumokėti Paslaugų gavėjui 10 (dešimties) procentų Paslaugų kainos dydžio baudą ir atlyginti Paslaugų gavėjo dėl to patirtus tiesioginius nuostolius. Paslaugų gavėjui pareiškus reikalavimą atlyginti patirtus nuostolius, baudos suma įskaitoma į nuostolių atlyginimą.
- 10. KITOS SUTARTIES SĄLYGOS.**
- 10.1. Šalys susitaria laikyti šią Sutartį konfidencialia.
- 10.2. Paslaugų gavėjas ir Paslaugų teikėjas už Sutarties vykdymą atsakingais paskiria asmenis, nurodytus Sutarties 1 priede.
- 10.3. Sutarčiai yra taikomi ir ji turi būti aiškinama vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktais.
- 10.4. Visus iš šios Sutarties kylančius ar su šia Sutamimi susijusius ginčus Šalys siekia išspręsti taikiai derybomis, o nepavykus išspręsti ginčo taikiai per 20 (dvidešimt) kalendorinių dienų - Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos kompetentingame teisme taikant Lietuvos teisę.
- 10.5. Kai vadovaujantis šios Sutarties nuostatomis reikia perduoti pranešimus ar pateikti reikalavimus, visi jie yra perduodami ar pateikiami rašytine forma lietuvių kalba ir jie yra laikomi gautais, kuomet jie yra išsiunčiami registruotu ar įteikimą patvirtinančiu paštu apmokant iš anksto arba siunčiami faksu, siunčiant tokį pranešimą gaunančiai Šaliai šioje Sutartyje

tam tikslui nurodytu adresu ar kitu adresu, kurį yra nurodžiusi pranešimą gaunančioji Šalis kitai Šaliai. Siunčiant tokius pranešimus faksu, jų originalūs egzemplioriai yra siunčiami registruotu gavimą patvirtinančiu paštu. Sutartyje konkrečiai numatytais atvejais pranešimai gali būti teikiami elektroniniu paštu, telefonu, žodžiu.

- 10.6. Kiekviena Šalis įsipareigoja per 5 (penkias) kalendorines dienas pranešti kitai Šaliai apie savo adresu, telefono (fakso) numerio ar banko rekvizitų pasikeitimą. Šalis, pažeidusi šį įsipareigojimą, negali pareikšti pretenzijų ar atsikirtimų kitai Šaliai, jog ji negavo pranešimų, siųstų pagal paskutinius kitai Šaliai žinomus rekvizitus.
- 10.7. Paslaugų gavėjas turi teisę be atskiro Paslaugų teikėjo sutikimo perleisti savo teises ir pareigas pagal Sutartį, savotiškai ar netiesiogiai kontroliuojamai bendrovei arba Paslaugų gavėją tiesiogiai ar netiesiogiai kontroliuojančiai bendrovei.
- 10.8. Paslaugų teikėjas neturi teisės perduoti savo įsipareigojimų pagal šią Sutartį trečiajam asmeniui be raštiško Paslaugų gavėjo sutikimo.
- 10.9. Sutartis sudaryta 2 (dviem), vienodą teisinę galią turinčiais, egzemplioriais, po 1 (vieną) egzempliorių kiekvienai Šaliai.

11. PRIEDAI

- 11.1. Priedai yra neatskiriama Sutarties dalis ir turi būti aiškinami vadovaujantis Sutarties nuostatomis. Kiekviena Šalis gauna po 1 (vieną) kiekvieno Sutarties priedo egzempliorių.
- 11.2. Prie šios Sutarties pridedami priedai:
 - 11.2.1. 1 priedas. Užduotis, 12 lapų;

Pasirašydamos šią Sutartį Šalys patvirtina, kad:

- turi pilną teisę ir įgaliojimus sudaryti Sutartį bei priimti ir laikytis visų įsipareigojimų, numatytų Sutartyje. Šalys patvirtina ir garantuoja, kad nei Sutarties sudarymas, nei jos vykdymas neprieštaruja ir nepažeidžia jokio teismo, valstybinės ar vietos valdžios institucijos ar pareigūno sprendimo, įsakymo, potvarkio ar nurodymo, Šalių kreditorių interesų, jokio teisės akto, sudarytos ar sudaromos sutarties, sandorio, įsipareigojimo ar leidimo, privalomo Šalims; Sutarties Šalys pareiškia, kad ši Sutartis yra perskaityta, suprasta dėl teisinių pasekmių, priimta ir pasirašyta, kaip atitinkanti jų valią.

12. ŠALIŲ REKVIZITAI IR PARAŠAI

Užduotis

1. SAVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

1.1. **Pirkėjas** – UAB „Technologijų ir inovacijų centras“.

1.2. **Tiekėjas** – UAB „Affecto Lietuva“.

1.3. **Paslaugos:**

1.3.1. Bendro LE įmonių grupės klientų aptarnavimo sistemos (arba svetainė, arba portalas) „MANO GILĖ“ priežiūros ir vystymo paslaugos (toliau – GILĖ).

1.3.2. Atskiros LE dukterinės įmonės, turinčios mokėjimo įstaigos licenciją, sukurtos integruotos deklaravimo ir mokėjimo įstaigos (lėšų/įmokų surinkimo ir paskirstymo Tiekėjams) sistemos VIENAKNYGELE.LT priežiūros ir vystymo paslaugos (toliau – EMA).

1.4. **Sąvokos:**

1.4.1. **VAC** – UAB „Verslo aptarnavimo centras“;

1.4.2. **ESO** – AB „Energijos skirstymo operatorius“;

1.4.3. **ET** – UAB „Energijos tiekimas“;

1.4.4. **LDT** – UAB „Lietuvos dujų tiekimas“

1.4.5. **Bank-link** – Tai automatizuoto atsiskaitymo iš elektroninių portalų paslauga, suteikianti galimybę vartotojams patogiai ir greitai sumokėti už elektros ir dujų paslaugas, vartotojams tereikia prisijungti prie interneto banko ir spustelint vieną mygtuką patvirtinti jau parengtą mokėjimo nurodymą.

1.4.6. **Gateway** - Saugi elektroninė sąskaitų tvarkymo priemonė, leidžianti elektroniniu būdu pateikti nurodymus bankui atlikti operacijas sąskaitose ir gauti reikiamą informaciją apie savo sąskaitas.

1.4.7. **IS Bilingas** - ESO elektros energijos apskaitos taikomoji aplikacija IS Bilingas;

1.4.8. **ME** - <https://elektra.manogile.lt> – ESO savitarnos svetainė;

1.4.9. **ET portalas** - <https://et.manogile.lt/> – ET savitarnos svetainė;

1.4.10. **LD portalas** - <https://esps.manogile.lt> – tai ESO gamtinių dujų skirstymo sistemos operatoriaus informacijos ir paslaugų teikimo internetu elektroninė skirstymo paslaugų užsakymo ir administravimo svetainė.

1.4.11. **LDT portalai** - <https://dujos.manogile.lt> ir <https://ldti.manogile.lt> - LDT gyventojų ir LDT verslo savitarnos svetainės;

1.4.12. **CDR DB** - IS Bilingas DB replikakuoti duomenys;

1.4.13. **DAAPg DB** - Dujų vartotojų (gyventojų) DB;

1.4.14. **CAS** - Centrinė autentifikavimo sistema;

2. PIRKIMO OBJEKTAS

2.1. Bendro LE įmonių grupės klientų aptarnavimo sistemos „MANO GILĖ“ priežiūros ir vystymo paslaugos (toliau – GILĖ).

2.2. Atskiros LE dukterinės įmonės, turinčios mokėjimo įstaigos licenciją, sukurtos integruotos deklaravimo ir mokėjimo įstaigos (lėšų/įmokų surinkimo ir paskirstymo Tiekėjams) sistemos VIENAKNYGELE.LT priežiūros ir vystymo paslaugos (toliau – EMA).

3. KAINODARA

3.1. Paslaugų apimtis:

3.1.1. Tiekėjas įsipareigoja suteikti paslaugas pagal Pirkimo sąlygose ir Sutartyje numatytus reikalavimus.

3.2. Paslaugų suteikimo terminas:

3.2.1. Tiekėjas įsipareigoja suteikti paslaugas pagal Pirkimo sąlygose ir Sutartyje numatytus terminus.

3.3. GILĖ palaikymo ir konsultavimo paslaugų kainodara:

Nr.	Pavadinimas	Kiekis (val. / mėn.)	Valandinis įkainis be PVM, €	PVM 21 proc., €	Valandinis įkainis su PVM €/val.	1 mėn. Kaina (€), be PVM
1.	IT sistemos programuotojas skirtas GILĖ ir jos modulių priežiūros (palaikymo) bei konsultavimo paslaugoms teikti, kai aptarnavimo kategorija 8x5 ;	36				
2.	IT sistemos programuotojas skirtas GILĖ ir jos modulių priežiūros (palaikymo) bei konsultavimo paslaugoms teikti, kai aptarnavimo kategorija 8x7 ;	43				

3.	IT sistemos programuotojas skirtas GILĖ ir jos modulių priežiūros (palaikymo) bei konsultavimo paslaugoms teikti, kai aptarnavimo kategorija 14x5;	51				
4.	IT sistemos programuotojas skirtas GILĖ ir jos modulių priežiūros (palaikymo) bei konsultavimo paslaugoms teikti, kai aptarnavimo kategorija 16x6;	59				
5.	IT sistemos programuotojas skirtas GILĖ ir jos modulių priežiūros (palaikymo) bei konsultavimo paslaugoms teikti, kai aptarnavimo kategorija 24x7;	74				

3.4. EMA palaikymo ir konsultavimo paslaugų kainodara:

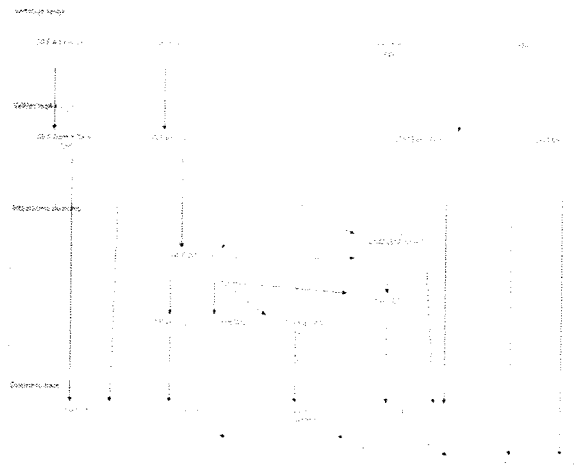
Nr.	Pavadinimas	Kiekis (val. / mėn.)	Valandinis įkainis be PVM, €	PVM 21 proc., €	Valandinis įkainis su PVM €/val.	1 mėn. Kaina (€), be PVM
1.	IT sistemos programuotojas skirtas EMA ir jos modulių priežiūros (palaikymo) bei konsultavimo paslaugoms teikti, kai aptarnavimo kategorija 8x5;	34				)
2.	IT sistemos programuotojas skirtas EMA ir jos modulių priežiūros (palaikymo) bei konsultavimo paslaugoms teikti, kai aptarnavimo kategorija 8x7;	41				0
3.	IT sistemos programuotojas skirtas EMA ir jos modulių priežiūros (palaikymo) bei konsultavimo paslaugoms teikti, kai aptarnavimo kategorija 14x5;	49				,
4.	IT sistemos programuotojas skirtas EMA ir jos modulių priežiūros (palaikymo) bei konsultavimo paslaugoms teikti, kai aptarnavimo kategorija 16x6;	57				
5.	IT sistemos programuotojas skirtas EMA ir jos modulių priežiūros (palaikymo) bei konsultavimo paslaugoms teikti, kai aptarnavimo kategorija 24x7;	72				

3.5. GILĖ ir EMA bendra palaikymo ir konsultavimo paslaugų kainodara:

Nr.	Pavadinimas	Kiekis (val. / mėn.)	Valandinis įkainis be PVM, €	PVM 21 proc., €	Valandinis įkainis su PVM €/val.	1 mėn. Kaina (€), be PVM
1.	IT sistemos programuotojas skirtas GILĖ + EMA ir jų modulių priežiūros (palaikymo) bei konsultavimo paslaugoms teikti, kai aptarnavimo kategorija 8x5;	38				

4.1.2.12. GILĖ siunčia EMA sistemai visus reikalingus duomenis susijusius su elektra ir dujomis, reikalingus vienos sąskaitos suformavimui;

4.1.3. Architektūrinio sprendimo loginė integracinė schema



4.1.3.1. Sistemą sudarantys komponentai suskaidyti į 4 architektūrinius sluoksnius:

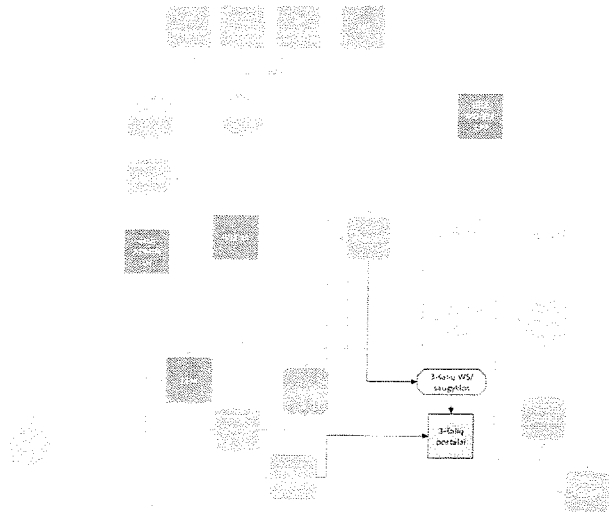
4.1.3.1.1. Duomenų bazės: GILE DB, LEM DB, CAS DB, Bilingas DB, DAAPg DB, CDR DB, DAAPg DB;

4.1.3.1.2. Integracinis sluoksnis: Integracinis sluoksnis yra esminis architektūros sluoksnis, kuris užtikrina sąsają tarp Veiklos logikos ir DB sluoksnio, išskyrus, kai yra naudojama turinio TVS, tada Vartotojo sąsaja bendrauja tiesiai su DB. Su integraciniu sluoksniu bendrauja WS pagalba. Integracinis sluoksnis neturi logikos- jis atsakingas tik už duomenų perdavimą;

4.1.3.1.3. Verslo logikos sluoksnis: Verslo logikos sluoksnis užtikrina sistemas sudarančių modulių tarpusavio nepriklausomumą. Visa logika bus saugoma vidiniame IS kode.

4.1.3.1.4. Vartotojo sąsajos (atvaizdavimo) sluoksnis: Šiame sluoksnyje realizuotos GILE admin UI, GILE UI, GILE Mobile app, EMA sistemų naudotojų sąsajos.

4.1.4. Sprendimo architektūrinė modulių principinė schema:



4.1.4.1. Sprendimas padalintas į 3 grupes (GILE, EMA, GILE Mobile Apps).

4.1.4.2. Kiekviena grupė turi savų programiškai atskirtus modulius.

4.1.4.3. GILE Mobile App visada kreipiasi į GILE WS, norint paimti duomenis apie vartotoją. Norint daryti apmokėjimus kreipiasi į GILE WS, ir atidaro EMA svetainę skirtą apmokėjimui.

4.1.4.4. Paslaugos teikimo laikas – tai laikas, kada Pirkėjas gali naudotis Paslauga. Paslaugos teikimo laikas yra 24x7

4.2. Įsipareigojimų vykdymo tvarka ir terminai

4.2.1. Tiekėjo Paslaugas sudaro:

4.2.1.1. GILĖ ir jos modulių priežiūros (palaikymo) bei konsultavimo paslaugos;

4.2.1.1.1. Sistemos palaikymo paslaugas sudaro techninių Sistemos darbo problemų sprendimas;

4.2.1.1.2. Paslaugų teikėjas Sistemos palaikymo paslaugas teikia naudodamas Paslaugų gavėjo IT infrastruktūrą, Paslaugų gavėjo buveinėje. Šalims raštu sutarus, Sistemos palaikymo paslaugoms

Spal

teikti Paslaugų teikėjui gali būti suteiktos nuotolinio prisijungimo prie Sistemos (gamybinės, vystymo ir testinės aplinkų) galimybės;

4.2.1.2. EMA ir jos modulių priežiūros (palaikymo) bei konsultavimo paslaugos;

4.2.1.2.1. Sistemos palaikymo paslaugas sudaro techninių Sistemos darbo problemų sprendimas;

4.2.1.2.2. Paslaugų teikėjas Sistemos palaikymo paslaugas teikia naudodamas Paslaugų gavėjo IT infrastruktūrą, Paslaugų gavėjo buveinėje. Šalims raštu sutarus, Sistemos palaikymo paslaugoms teikti Paslaugų teikėjui gali būti suteiktos nuotolinio prisijungimo prie Sistemos (gamybinės, vystymo ir testinės aplinkų) galimybės;

4.2.2. GILĖ ir EMA sistemų (toliau – Sistemų) palaikymo paslaugas sudaro techninių GILĖ ir EMA sistemos veikimo darbo sutrikimų sprendimas numatomu laiku:

1 lentelė.

Aptarnavimo laikas	Papildomas aptarnavimo laikas	Aptarnavimo laiko kategorija*
I-IV : 7:30 – 16:30, V : 7:30 – 15:15		8x5
I-IV : 7:30 – 16:30, V : 7:30 – 15:15	VI-VII : 7:30 – 16:30	8x7
I-IV : 7:30 – 16:30, V : 7:30 – 15:15	I-IV : 16:30 – 22:00, V : 15:15 – 22:00,	14x5
I-IV : 7:30 – 16:30, V : 7:30 – 15:15	I-IV : 16:30 – 24:00, V : 15:15 – 24:00, VI: 7:30 – 24:00	16x6
I-IV : 7:30 – 16:30, V : 7:30 – 15:15	I-IV : 0:00 – 7:30, 16:30 – 24:00, V : 0:00 – 7:30, 15:15 – 24:00, VI, VII: 0:00 – 24:00	24x7

*Pirkėjas turi teisę rinktis bet kurią iš Sistemos (-ų) aptarnavimo laiko kategorijų ir keisti visą Sutarties laikotarpį, prieš 30 kalendorinių dienų informavus Tiekėją apie Aptarnavimo kategorijos keitimą.

4.2.3. Papildomas aptarnavimo laikas – tai papildomai Pirkėjo užsakytas Tiekėjo aptarnavimo laikas, kuriuo Tiekėjas sprendžia Kritinio ir Aukšto prioriteto Incidentus, pagal numatytus reakcijos laikus.

4.2.4. GILĖ ir EMA Sistemų palaikymo paslaugų teikimo tvarka ir terminai: Sistemų palaikymo paslaugos yra teikiamos pagal Pirkėjo pranešimus apie Sistemų darbo sutikimus (toliau – Incidentus), kurie gali kilti tiek pačiose sistemose, tiek dėl klaidų atskiruose moduluose. Jei Incidento šalinimo metu paaiškėja, kad klaidos šaltinis yra susijusios sistemos, tuomet Paslaugos teikėjas, apie nekorektišką veikimą, turi nedelsiant perteikti informaciją Pirkėjui ir kitai, konkrečią sistemą prižiūrinčiai šaliai (susijusios sistemos ir jas prižiūrintys kontaktiniai asmenys bus pateikti pasirašius Sutartį su Pirkėju), pateikdamas maksimaliai detalią klaidingos situacijos aprašymą.

4.2.5. Šiuo metu GILĖ ir EMA sistemoms yra galiojanti Sistemų gamintojo 12 mėn. garantija, kuri galioja iki 2017 m. sausio 26 d. Tiekėjas privalo vykdyti priežiūrą, taip kad nebūtų pažeista Sistemų gamintojo suteikiama garantija. Pažeidus garantiją arba Sistemų gamintojui įrodžius, kad garantijos pažeidimas buvo dėl Tiekėjo kaltės ar įdiegtų nekokybiškų sprendimų, tuomet tolimesnę gamintojo garantiją ir atsakomybę perima Tiekėjas ir turi vykdyti visus garantinius taisymsus be papildomų Pirkėjo sąnaudų visą likusios garantijos laikotarpį.

4.2.6. Tiekėjas Sistemos palaikymo paslaugas teikia naudodamas Pirkėjo IT infrastruktūrą, Pirkėjo buveinėje. Šalims raštu sutarus, Sistemos palaikymo Paslaugoms teikti Tiekėjui gali būti suteiktos nuotolinio prisijungimo prie Sistemos (gamybinės ir testinės aplinkų) galimybės. Pažymėtina, kad prie gamybinės aplinkos suteikiamos prieigos teisės išimties tvarka, jei nepavyksta atkurti Sistemos sutrikimo testinėje aplinkoje, taip pat nuotoliniu prisijungimui negali būti naudojamas automatinio sujungimo (angl. Auto-reconnect) funkcionalumas.

4.2.7. Tiekėjas kas mėnesį turi teikti mėnesines atliktų Sistemų palaikymo paslaugų ataskaitas.

4.2.8. Pirkėjas turi teisę, bet kada sutarties Vykdyimo metu, užsisakyti/atsisakyti bet kurios iš Sistemų EMA ir GILĖ arba abiejų Sistemų palaikymo paslaugų visą sutarties laikotarpį. Atsisakius abiejų Sistemų palaikymo paslaugų Sutartis tęsiama tik Vystymo darbų vykdymui. Atsisakius vienos iš Sistemų palaikymo paslaugų Tiekėjas vykdo tik likusios sistemos palaikymo paslaugas. Atsisakius vienos Sistemos palaikymo paslaugų Sutartis tęsiama likusios sistemos palaikymo ir abiejų Sistemų Vystymo darbų vykdymui.

4.2.9. Pranešimus apie Incidentus Pirkėjo įgalioti atstovai pateikia Tiekėjui raštu: el. paštu ar pasinaudojant Pirkėjo ar Tiekėjo pagalbos tarnybos sistema;

4.2.10. GILĖ kritinis laikotarpis yra nuo einamojo mėnesio 25 iki sekančio mėnesio 7 dienos.

4.2.11. Reakcijos į Incidentus ir Incidentų sprendimo terminai pateikiami 2 lentelėje.

2 lentelė. Incidentų prioritetų nustatymas

			1 – Didelis	2 – Vidutinis	3 – Mažas
			Sistemos darbas nutrūksta. Sistema negali atlikti esminių savo funkcijų; negali aptarnauti naudotojų ar tai atliekama ne pagal Sistemos darbo modelį; Neprieinamos pagrindinės duomenų bazės; Sutrikimas daro didelį poveikį Kliento verslui; nutrūko ar gali nutrūkti Kliento paslaugų teikimas, duomenų, būtinu veiklos testinimui, rinkimas; Nėra alternatyvaus būdo naudotis Sistema.	Esminės sistemos funkcijos vykdomos, tačiau pagalbinių funkcijų vykdymas; Sutrikimas gerokai apsunkina Kliento naudotojų darbą, tačiau jo visiškai nenutraukia; tai daro poveikį Kliento naudotojų darbui (riboja funkcionalumą), tačiau pagrindines operacijas atlikti įmanoma; Yra alternatyvus naudojimosi Sistema būdas, bet jis nepatogus.	Sistemos darbas (esminių ar papildomų funkcijų vykdymas) nenutrūksta, bet naudotojų darbas apsunkinamas; Yra priimtinas alternatyvus naudojimosi Sistema būdas.
Poveikio geografija	1 – Plati	Sutrikimas riboja visų Sistemų naudotojų arba visų centrines naudojimosi Sistema vietas darbuotojų darbą, arba daugiau nei 5 proc. Kliento darbuotojų naudojimąsi paslauga	0 – Kritinis	1 – Aukštas	1 – Aukštas
	2	Sutrikimas riboja visų Sistemų naudotojų vienoje geografinėje lokacijoje darbą	1 – Aukštas	2 – Vidutinis	2 – Vidutinis
	3 –	Sutrikimas riboja vieno ar kelių Sistemų naudotojų darbą	2 – Vidutinis	3 – Žemas	3 – Žemas

4.2.12. Papildomo aptarnavimo laiku reagavimo laikas galioja tik kritinio ir aukšto prioriteto Incidentams. Incidentų išsprendimo reakcijos ir išsprendimo terminai pateikiami 3 lentelėje.

Reagavimo į Incidentus ir Incidentų išsprendimo laikai pagal prioritetą, aptarnavimo laikotarpį

3 lentelė.

Incidento prioritetas	Laikotarpis	Reakcijos laikas nuo Incidento registravimo	Išsprendimo laikas SLA 1 lygmuo iki 2016.06.30	Išsprendimo laikas SLA 2 lygmuo nuo 2016.07.01
Kritinis (0)	Kritinis laikotarpis	0.5 val.	6 val.	10 val.
	Nekritinis laikotarpis	1 val.	6 val.	10 val.
Aukštas (1)	Kritinis laikotarpis	1 val.	10 val.	14 val.
	Nekritinis laikotarpis	4 val.	10 val.	14 val.
Vidutinis (2)	Kritinis laikotarpis	8 val.	14 val.	22 val.
	Nekritinis laikotarpis	8 val.	14 val.	22 val.
Žemas (3)	Kritinis laikotarpis	8 val.	22 val.	30 val.

4.2.13. Kritinis laikotarpis yra nuo einamojo mėnesio 25 iki sekančio mėnesio 7 dienos.

4.2.14. Reikalaujamas prieinamumas:

4.2.14.1. SLA 1 lygmeniui yra 99,0 proc. Prieinamumas skaičiuojamas per kalendorinį metų ketvirtį.

4.2.14.2. SLA 2 lygmeniui yra 96,0 proc. Prieinamumas skaičiuojamas per kalendorinį metų ketvirtį.

4.2.15. Konsultavimas:

4.2.15.1. Tiekėjas įsipareigoja konsultuoti Pirkėjo atstovus visais su Sistemų panaudojimu, vystymu ir jos veikimu susijusiais klausimais;

- 4.2.15.2. Konsultavimo paslaugų suteikimo tvarka ir terminai:
- 4.2.15.2.1. Konsultavimo paslaugos teikiamos pagal telefonu, el. paštu ar Pirkėjo pagalbos tarnyboje, Pirkėjo pateikiamus paklausimus;
- 4.2.15.2.2. Priklausomai nuo to, kokių būdu Pirkėjas pateikia paklausimą, Tiekėjas konsultavimo Paslaugas suteikia telefonu, el. paštu ar atsako pasinaudojant pagalbos tarnybos sistema.
- 4.2.15.3. Konsultavimo paslaugos turi būti suteiktos ne vėliau kaip per 8 Pirkėjo darbo valandas nuo Pirkėjo paklausimo pateikimo.
- 4.2.16. Sistemos Vystymo paslaugos;**
- 4.2.16.1. Pirkėjas turi galimybę įsigyti smulkius Sistemų Vystymo darbus pagal poreikį Tiekėjui pateiktus suderintos formos užsakymus (toliau – Užsakymas). Užsakymus Pirkėjas pateikia raštu (el. paštu, faksu ar kita rašytine Paslaugų teikėjo pasiūlyta forma). Vystymo darbų suteikimo terminai, apimtys yra iš anksto raštu suderinami ir patvirtinami darbų Užsakyme. Darbų Užsakymą pasirašo abi Šalys.
- 4.2.16.2. Užsakymus Pirkėjas Tiekėjui gali pateikti visą pagrindinės Sutarties galiojimo laikotarpį. Užsakymų skaičius neribojamas.
- 4.2.16.3. Tiekėjas įsipareigoja per Užsakyme Pirkėjo nurodytą terminą pateikti Užsakymo funkcinių reikalavimų sprendimo detalų aprašymą ir suderinti su Pirkėju architektūrinį sprendimą.
- 4.2.16.4. Tiekėjas vykdydamas Pirkėjo užsakymą, įsipareigoja kartu pateikti užsakytų naujų darbų architektūrinius sprendimus ir aprašymą, kuriame turi būti aprašytos funkcionalumo priklausomybės nuo kitų funkcionalumų, užsakytų sprendimų sąsajos su sistemomis.
- 4.2.16.5. Tiekėjas turi atlikti suteiktų Vystymo darbų rezultatų testavimus: Sistemų užsakomų darbų rezultatų testavimai turi būti atliekami testavimo aplinkoje, siekiant patikrinti užsakytų darbų rezultatų funkcionalumą ir suderinamumą su esamais Sistemos moduliais ir jų funkcionalumais;
- 4.2.16.6. Kiekvieno Vystymo Užsakymo vykdymo metu turi būti pateikiami testavimo rezultatai. Tiekėjas privalo pateikti dokumentą atitinkantį šiuos nurodymus:
- 4.2.16.6.1. pateikti testuojamą funkciją (reikalavimus);
- 4.2.16.6.2. privalo nurodyti, kokie veiksmai turi būti atlikti iki tol ir pateikti testinius duomenis;
- 4.2.16.6.3. privalo nurodyti, kokius veiksmus reikia atlikti ir pateikti testinius duomenis;
- 4.2.16.6.4. privalo nurodyti, koks rezultatas yra laukiamas ir pateikti testinius duomenis, kurie tai patvirtintų;
- 4.2.16.6.5. pateikti testuotojo išvadą (pokytis tinkamas ar ne diegti, kokie liko neišspręsti defektai).
- 4.2.16.7. Tiekėjas turi pateikti išsamias instrukcijas, kaip teisingai įdiegti/išdiegti į/iš Sistemos testavimo aplinką ir/ar sukonfigūruoti Sistemos tobulinimą/keitimą/vystymą gamybinėje aplinkoje.
- 4.2.16.8. Diegimo/išdiegimo instrukcijoje Tiekėjas privalo:
- 4.2.16.8.1. pateikti diegimo/išdiegimo kodų rinkinius;
- 4.2.16.8.2. aprašyti diegimo darbus (žingsnius);
- 4.2.16.8.3. aprašyti kiekvieno žingsnio diegimo trukmes;
- 4.2.16.8.4. pateikti rekomendacijas dėl naudotojų darbo diegimo metu.
- 4.2.16.8.5. pateikti diegimo į gamybinę aplinką patikros planą.
- 4.2.16.9. Kartu su diegimo instrukcija Tiekėjas turi pateikti atnaujintą naudotojo vadovą, kuriame turi būti pateikta:
- 4.2.16.9.1. keitimo/automatizuojamos funkcijos aprašymas;
- 4.2.16.9.2. veiklos arba automatizuojamos funkcijos diagrama;
- 4.2.16.9.3. informacija, kokie veiksmai turi būti atlikti prieš pradedant vykdyti funkciją;
- 4.2.16.9.4. informacija, kaip pradėti (pvz.: nurodyti meniu kelią) vykdyti automatizuojamą funkciją;
- 4.2.16.9.5. informacija, kaip atlikti (pvz.: kokius laukus užpildyti, nurodyti tų laukų paskirtį ir prasmę) automatizuojamą funkciją;
- 4.2.16.9.6. informacija, kokie tolimesni veiksmai turi būti atlikti, kad pabaigti funkcijos/užduoties procesą.
- 4.2.16.10. Naujai įkeltas funkcionalumas į Testavimo aplinką ir perduotas testuoti tiekėjui turi būti kokybiškas. Pirkėjui pastebėjus klaidas ir jas pateikus Tiekėjui, klaidos turi būti nedelsiant ištaisomos, bet ne ilgiau, kaip per 1 d.d.
- 4.2.16.11. Pirkėjui Testavimo aplinkoje atlikus pakartotinį testavimą ir atradus tas pačias klaidas, laikoma, kad pataisytas funkcionalumas atliktas nekokybiškai ir iš konkretaus to darbo Užsakymo turi būti išskaičiuojami Pirkėjo tiesioginiai nuostoliai už kiekvieną papildomą pasikartojančių klaidų testavimą. Testavimai vykdomi pagal suderintus su Pirkėju testavimo scenarijus. Regresinės klaidos yra Tiekėjo atsakomybėje.
- 4.2.16.12. Numatoma, kad tokio pačio funkcionalumo atnaujinimai/pataisymai į Testavimo aplinką gali būti keliami ne daugiau, kaip 3 kartus. Jeigu į Testavimo aplinką įkeltas funkcionalumas buvo įkeltas daugiau, kaip 3 kartus dėl Tiekėjo neišspręstų/paliktų, laikoma, kad įkeltas funkcionalumas atliktas nekokybiškai ir iš konkretaus to darbo Užsakymo turi būti išskaičiuojami Pirkėjo tiesioginiai nuostoliai už kiekvieną papildomą pasikartojančių klaidų testavimą.
- 4.2.16.13. Nepriklausomai nuo funkcionalumo atnaujinimų/pataisymų testavimo aplinkoje, galutinis konkretaus Užsakymo terminas nekeičiamas, išskyrus atvejus, kai darbai gali būti perprioritetizuoti Pirkėjo. Perprioritetizavus darbus turi būti pasirašomi papildomi susitarimai prie konkrečių Užsakymų. Tiekėjas yra atsakingas už galutinio paketo pateikimą (be klaidų) pagal konkrečiame Užsakyme numatytus terminus. Diegimo į Produkcinę aplinką terminą parenka Pirkėjas.

- 4.2.16.14. Naujai įkeltas funkcionalumas į Sistemos gamybinę aplinką neturi sutrikdyti kitų Sistemos modulių ir juose esančių funkcijų darbo. Jeigu naujai į gamybinę aplinką įkeltas funkcionalumas sutrikdo Sistemos modulių ir juose esančių funkcijų darbą, laikoma, kad įkeltas funkcionalumas atliktas nekokybiškai.
- 4.2.16.15. Pagal kiekvieną Pirkėjo pateiktą Užsakymą laiku ir tinkamai suteiktos Paslaugos yra perduodamos Paslaugų gavėjui Šalims pasirašant atliktų perdavimo-priėmimo aktą.
- 4.2.16.16. Atliktų darbų perdavimo-priėmimo aktą Pirkėjas pasirašo, kai gamybinėje Sistemos aplinkoje galima įvykdyti veiklos procesus Sutartyje apibrėžta funkcionalumo apimtimi, įskaitant Vystymo darbų suteikimo metu suskurtą papildomą funkcionalumą.
- 4.2.16.17. Atliktų darbų perdavimo-priėmimo metu Pirkėjas negali pilnai patikrinti atliktų darbų atitikimo sutartyje nustatytiems reikalavimams, todėl Šalys susitaria, kad darbų perdavimo-priėmimo akto pasirašymas jokių būdu neapriboja Pirkėjo teisės po darbų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo reikšti tiekėjui pretenzijas dėl darbų neatitikimo Sutartyje nustatytiems reikalavimams/trūkumams.
- 4.2.16.18. Kartu su Vystymo darbų perdavimo-priėmimo aktu Tiekėjas įsipareigoja perduoti Pirkėjui pilną dokumentaciją:
- 4.2.16.18.1. suderintus pakeitimų analizės protokolus;
 - 4.2.16.18.2. pakeitimų techninę specifikaciją;
 - 4.2.16.18.3. programų išeities tekstus;
 - 4.2.16.18.4. vykdomus kodus;
 - 4.2.16.18.5. diegimo instrukcijas;
 - 4.2.16.18.6. testavimo rezultatus (detalią testavimo ataskaitą);
 - 4.2.16.18.7. atnaujintą naudotojo vadovą, funkcijų ir duomenų modelių dokumentaciją.
- 4.2.16.19. Visą aukščiau nurodytą dokumentaciją Tiekėjas privalo pateikti lietuvių kalba.
- 4.2.16.20. Vystymo darbų perdavimo-priėmimo aktas surašomas dviem vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais, po vieną egzempliorių kiekvienai Šaliai.
- 4.2.16.21. Tiekėjas įsipareigoja sugeneruoti ir pateikti išeities kodų (source code) saugyklą ir ją pastoviai atnaujinti po atliktų Sistemos tobulinimų/keitimų/vystymų.
- 4.2.16.22. Tiekėjas turi atlikti atliktų darbų testavimą, kuris turi būti atliekamas testavimo aplinkoje. Testavimo rezultatus Tiekėjas privalo pateikti suderintoje su Pirkėju testavimo scenarijų formoje.
- 4.2.16.23. Visi Sistemos pakeitimai/atnaujinimai gamybinėje aplinkoje turi būti diegiami tik ištestuoti, suderinus su Pirkėju ir gavus Pirkėjo rašytinį leidimą.
- 4.2.16.24. Visi įkelti funkcionalumai į Sistemos gamybinę aplinką neturi trikdyti kitų funkcijų/Pirkėjo sistemų darbo. Jeigu naujai į gamybinę aplinką įkeltas funkcionalumas sutrikdo esančių funkcijų/Pirkėjo sistemų darbą, laikoma, kad įkeltas funkcionalumas atliktas nekokybiškai.
- 4.2.16.25. Tiekėjas atliktiems darbams, suteikia ne mažiau kaip 12 (dvylikos) mėnesių garantijos terminą. Garantijos terminas skaičiuojamas nuo atliktų darbų priėmimo-perdavimo Pirkėjui momento, t.y. nuo atliktų darbų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo.
- 4.2.16.26. Tiekėjas įsipareigoja Pirkėjo numatytiems darbuotojams teikti nemokamą konsultaciją (konsultuoti iki 3 Pirkėjo darbuotojų) visais su sukurtos Sistemos priežiūra susijusiais klausimais visą garantinės priežiūros laikotarpį.
- 4.2.16.27. Tiekėjas įsipareigoja savo jėgomis ir lėšomis pašalinti per garantijos terminą nustatytus Paslaugų trūkumus per 2 (dvi) kalendorines dienas nuo Pirkėjo pranešimo apie trūkumus išsiuntimo dienos, išskyrus tuos atvejus, kai Paslaugų trūkumai atsirado dėl Pirkėjo kaltės.
- 4.2.17. Tiekėjo atsakomybė laiku neįgyvendinus Sutartyje nustatytų reikalavimų:**
- 4.2.17.1. Tiekėjas, laiku neatlikęs atitinkamų Užsakymų užsakytų ir Sutartyje nustatytų reikalavimų atitinkančių darbų (jų dalies) Sutartyje nustatyta tvarka, už kiekvieną pradelstą dieną sumoka Pirkėjui 0,5 proc. (penkios dešimtosios), skaičiuojant nuo visos Užsakymo kainos, dydžio baudą.
- 4.2.17.2. Už kiekvieną neužtikrintą (laiku nesuteiktą) konkrečios Priežiūros paslaugos prieinamumo valandą Tiekėjui yra taikoma 0.6 proc. (šešios dešimtosios procento) šios Priežiūros paslaugos mėnesinio mokesčio kainos dydžio bauda, bet ne didesnę kaip 30 Proc. mėnesinio mokesčio.
- 4.2.17.3. Tiekėjas, suteikęs Sutartyje nustatytų reikalavimų neatitinkančius Darbus ir Paslaugas, įsipareigoja tokius neatitikimus/trūkumus ištaisyti savo sąskaita ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo dieną nuo Pirkėjo raštiško pranešimo apie Sutartyje nustatytų reikalavimų neatitinkančius Darbus ir Paslaugas išsiuntimo dienos. Tiekėjui per aukščiau nustatytą terminą neištaisius suteiktų Paslaugų/Darbų neatitikimų/trūkumų, Tiekėjas Pirkėjui pareikalavus, moka Pirkėjui 30 Eur. (trisdešimt eurų) baudą už kiekvieną uždelstą dieną kiekvienam atvejui atskirai bei atlygina Pirkėjo dėl to patirtus tiesioginius nuostolius. Pirkėjui pareiškus reikalavimą atlyginti patirtus nuostolius, delspinigiai įskaitomi į nuostolių atlyginimą.
- 4.2.18. Garantijos sąlygos**
- 4.2.18.1. Tiekėjo atliktiems darbams Tiekėjas suteikia 12 mėnesių garantiją. Garantijos terminas skaičiuojamas nuo atitinkamų darbų perdavimo Pirkėjui momento, t.y. nuo atitinkamų darbų priėmimo – perdavimo akto pasirašymo.

- 4.2.18.2. Tiekėjas įsipareigoja savo jėgomis ir lėšomis pašalinti per garantijos terminą nustatytus Vystymo darbų trūkumus per 2 (dvi) kalendorines dienas nuo Pirkėjo pranešimo apie trūkumus išsiuntimo dienos, išskyrus tuos atvejus, kai Vystymo darbų trūkumai atsirado dėl Pirkėjo kaltės.
- 4.2.18.3. Tiekėjui per aukščiau nustatytą terminą nepašalinus per garantinį terminą pastebėtų Vystymo darbų trūkumų, Tiekėjas, Pirkėjui pareikalavus, moka Pirkėjui 20 procentų (dvidešimt) baudą, skaičiuojamą nuo atitinkamo Užsakymo, kuriuo buvo suteikti nekokybiški Vystymo darbai, bei atlygina Pirkėjo dėl to patirtus tiesioginius nuostolius. Pirkėjui pareiškus reikalavimą atlyginti patirtus nuostolius, delspinigiai įskaitomi į nuostolių atlyginimą.
- 4.2.18.4. Garantiniu laikotarpiu Tiekėjui laiku nepašalinus Vystymo darbų trūkumų, trūkumus, dėl kurių atlikti darbai negali būti naudojami pagal paskirtį, pašalina Pirkėjas savo jėgomis arba pasitelkdamas trečiuosius asmenis, o Tiekėjas įsipareigoja atlyginti Pirkėjo patirtas trūkumų šalinimo išlaidas, ir atlygina kitus Pirkėjo dėl to patirtus nuostolius, kiek jų nepadengia sumokėta bauda. Apie trečiųjų šalių įtraukimą Pirkėjas informuoja Tiekėją raštu prieš 7 kalendorines dienas.