

PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES BENDROJI DALIS

1. SUTARTIES SĄVOKOS

Asmenys

- 1.1. **Paslaugų teikėjas** – asmuo ar asmenų grupė, nurodytas (-a) šios Sutarties SD, teikiantis (-i) Sutartyje nurodytas Paslaugas Klientui.
- 1.2. **Klientas** – Sutarties SD nurodytas juridinis asmuo, perkantis Sutarties SD nurodytas Paslaugas iš Paslaugų teikėjo.
- 1.3. **Šalis** – Klientas arba Paslaugų teikėjas, kiekvienas atskirai. **Šalys** – Klientas ir Paslaugų teikėjas abu kartu.
- 1.4. **Trečioji šalis** – bet kuris kitas fizinis arba juridinis asmuo, kuris nėra Šalis.
- 1.5. **Perkančioji organizacija** – Kliento tinkamai įgaliotas juridinis asmuo Kliento vardu ir interesais organizuojantis ir vykdomas viešojo pirkimo procedūras.
- 1.6. **Subteikėjas** – Paslaugų teikėjo pasiūlyme nurodytas juridinis arba fizinis asmuo, kuris pagal galiojantį tarpusavio sandorį su Paslaugų teikėju, Paslaugų teikėjo pasitelkiamas atlikti Sutartyje nurodytą Paslaugų teikimą.

Bendrosios sąvokos

- 1.7. **Pirkimas** – Perkančiosios organizacijos organizuojamas viešasis pirkimas, siekiant sudaryti Paslaugų teikimo sutartį.
- 1.8. **Paslaugos** – Sutarties SD 1 dalyje nurodytos Paslaugos, taip pat Sutartyje numatytas tam tikrų prekių pristatymas ir (ar) instaliavimas, ir (ar) įdiegimas ar kt.
- 1.9. **Paslaugų kaina** – šios Sutarties SD 2 dalyje nurodyta suma, kuri negali būti viršyta Sutarties galiojimo laikotarpiu (išskyrus atvejus, kai numatomas Paslaugų kainos perskaičiavimas), Klientui mokant Paslaugų teikėjui už teikiamas Paslaugas pagal Paslaugų įkainius (jei nurodyti), įskaitant visas išlaidas ir mokesčius.
- 1.10. **Paslaugų įkainiai** – šios Sutarties SD 2 dalyje nurodyti įkainiai (jei nurodyti), pagal kuriuos Klientas moka Paslaugų teikėjui už teikiamas Paslaugas, įskaitant visas išlaidas ir mokesčius.

Dokumentai

- 1.11. **Sąskaita** – Klientui pateikiama PVM sąskaita faktūra apmokėjimui ar kita sąskaita faktūra / mokėjimo dokumentas (jeigu Paslaugų teikėjas nėra PVM mokėtojas), už Paslaugų teikėjo tinkamai, kokybiškai ir laiku suteiktas Paslaugas. Sąskaitos išrašymo data turi sutapti su Paslaugų perdavimo – priėmimo akto pasirašymo diena. Sąskaita apmokėjimui turi būti pateikiama naudojantis elektronine paslauga „E. sąskaita“ (elektroninės paslaugos „E. sąskaita“ svetainė pasiekama adresu www.esaskaita.eu) per 5 (penkias) darbo dienas arba kitą Šalių sutartą terminą nuo Paslaugų perdavimo – priėmimo akto pasirašymo dienos.
- 1.12. **Sąskaitos gavimo diena** – Sąskaitos pateikimo naudojantis elektronine paslauga „E. sąskaita“ data.
- 1.13. **Sutartis** – ši Sutartis, susidedanti iš Sutarties BD 2.1 punkte išvardintų dokumentų.
- 1.14. **Sutarties BD** – šis dokumentas kuris yra sudėtinė ir neatskiriama Sutarties dalis, nustatanti standartines Sutarties nuostatas bei standartines Kliento ir Paslaugų teikėjo teises, pareigas bei atsakomybę.
- 1.15. **Sutarties SD** – Sutarties specialioji dalis, kurioje aptariamas Sutarties objektas, Paslaugų apimtis ir kaina bei įkainiai (jei taikomi), Paslaugų suteikimo terminai bei kitos Šalių sutartos sąlygos.
- 1.16. **Techninė specifikacija** – dokumentas, kuriame nustatyti reikalavimai Paslaugoms.
- 1.17. **Pirkimo sąlygos** – Perkančiosios organizacijos vykdytų Pirkimo procedūrų metu pateiktų dokumentų visuma, kuriais vadovaujantis Paslaugų teikėjas pateikė pasiūlymą.
- 1.18. **Pasiūlymas** – Perkančiajai organizacijai vykdomas Pirkimo procedūras, Paslaugų teikėjo pateiktų dokumentų visuma Paslaugoms pagal šią Sutartį teikti.
- 1.19. **Kvietimas sudaryti Sutartį** – Paslaugų teikėjui pateiktas pranešimas, kuriuo Paslaugų teikėjas kviečiamas pasirašyti Sutartį ir informuojamas apie terminą skirtą Sutarties sudarymui.
- 1.20. **Teisės aktai** – reiškia Lietuvos Respublikos teisės aktus ir tarptautines sutartis, Europos Sąjungos teisės aktus ar bet kokios trečiosios šalies viešosios valdžios individualaus ar norminio pobūdžio potvarkius, kurie, nepriklausomai nuo jų teisinės galios ir (arba) jurisdikcijos, saisto bet kurią Šalį ir (arba) turi įtakos šios Sutarties vykdymui bei Kliento vidaus teisės aktus, su kuriais Paslaugų teikėjas buvo supažindintas.

1.21. **Įstatymas** – atitinkamai Lietuvos Respublikos pirkimų, atliekamų vandentvarkos, energetikos, transporto ar pašto paslaugų srities perkančiųjų subjektų, įstatymas (aktuali redakcija), kuris taikomas komunaliniam sektoriui, arba Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymas (aktuali redakcija), kuris taikomas klasikiniam sektoriui.

Datos ir terminai

- 1.22. **Diena** – jei šios Sutarties dokumentai nenustato kitaip, ši sąvoka reiškia kalendorinę dieną.
- 1.23. **Darbo diena** – jei šios Sutarties dokumentai nenustato kitaip, ši sąvoka reiškia darbo dieną Lietuvos Respublikoje.
- 1.24. **Metai** – jei šios Sutarties dokumentai nenustato kitaip, ši sąvoka reiškia 365 dienų laikotarpį.
- 1.25. **Sutarties įsigaliojimo diena** – Sutarties pasirašymo diena arba kita Sutarties SD nurodyta sutarties įsigaliojimo data.

2. SUTARTIES ĮSIGALIOJIMAS, STRUKTŪRA IR AIŠKINIMAS

2.1. Ši Sutartis yra vientisas ir nedalomas dokumentas, kurią sudaro toliau išvardinti dokumentai. Sutarties aiškinimo ir taikymo tikslais nustatoma tokia Sutarties dokumentų pirmenybės tvarka:

- 2.1.1. Techninė specifikacija (su priedais, jei jie pridedami);
- 2.1.2. Sutarties SD (su priedais, jei jie pridedami);
- 2.1.3. Sutarties BD;
- 2.1.4. Kvietimas sudaryti Sutartį;
- 2.1.5. Paslaugų teikėjo galutinis Pasiūlymas;
- 2.1.6. Šalių derybų protokolai, sudaryti vykdant Pirkimo procedūras ir Paslaugų teikėjo patikslintas pasiūlymas, jei tokie dokumentai buvo sudaryti;
- 2.1.7. Kliento arba Perkančiosios organizacijos sudaryti Pirkimo dokumentų paaiškinimai ir patikslinimai, jei tokie buvo pateikti;
- 2.1.8. Pirkimo sąlygos;
- 2.1.9. Kliento arba Perkančiosios organizacijos sudarytos kvietimo pateikti paraiškas su kvalifikaciją patvirtinančiais dokumentais sąlygos, jei ši Sutartis sudaryta Klientui įvykdžius Pirkimo, kurio vertė yra ne mažesnė negu yra nustatyta tarptautinio pirkimo vertės riba, procedūras;
- 2.1.10. Paslaugų teikėjo pirminis Pasiūlymas;
- 2.1.11. Paslaugų teikėjo paraiška su kvalifikaciją patvirtinančiais dokumentais, jei ši Sutartis sudaryta Perkančiajai organizacijai įvykdžius Pirkimo, kurio vertė yra ne mažesnė negu yra nustatyta tarptautinio pirkimo vertės riba, procedūras.

2.2. Jei Sutarties dokumentuose yra neaiškumų, neatitikimų ar prieštaravimų, taisyklės, nustatytos aukštesnės galios Sutarties dokumente, visuomet yra laikomos pakeičiančiomis žemesnės galios Sutarties dokumente nustatytas analogiškas taisykles nuo Sutarties įsigaliojimo dienos.

2.3. Sutartis yra sudaryta, ji turi būti aiškinama ir taikoma pagal Lietuvos Respublikos teisę.

2.4. Jei Sutarties dokumentai nenustato kitaip, Sutarties tekstas turi būti suprantamas taikant šias pagrindines aiškinimo taisykles:

- 2.4.1. Žodžiai, žymintys konkrečią asmens lytį, reiškia bet kurią lytį;
- 2.4.2. Žodžiai, žymintys vienaskaitą reiškia ir daugiskaitą, žodžiai, žymintys daugiskaitą reiškia ir vienaskaitą;
- 2.4.3. Žodžiai „susitarti“, „susitarė“, „susitarimas“ visuomet reiškia, kad atitinkamas susitarimas Šalių turi būti įformintas raštu;
- 2.4.4. „raštu“ reiškia visas šios Sutarties dokumentuose nustatytas taisykles, taip pat bet kurios Šalies sudarytus popierinius ir (arba) elektroninius dokumentus bei bet kokius Sutartyje nurodytomis komunikacijos priemonėmis kitai Šaliai pateiktus pranešimus.

2.5. Visos šioje Sutartyje vartojamos sąvokos ir terminai turi bendrinę reikšmę arba artimiausią Sutarties pobūdžiui specialiąją reikšmę, jei Sutartyje nėra nustatyta ir paaiškinta kitokia jų reikšmė.

3. ŠALIŲ PATVIRTINIMAI IR GARANTIJOS

3.1. Kiekviena iš Šalių pareiškia ir garantuoja kitai Šaliai, kad:

- 3.1.1. Šalis yra tinkamai įsteigta ir teisėtai veikia pagal buveinės valstybės teisės aktų reikalavimus;
- 3.1.2. Šalis atliko visus teisinius veiksmus, būtinus, kad Sutartis būtų tinkamai sudaryta ir galiotų;
- 3.1.3. sudarydama Sutartį, Šalis neviršija savo kompetencijos ir nepažeidžia jai saistančių teisės aktų, taisyklių, statutų, teismo sprendimų, įstatų, nuostatų, potvarkių, įsipareigojimų ir susitarimų;

- 3.1.4. Šalies atstovai, pasirašę šią Sutartį, yra Šalies tinkamai įgalioti ją pasirašyti ir Šalių ir (ar) jų atstovų asmens duomenys, būtini tinkamam Sutarties sudarymui, nelaikomi konfidencialia informacija;
- 3.1.5. Šaliai nėra žinoma apie jokių būsimus teisinės aplinkos pasikeitimus, kurie gali turėti įtakos Šalies įsipareigojimų pagal šią Sutartį vykdymui;
- 3.1.6. Sutartis yra Šaliai galiojantis, teisinis ir ją saistantis įsipareigojimas, kurio vykdymo galima pareikalauti pagal Sutarties sąlygas;
- 3.1.7. Sutarties įsigaliojimo dieną Šalims šios Sutarties sąlygos yra aiškios ir vykdytinos;
- 3.1.8. nei šios Sutarties sudarymas, nei Kliento ar Paslaugų teikėjo šia Sutartimi priimtų įsipareigojimų vykdymas neprieštarauja ir nepažeidžia (i) jokio teismo, arbitražo, valstybinės ar savivaldos institucijos sprendimo, įsakymo, potvarkio ar nurodymo, kuris yra taikomas Šalims; (ii) jokios sutarties ar kitokio sandorio, kurio šalimi yra atitinkama Šalis, ar (iii) jokio Šalims taikomo įstatymo ar kito teisės norminio akto nuostatų.
- 3.2. Paslaugų teikėjas patvirtina, kad:
- 3.2.1. nedalyvauja Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymo 5 straipsnyje nurodytuose draudžiamuose susitarimuose ir susitarimuose, pažeidžiančiuose įstatyme nurodytus principus;
- 3.2.2. turi visus teisės aktais numatytus leidimus, licencijas, darbuotojus, organizacines ir technines priemones, reikalingas Paslaugoms teikti;
- 3.2.3. į Pasiūlymo kainą įskaičiavo visas išlaidas, būtinas Paslaugų pagal šią Sutartį teikimui bei prisiima riziką dėl to, kad ne nuo Kliento priklausančių aplinkybių padidės su Sutarties vykdymu susijusios Paslaugų teikėjo išlaidos ir (arba) Paslaugų teikėjui Sutarties vykdymas taps sudėtingesnis;
- 3.2.4. yra susipažinęs arba įsipareigoja susipažinti su visais Kliento vidaus teisės aktais, reikšmingais tinkamam Paslaugų teikėjo įsipareigojimų vykdymui, ir įsipareigoja tinkamai juos vykdyti.
- 3.3. Klientas patvirtina, kad:
- 3.3.1. įvykdė arba įgaliojo Perkančiąją organizaciją įvykdyti šiai Sutarčiai sudaryti būtinas viešųjų pirkimų procedūras;
- 3.3.2. priims pagal šios Sutarties nuostatas kokybiškai suteiktas Paslaugas ir už tokias Paslaugas atsiskaitys.
- 3.4. 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.
- 3.5. Tiek ši Sutarties BD, tiek Sutarties SD yra sudaryta, remiantis įstatymo ir kitų teisės aktų nuostatomis. Esant situacijai, kuomet Sutarties BD ir (ar) Sutarties SD neatitinka įstatyme išdėstytų reikalavimų, taikomos įstatymo normos. Šalys konstatuoja ir patvirtina, jog šios Sutarties nuostatos Pirkimo sąlygų nuostatomis neprieštarauja.

4. SUTARTIES OBJEKTAS

- 4.1. Šios Sutarties objektas yra Paslaugos, nurodytos Sutarties SD 1 dalyje ir aprašytos Techninėje specifikacijoje.
- 4.2. Pagal šią Sutartį Paslaugos teikiamos išskirtinai Kliento naudai ir jo interesais.

5. PASLAUGŲ APIMTIS IR KAINA

- 5.1. Sutarties SD 2 dalyje apibrėžiama Klientui teikiamų Paslaugų apimtis.
- 5.2. Paslaugų kaina ir Paslaugų įkainiai (jei taikoma) pateikiama Sutarties SD 2 dalyje.
- 5.3. Paslaugų teikėjas į Paslaugų kainą yra įskaičiavęs visas su Paslaugų teikimu susijusias išlaidas, visus mokesčius, įskaitant PVM, bet neapsiribojant:
- 5.3.1. išlaidas, susijusias su Sutartyje numatytų įsipareigojimų vykdymu;
- 5.3.2. apsirūpinimo įrankiais, reikalingais Paslaugoms teikti, išlaidas (jei taikoma);
- 5.3.3. visas su dokumentų, numatytų Techninėje specifikacijoje, rengimu, derinimu ir pateikimu susijusias išlaidas;
- 5.3.4. įsisteigimo Lietuvos Respublikoje išlaidas (jei tai reikalinga Paslaugų teikimui užtikrinti), arba su laisvo paslaugų judėjimo teisės įgyvendinimu susijusias išlaidas (teisės pripažinimo dokumentų, patvirtinimų gavimo iš kompetentingų Lietuvos Respublikos institucijų ir (arba) profesinių bendrijų išlaidas ir kita);
- 5.3.5. šios Sutarties sudarymo ir vykdymo išlaidas, įskaitant išlaidas, susijusias su priverstiniu Sutarties vykdymu;
- 5.3.6. visas tiesiogines ir netiesiogines išlaidas, susijusias su Paslaugų teikimu bei bet kokių Paslaugų, reikalingų Paslaugoms teikti, kuriuos Paslaugų teikėjas, būdamas srities specialistu, turėjo ir galėjo numatyti,

jei būtų buvęs pakankamai rūpestingas ir tinkamai atsižvelgęs į aplinkybę, kad Klientas siekia, jog Paslaugų teikėjas Paslaugas teiktų, kartu atlikdamas ir susijusias Paslaugas, kainą;

5.3.7. kitas su Paslaugų teikimu susijusias išlaidas.

5.4. PVM bus apskaičiuojamas ir sumokamas prievolės apskaičiuoti PVM atsiradimo metu galiojančių teisės aktų nustatyta tvarka. Pasikeitus Lietuvos Respublikoje galiojančiuose teisės aktuose numatytam PVM tarifui, Sutartyje numatyta Paslaugų kaina (neįskaitant PVM) nesikeičia, o bendra Paslaugų kaina yra perskaičiuojama atitinkamai pasikeitusio PVM tarifo dydžiui. PVM tarifo pasikeitimo rizika priskiriama Klientui.

5.5. Visi mokėjimai ir atsiskaitymai pagal Sutartį vykdomi Lietuvos Respublikos nacionaline valiuta – eurai.

6. PASLAUGŲ KOKYBĖ

6.1. Suteikiamoms Paslaugoms, Paslaugų kokybei bei Paslaugų teikėjo personalui keliami kvalifikaciniai reikalavimai apibrėžiami Sutarties SD 3 dalyje, Techninėje specifikacijoje bei Pasiūlyme. Suteikiamų Paslaugų kokybė atitinka teisės aktų keliamus reikalavimus bei įprastai tokios rūšies Paslaugoms keliamus reikalavimus.

6.2. Paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad lygiavertė jo ir (arba) jo personalo kvalifikacija būtų užtikrinama visą Sutarties galiojimo laikotarpį.

6.3. Paslaugų teikėjas, Klientui pareikalavus, per Kliento nustatytą terminą privalo pateikti Klientui pakankamus įrodymus, jog jis turi visus pagal teisės aktų reikalavimus būtinus Paslaugų teikimui Lietuvos Respublikoje leidimus, atestatus, licencijas ir (arba) kitus teisės aktų nustatytus dokumentus.

6.4. Paslaugų teikėjas garantuoja, jog Paslaugų rezultato perdavimo - priėmimo akto (-ų) pasirašymo metu Paslaugos atitiks Sutartyje nustatytus reikalavimus, jos bus suteiktos kokybiškai, be klaidų, kurios panaikintų ar sumažintų Paslaugų vertę ar jų rezultato tinkamumą įprastam naudojimui.

6.5. Jei Paslaugų rezultato trūkumai pastebimi po Paslaugų perdavimo – priėmimo akto pasirašymo, bet ne vėliau kaip per Sutarties SD 3 dalyje nustatytą terminą, Klientas raštu informuoja apie tai Paslaugų teikėją.

6.6. Paslaugų teikėjas per Sutarties SD 3 dalyje nustatytą terminą nuo Kliento pranešimo apie trūkumų nustatymą išsiuntimo dienos privalo savo jėgomis ir lėšomis pašalinti trūkumus, kurie atsirado ne dėl Kliento kaltės/ ne dėl trečiųjų asmenų kaltės (išskyrus Kliento samdomus subteikėjus)/ ne dėl *force majeure* aplinkybių.

6.7. Paslaugų teikėjui per Sutarties SD 3 dalyje nustatytą terminą nepašalinus nustatytų Paslaugų kokybės trūkumų, Paslaugų teikėjas, Klientui pareikalavus, moka Klientui Sutarties SD 3 dalyje nustatyto dydžio netesybas (delspinigius ir (ar) baudą) bei atlygina Kliento dėl to patirtus tiesioginius nuostolius tiek, kiek jų nepadengia netesybos. Klientui pareiškus reikalavimą atlyginti patirtus nuostolius, netesybos įskaitomos į nuostolių atlyginimą.

6.8. Paslaugų teikėjui per Sutarties SD 3 dalyje nustatytą terminą nepašalinus nustatytų Paslaugų trūkumų, Klientas turi teisę pašalinti trūkumus savo jėgomis arba pasitelkdamas trečiuosius asmenis, o Paslaugų teikėjas tokiu atveju apmoka Kliento patirtas trūkumų šalinimo išlaidas bei, Klientui pareikalavus, sumoka Klientui 20 (dvidešimt) procentų Paslaugų, kurioms nustatyti trūkumai, vertės dydžio baudą.

6.9. Paslaugų teikėjas, teikdamas Paslaugas, užtikrina saugos darbą, priešgaisrinės saugos, aplinkos apsaugos bei kitų teisės aktų nustatytų reikalavimų, taikomų teikiant Paslaugas, laikymąsi (jei taikoma).

6.10. Jei Pirkimo dokumentuose keliami kvalifikacijos reikalavimai Paslaugų teikėjo personalui, tai Paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad lygiavertė jo ir (arba) jo personalo kvalifikacija būtų užtikrinama visą Sutarties galiojimo laikotarpį.

6.11. Paslaugų teikėjas turi teisę pakeisti atitinkamą Pasiūlyme nurodytą Paslaugų teikėjo specialistą, kuriam buvo keliami kvalifikacijos reikalavimai Pirkimo dokumentuose tik esant visoms šioms sąlygoms: (i) Paslaugų teikėjas ne vėliau kaip prieš 10 (dešimt) kalendorinių dienų iki pageidaujamos specialisto pakeitimo datos pateikia Klientui motyvuotą rašytinį prašymą pakeisti specialistą; (ii) prašyme Paslaugų teikėjas nurodo kitą specialistą, kurį siūlo vietoj Pirkimo dokumentuose nurodyto specialisto; (iii) kartu su prašymu Paslaugų teikėjas pateikia visus dokumentus, pagrindžiančius naujo specialisto atitikimą Pirkimo dokumentuose įvardintai personalo kvalifikacijai; (iv) Paslaugų teikėjas gauna raštišką Kliento sutikimą pakeisti specialistą Paslaugų teikėjo nurodytu nauju specialistu. Atsakymą Klientas įsipareigoja pateikti ne vėliau kaip per 10 (dešimt) kalendorinių dienų nuo šio punkto nurodytų dokumentų gavimo iš Paslaugų teikėjo dienos. Siekiant išvengti bet kokių abejonių, Šalys susitaria, kad Šalims įvykdžius visas šiame punkte nurodytas sąlygas atskiras susitarimas dėl Sutarties pakeitimo nebus sudaromas, o Šalių viena kitai pateikti šiame punkte nurodyti dokumentai yra laikomi neatskiriamią Sutarties dalimi.

6.12. Paslaugų teikėjas, Klientui pareikalavus, per Kliento nustatytą terminą privalo pateikti Klientui pakankamus įrodymus, jog jis turi visus pagal teisės aktų reikalavimus būtinus Paslaugų atlikimui Lietuvos Respublikoje leidimus, atestatus, licencijas ir (arba) kitus teisės aktų nustatytus reikalavimus atitinkančius dokumentus arba kitus dokumentus, Paslaugų teikėjo tvarkas, aprašus ir kitą dokumentaciją, kuri kaip privaloma buvo nurodyta Pirkimo dokumentuose.

7. ŠALIŲ TEISĖS IR PAREIGOS

7.1. Klientas įsipareigoja:

7.1.1. tinkamai ir sąžiningai vykdyti Sutartį;

7.1.2. Sutarties vykdymo metu bendradarbiauti su Paslaugų teikėju, teikiant Sutarties vykdymui pagrįstai reikalingą informaciją, kurios pateikimo būtinybė iškilo Sutarties vykdymo metu;

7.1.3. Paslaugų teikėjui tinkamai įvykdžius sutartinius įsipareigojimus, priimti suteiktas Paslaugas, jeigu jos atitinka Sutartyje nustatytus reikalavimus Paslaugoms;

7.1.4. Paslaugų teikėjui tinkamai įvykdžius sutartinius įsipareigojimus, sumokėti Paslaugų teikėjui už Sutartyje nustatyta tvarka ir terminais tinkamai suteiktas Paslaugas pagal Sutarties SD 2 dalyje nustatytą kainą ir (ar) įkainius (jei nurodyti);

7.1.5. suteikti reikiamus įgaliojimus Paslaugų teikėjui veikti Kliento vardu (jei tokie įgaliojimai yra reikalingi);

7.1.6. tinkamai vykdyti kitus įsipareigojimus, numatytus Sutartyje ir galiojančiuose Teisės aktuose.

7.2. Klientas turi teisę:

7.2.1. be atskiro pranešimo atlikti bet kokius patikrinimus, kurie Klientui atrodo reikalingi, kilus įtarimui, kad Paslaugų teikėjas nesugebės laiku suteikti Paslaugų ar Paslaugos teikiamos nekokybiškai, neprofesionaliai, pažeidžiant reikalavimus;

7.2.2. Paslaugų teikimo metu raštiško ir motyvuoto prašymo pagrindu reikalauti Paslaugų teikėjo darbuotojo/ Paslaugų teikėjo pareigas vykdančio asmens pakeitimo, jei mano, kad šis asmuo nėra stropus ar netinkamai vykdo pareigas.

7.3. Paslaugų teikėjas įsipareigoja:

7.3.1. tinkamai ir sąžiningai vykdyti Sutartį;

7.3.2. Sutartyje nustatytu laiku (jei Sutartyje nurodomi Paslaugų suteikimo etapai - atskiruose etapuose nustatytu laiku) suteikti Paslaugas, perduoti Klientui Sutartyje nurodytų Paslaugų rezultatą ir ištaisyti nustatytus trūkumus;

7.3.3. suteikti Paslaugas profesionaliai, kokybiškai, kaip numatyta Sutartyje ir laiku, per Sutarties SD 5 dalyje nustatytą Paslaugų suteikimo terminą;

7.3.4. prisiimti kartu su Paslaugomis tiekiamų prekių žuvimo ar sugedimo riziką iki Paslaugų rezultato perdavimo - priėmimo akto pasirašymo momento;

7.3.5. pateikti visus dokumentus, numatytus Techninėje specifikacijoje, bei konsultuoti Klientą kitais, su Paslaugų teikėjo sutartiniais įsipareigojimais susijusiais, klausimais;

7.3.6. užtikrinti, kad Paslaugas Klientui teiktų asmenys, turintys Paslaugų teikimui reikalingą kvalifikaciją ir patirtį, atitinkančią šių Sutarties SD 3 dalyje išdėstytus reikalavimus;

7.3.7. nedelsiant raštu informuoti Klientą apie bet kurias aplinkybes, kurios trukdo ar gali sutrukdyti Paslaugų teikėjui suteikti Paslaugas Sutartyje nustatytais terminais bei tvarka;

7.3.8. užtikrinti saugos darbe, priešgaisrinės saugos, aplinkos apsaugos bei kitų teisės aktų nustatytų reikalavimų, taikomų teikiant Paslaugas, laikymąsi (jei taikoma);

7.3.9. atsižvelgti į Sutarties vykdymo metu Kliento pateiktas pastabas, papildomą informaciją, jei jos bus teikiamos;

7.3.10. savo sąskaita apsaugoti Klientą nuo bet kokių pretenzijų, nuostolių, atsirandančių dėl Paslaugų teikėjo veiksmų ar aplaidumo vykdant Sutartį bei atlyginti dėl savo kaltų veiksmų padarytą žalą tretiesiems asmenims bei jų patirtus nuostolius, tame tarpe dėl bet kokių teisės aktų pažeidimo, neteisėto patentų, prekių ženklų, kitų intelektualinės nuosavybės objektų panaudojimo ar bet kokių asmenų teisių pažeidimo;

7.3.11. užtikrinti iš Kliento Sutarties vykdymo metu gautos ir su Sutarties vykdymu susijusios informacijos konfidencialumą ir apsaugą. Pasibaigus Paslaugų suteikimo terminui, Klientui paprašius raštu, grąžinti visus iš Kliento gautus, Sutarčiai vykdyti reikalingus dokumentus;

7.3.12. laikytis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso bei kitų su Paslaugų teikėjo sutartinių įsipareigojimų vykdymu susijusių Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų nuostatų ir užtikrinti, kad Paslaugų teikėjo specialistai, darbuotojai bei atstovai jų laikytųsi. Paslaugų teikėjas garantuoja Klientui ir/ar tretiesiems asmenims nuostolių atlyginimą, jei Paslaugų teikėjas ar jo specialistai, darbuotojai, atstovai nesilaikytų Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų reikalavimų ir dėl to Klientui ir/ar tretiesiems asmenims būtų pateikti kokie nors reikalavimai ar pradėti procesiniai veiksmai.

7.4. Klientas gali teikti pastabas, susijusias su Paslaugų teikėjo teikiamomis Paslaugomis ir jų kokybe, į kurias Paslaugų teikėjas privalo atsižvelgti.

7.5. Kiti Kliento ir Paslaugų teikėjo įsipareigojimai, teisės ir pareigos, apibrėžiami galiojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose ir Sutarties SD (jei apibrėžiami).

7.6. Paslaugų teikėjas turi teisę:

- 7.6.1. gauti visą Sutartyje nurodyto dydžio užmokestį už laiką, tinkamai ir kokybiškai Klientui suteiktas Paslaugas;
- 7.6.2. prašyti, kad Klientas pateiktų su tinkamu Sutarties vykdymu susijusią informaciją ar dokumentus, kurių pateikimo būtinybė atsirado Sutarties vykdymo metu;
- 7.6.3. reikalauti, kad Klientas priimtų teikiamas Paslaugas, atitinkančias Pirkimo dokumentų, Sutarties ir Paslaugų teikimui taikomų teisės aktų reikalavimus bei pasirašytų priėmimo – perdavimo aktą;
- 7.6.4. reikalauti, kad Klientas tinkamai ir laiku vykdytų kitus sutartinius įsipareigojimus.

8. PASLAUGŲ TEIKĖJO TEISĖ PASITELKTI TREČIUOSIUS ASMENIS (SUBTEIKIMAS), JUNGtinė VEIKLA

- 8.1. Subteikėjai gali teikti tik tas Paslaugas, kurias Paslaugų teikėjas pasiūlyme Pirkimui numatė perduoti Subteikėjams, ir, kurios (Paslaugos) nurodytos Sutarties SD.
- 8.2. Jei Sutarties SD nenumatyta, kokioms Paslaugoms Paslaugų teikėjas ketina pasitelkti Subteikėjus, Paslaugų teikėjui draudžiama Sutarties vykdymui pasitelkti Subteikėjus.
- 8.3. Paslaugas, kurias Paslaugų teikėjas pasiūlyme Pirkimui numatė perduoti Subteikėjams, gali teikti tie Subteikėjai, kuriuos Paslaugų teikėjas iš anksto nurodė teikdamas Pasiūlymą Pirkimui, tie Subteikėjai, apie kuriuos Paslaugų teikėjas Klientui pranešė iki Sutarties vykdymo pradžios bei tie Subteikėjai, kuriuos Paslaugų teikėjas Paslaugoms teikti pasitelks Sutarties galiojimo metu.
- 8.4. Subteikėjo keitimas galimas tik toms Paslaugoms, kurias Paslaugų teikėjas Pasiūlyme numatė jiems perduoti, ir, kurios nurodyti Sutarties SD.
- 8.5. Subteikėjų keitimas ar naujų Subteikėjų pasitelkimas galimas tik tuomet, kai Paslaugų teikėjas Klientui pateikia prašymą dėl Subteikėjo, kuris nurodytas Sutartyje, keitimo ar naujo Subteikėjo pasitelkimo, Subteikėjo atitiktį Pirkimo dokumentuose nustatytiems kvalifikaciniais reikalavimams pagrindžiančius dokumentus (jei Pirkimo dokumentuose Subteikėjams buvo keliami kvalifikaciniai reikalavimai) bei gauna raštišką Kliento sutikimą dėl pasirinkto Subteikėjo pakeitimo ar naujo Subteikėjo pasitelkimo. Kartu su nurodytais dokumentais, Paslaugų teikėjas Klientui taip pat turi pateikti rašytinio pranešimo, pateikto Subteikėjui, nurodytam Sutartyje, kuriuo jis informuojamas apie jo pakeitimo faktą ir numatomą pakeitimo datą, kopiją. Siekiant išvengti bet kokių abejonių, Šalys susitaria, kad Šalims įvykdžius visas šiame punkte nurodytas sąlygas atskiras susitarimas dėl Sutarties pakeitimo nebus sudaromas, o Šalių viena kitai pateikti šiame punkte nurodyti dokumentai yra laikomi neatskiriamu Sutarties dalimi.
- 8.6. Tuo atveju, kai Paslaugų teikėjo norimas pasitelkti Subteikėjas neatitinka Pirkimo dokumentuose Subteikėjams keltų kvalifikacinių reikalavimų, Paslaugų teikėjas įsipareigoja pakeisti kvalifikacinių reikalavimų neatitinkantį Subteikėją kitu per 5 (penkias) darbo dienas nuo Kliento pranešimo apie Subteikėjo neatitikimą kvalifikaciniais reikalavimams gavimo dienos.
- 8.7. Paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad Sutarties sudarymo momentu ir visą jos galiojimo laikotarpį Paslaugas teikiantys ir Sutartį vykdančios Subteikėjai turėtų reikiamą kvalifikaciją ir patirtį, būtinas tinkamam Sutarties vykdymui. Už Subteikėjų teikiamų Paslaugų kokybę ir darbų saugos reikalavimų laikymąsi Klientui atsako Paslaugų teikėjas.
- 8.8. Jei Paslaugų teikėjas pakeičia esamą arba pasitelkia (pasamdo, įdarbina, leidžia atlikti darbus pagal Sutartį ar kita) naują Subteikėją negavęs Kliento raštinio sutikimo vadovaujantis Sutarties BD 8.5. punktu arba Paslaugas pagal Sutartį teikia Subteikėjai, kurių kvalifikacija neatitinka teisės aktuose nustatytų tokio pobūdžio Paslaugoms keliamų kvalifikacijos reikalavimų, Paslaugų teikėjas, Klientui pareikalavus, privalo sumokėti 10 000,00 EUR (dešimties tūkstančių eurų 00 ct) dydžio baudą.
- 8.9. Atsiradus poreikiui keisti jungtinės veiklos sutartyje nurodytus partnerius kitais (jeigu Paslaugos teikiamos pagal jungtinės veiklos sutartį), privalo būti įvykdytos visos žemiau nurodytos sąlygos:
- 8.9.1. Paslaugų teikėjas Klientui pateikia šiuos dokumentus:
- 8.9.1.1. pasiliekančio jungtinės veiklos partnerio prašymą dėl jungtinės veiklos partnerio keitimo;
- 8.9.1.2. pasitraukiančio jungtinės veiklos partnerio prašymą pasitraukti iš jungtinės veiklos sutarties partnerių ir perduoti visus įsipareigojimus pagal jungtinės veiklos sutartį naujam / pasiliekančiam jungtinės veiklos partneriui;
- 8.9.1.3. naujojo / pasiliekančio jungtinės veiklos partnerio raštišką sutikimą pakeisti pasitraukiantį jungtinės veiklos partnerį bei prisiimti visus pasitraukiančio jungtinės veiklos partnerio įsipareigojimus pagal jungtinės veiklos sutartį bei naujojo / pasiliekančio jungtinės veiklos partnerio kvalifikaciją pagrindžiantys dokumentus (jei taikoma).
- 8.9.2. Paslaugų teikėjas gauna Kliento rašytinį sutikimą keisti jungtinės veiklos partnerius;
- 8.9.3. Paslaugų teikėjas pateikia Klientui naujos jungtinės veiklos sutarties ar esamos jungtinės veiklos sutarties pakeitimo kopiją, kurioje pasiliekančiojo jungtinės veiklos partnerio įsipareigojimai išliks tokie patys kaip ir ankstesnėje jungtinės veiklos sutartyje, o naujasis / pasiliekančias jungtinės veiklos partneris perims visus pasitraukiančiojo jungtinės veiklos partnerio įsipareigojimus pagal ankstesnę jungtinės veiklos sutartį.

8.10. Paslaugų teikėjas neturi teisės pasitelkti šios Sutarties vykdymui (sudaryti darbo, rangos ar kitokių sutarčių) Kliento darbuotojų, taip pat bet kokiais kitais pagrindais pasitelkti Kliento darbuotojų Sutarties vykdymui.

8.11. Tuo atveju, kai Pirkimo dokumentuose numatyta tiesioginio Kliento atsiskaitymo su Subteikėjais galimybė, Subteikėjui išreiškus norą pasinaudoti tiesioginio atsiskaitymo galimybe, tarp Kliento, Paslaugų teikėjo bei Subteikėjo, laikantis Įstatymo nuostatų, sudaroma trišalė sutartis.

8.12. Šio skyriaus nuostatų nesilaikymas yra laikomas esminiu Sutarties pažeidimu.

9. PASLAUGŲ SUTEIKIMO TERMINAI, PASLAUGŲ REZULTATO PERDAVIMO - PRIĖMIMO TVARKA

9.1. Paslaugų suteikimo terminai nurodyti Sutarties SD 5 dalyje.

9.2. Paslaugų teikėjas, įvykdęs Sutartyje numatytus įsipareigojimus, turi kreiptis į Klientą raštu dėl Paslaugų rezultato perdavimo – priėmimo akto pasirašymo.

9.3. Klientas turi ne vėliau kaip per Sutarties SD 5 dalyje nurodytą terminą nuo Paslaugų teikėjo raštiško kreipimosi pasirašyti Paslaugų rezultato perdavimo – priėmimo aktą, jei Paslaugų kokybė atitinka Sutartyje nustatytus reikalavimus.

9.4. Jeigu Paslaugų ir (ar) Paslaugų rezultato perdavimo - priėmimo metu nustatoma, kad Paslaugos suteiktos netinkamai ir Paslaugų rezultatas neatitinka Sutartyje nustatytų reikalavimų, Klientas turi teisę atsisakyti pasirašyti Paslaugų rezultato perdavimo – priėmimo aktą, raštu nurodydamas priimto sprendimo motyvus (jei įmanoma, nurodydamas ir priemones, kurių Paslaugų teikėjas privalo imtis, kad Paslaugų kokybė atitiktų Sutarties reikalavimus ir Paslaugų perdavimo – priėmimo aktas būtų pasirašytas).

9.5. Paslaugų rezultato perdavimo – priėmimo aktas turi būti surašytas dviem vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais, kuriuos pasirašo abiejų Šalių įgalioti asmenys. Nuosavybės teisė į Paslaugų rezultatą Klientui pereina nuo Paslaugų rezultato perdavimo - priėmimo akto pasirašymo dienos.

9.6. Paslaugų teikėjui vėluojant suteikti Paslaugas šioje Sutartyje nustatytais terminais dėl priežasčių, nepriklausančių nuo Kliento, Paslaugų teikėjas, Klientui pareikalavus, moka Klientui Sutarties SD 5 dalyje nustatyto dydžio netesybas (delspinigius / baudą) bei atlygina Kliento dėl to patirtus tiesioginius nuostolius tiek, kiek jų nepadengia netesybos (delspinigiai / baudos). Klientui pareiškus reikalavimą atlyginti patirtus nuostolius, delspinigiai / bauda įskaitomi į nuostolių atlyginimą.

9.7. Klientas, suėjus Paslaugų suteikimo terminui, gavęs motyvuotą Paslaugų teikėjo prašymą, kuriame nurodytos vėlavimo suteikti Paslaugas priežastys, susijusios su bent viena iš Sutarties BD 9.8 punkte išvardintų aplinkybių, bei objektyviomis priežastimis pagrįstas pavėluotas (vėlesnis, nei Paslaugų teikimo terminas) kreipimasis, gali nereikalauti mokėti delspinigių už vėlavimą suteikti Paslaugas šių aplinkybių egzistavimo laikotarpiu.

9.8. Nesibaigus Sutartyje nustatytam Paslaugų teikimo terminui, Šalių rašytiniu sutarimu Paslaugų teikimo terminai gali būti pratęsti, jeigu Paslaugų teikėjas, ne vėliau kaip likus 3 (trims) darbo dienoms iki termino pabaigos, pateikia Klientui argumentuotą prašymą pratęsti Paslaugų suteikimo terminą ir jame nurodytos aplinkybės yra susijusios bent su viena iš šių aplinkybių:

9.8.1. Klientas nevykdo ar netinkamai vykdo savo įsipareigojimus pagal šią Sutartį ir todėl Paslaugų teikėjas negali teikti Paslaugų;

9.8.2. Kliento Paslaugų teikėjui pateikiami papildomi nurodymai ir/arba informacija turi įtakos Paslaugų teikėjo Paslaugų teikimo terminams;

9.8.3. ypač nepalankios meteorologinės sąlygos turi įtakos Paslaugų teikėjo Paslaugų teikimo terminams;

9.8.4. valstybės ar savivaldos institucijų veiksmai arba bet kokios kitos kliūtys, priskirtinos Klientui ir (arba) Kliento samdomiems tretiesiems asmenims, trukdo Paslaugų teikėjui laiku suteikti Paslaugas;

9.8.5. vykdant Sutartį, paaiškėja šios Sutarties pasirašymo metu nenumatytos aplinkybės (nenumatytas Kliento pateikto Užsakymo keitimas, trečiųjų asmenų, priskirtinų Klientui, veiksmai ar neveikimas, ikiteismine ar teismine tvarka vykstantys ginčai, su Sutarties vykdymu susijusių teisės aktų nuostatų pasikeitimas, Klientui paaiškėja naujos aplinkybės, kurioms esant būtina peržiūrėti Užsakymo kiekį ar pristatymo sąlygas ir pan.).

9.8. Jeigu poreikis pratęsti Paslaugų teikimo pradžios ir pabaigos terminą dėl objektyvių priežasčių, nepriklausančių nei nuo Paslaugų teikėjo, nei nuo Kliento, iškyla Klientui, argumentuotą prašymą pratęsti Paslaugų suteikimo terminą Paslaugų teikėjui teikia Klientas.

9.9. Šalys įsipareigoja nedelsiant raštu informuoti kitą Šalį apie Sutarties BD 9.8 punkte nurodytų aplinkybių atsiradimą. Sutarties BD 9.8 punkte numatytais atvejais Paslaugų suteikimo terminai gali būti pratęsimi ne ilgiau nei tęsiasi Sutarties BD 9.8 punkte nurodytos aplinkybės.

9.10. Klientas, gavęs argumentuotą Paslaugų teikėjo prašymą, kuriame aiškiai nurodomos ir objektyviai pagrindžiamos Paslaugų teikimo terminų pažeidimo (vėlavimo) priežastys, susijusios su bent viena iš Sutarties BD 9.8. punkte išvardintų aplinkybių, pagrįstų faktiniais įrodymais, turi teisę nereikalauti Paslaugų teikėjo

mokėti netesybų šių aplinkybių egzistavimo laikotarpiu, tačiau tik tuo atveju, jei Paslaugų teikimo terminas nebuvo pratęstas laiku ne dėl Paslaugų teikėjo aplaidumo ar neveikimo.

10. NAUDOJIMAS, TIEKIMAS ARBA RANGA

10.1. Jei Paslaugų teikimo metu Paslaugų teikėjas privalo paimti tam tikrus Kliento daiktus ir, suteikęs Paslaugas, juos gražinti Klientui, arba Paslaugų teikimo tikslu Klientas suteikia Paslaugų teikėjui bet kokius Klientui priklausančius kilnojamuosius daiktus, nepažeidžiant kitų Sutarties nuostatų, taikomos tokios taisyklės:

10.1.1. Tokius daiktus Klientas perduoda Paslaugų teikėjui EXW sąlygomis pagal INCOTERMS 2010 raštu nurodytoje vietoje;

10.1.2. Sutartyje arba kitaip raštu nustatytais terminais Paslaugų teikėjas gražina Klientui perduotus daiktus DDP sąlygomis pagal INCOTERMS 2010 į raštu nurodytą pristatymo vietą;

10.1.3. Toks Kliento daiktų perdavimas Paslaugų teikėjui nesuteikia Paslaugų teikėjui jokių valdymo teisių į šiuos daiktus, išskyrus tas, kurios yra būtinos Paslaugų teikėjo įsipareigojimų pagal šią Sutartį vykdymui.

10.2. Jei Sutarties dokumentai nustato, kad teikdamas Paslaugas Paslaugų teikėjas kartu privalo Klientui tiekti tam tikras prekes ir (arba) Kliento naudai atlikti tam tikrus darbus, tokiam prekių tiekimui ar darbų atlikimui (įskaitant pranešimų dėl kokybės pateikimo terminus ir tvarką) *mutatis mutandis* taikomos visos šios Sutarties nuostatos, nustatančios Paslaugų teikimo tvarką.

10.3. Nepažeidžiant Sutarties BD 10.2 punkto nuostatų, prekių tiekimui pagal šią Sutartį taip pat taikomos tokios specialiosios taisyklės:

10.3.1. Visos Klientui tiekiamos prekės turi būti pristatomos DDP sąlygomis pagal INCOTERMS 2010 įskaitant prekių iškrovimo ir susijusių darbų išlaidas (prekių diegimo, paleidimo, testavimo, kalibravimo, programavimo, montavimo ir kiti darbai ir paslaugos, kurie numatyti Sutarties SD ar (ir) be kurių Klientas negalėtų Prekių naudoti pagal tiesioginę jų paskirtį, todėl Paslaugų teikėjas, būdamas savo srities profesionalu, privalėjo juos numatyti ir įskačiuoti į Pasiūlymą). Prekių pristatymo adresas nurodytas Sutarties SD 5 dalyje;

10.3.2. Jei prekės Klientui yra perduodamos tiesioginiam naudojimui, o ne sunaudojamos Paslaugų teikimo rezultatui pasiekti, taikomos priėmimo - perdavimo ir pretenzijų dėl prekių gabenimo metu atsiradusių defektų pateikimo procedūros, nustatytos Ženevos tarptautinio krovinių vežimo keliais (CMR) konvencijoje.

10.4. Nepažeidžiant šios Sutarties BD 10.2 punkto nuostatų, darbų atlikimui pagal šią Sutartį taikomos tokios specialiosios taisyklės:

10.4.1. Paslaugų teikėjas statybos tyrinėjimo, projektavimo, statybos rangos darbus atlieka pagal galiojančių teisės aktų reikalavimus ir (arba, jei taikoma) pagal Kliento pateiktos projektavimo užduoties, techninio projekto reikalavimus ir (arba, jei taikoma) Kliento paskirto projekto vadovo, techninio prižiūrėtojo ar Inžinieriaus nurodymus.

10.4.2. Jei pagal šią Sutartį vykdomi kitokio pobūdžio darbai, jų vykdymo tvarkai taip pat taikomos Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nuostatos, reglamentuojančios tokių darbų vykdymo tvarką;

11. MOKĖJIMAI, PINIGINĖS PRIEVOLĖS IR SULAIKYMAI

11.1. Klientas sumoka Paslaugų teikėjui už faktiškai suteiktas Paslaugas per Sutarties SD 6 dalyje nustatytą terminą.

11.2. Visi mokėjimai pagal šią Sutartį atliekami eurais, jei nenumatyta kitaip Sutarties SD 6 dalyje.

11.3. Paslaugų teikėjas, išrašydamas PVM sąskaitą-faktūrą ar kito tipo priklausančią išrašyti sąskaitą ir suteiktą Paslaugų rezultato perdavimo - priėmimo aktą, nurodo Sutarties datą ir numerį bei aiškiai detalizuoja (PVM sąskaitoje faktūroje, jos išsklotinėje ar Paslaugų rezultato perdavimo - priėmimo akte) kokios konkrečios Paslaugos buvo suteiktos. Jeigu tai reikalinga pagal kitas šios Sutarties nuostatas, gali būti nurodomas ir investicinio projekto numeris. Paslaugų teikėjas pateikiamoje Sąskaitoje papildomai turi nurodyti Sutarties SD nurodyto Užsakovo už sutarties vykdymą atsakingo asmens vardą, pavardę ir kontaktinį tel. Nr.

11.4. Šalys susitaria taikyti tokią Kliento mokėjimų, atliekamų pagal šią Sutartį, įskaitymo tvarką:

11.4.1. pirmąja eile yra įskaitomi Paslaugų teikėjo reikalavimai, susiję su mokėjimo prievolių už pagal šią Sutartį suteiktas paslaugas įvykdymu;

11.4.2. antrąja eile yra įskaitomi Paslaugų teikėjo reikalavimai, susiję su netesybų arba nuostolių pagal šią Sutartį atlyginimu;

11.4.3. trečiąja eile yra įskaitomos kitos Kliento Paslaugų teikėjui mokėtinos sumos (jei tokių yra).

11.5. Jei mokėjimai pagal šią Sutartį yra tarptautiniai, taikoma SHA atsiskaitymų schema (mokančioji Šalis sumoka banko mokesčius už tarptautinį mokėjimo nurodymą, o užsienio bankų mokesčius sumoka mokėjimą priimanči Šalis).

11.6. Klientas, nesant apmokėjimo sulaikymo pagrindų, nesumokėjęs Paslaugų teikėjui už suteiktas Paslaugas per Sutarties SD 6 dalyje nurodytą terminą, Paslaugų teikėjui pareikalavus, moka 0,05 procento nuo laiku nesumokėtos sumos dydžio delspinigius už kiekvieną uždelstą dieną.

11.7. Klientas turi teisę sulaikyti apmokėjimą Paslaugų teikėjui, jei Paslaugų teikėjas laiku nevykdo savo įsipareigojimų pagal šią Sutartį.

11.8. Jei Paslaugų teikėjui pagal šią Sutartį yra priskaičiuotos netesybos, Kliento už Paslaugas mokėtina suma mažinama priskaičiuotų netesybų suma. Taip pat Klientas turi teisę priskaičiuotas netesybas išskaičiuoti iš bet kokių Paslaugų teikėjui atliekamų mokėjimų teisės aktų nustatyta tvarka pranešant apie tokių netesybų įstatymą.

11.9. Paslaugų teikėjas Sąskaitas turės pateikti naudodamasis elektronine paslauga „E. sąskaita“ (elektroninės paslaugos „E. sąskaita“ svetainė pasiekama adresu www.esaskaita.eu) įstatymo ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.

12. INTELEKTINĖS NUOSAVYBĖS TEISĖS

12.1. Visi rezultatai ir su jais susijusios teisės, įgytos vykdant Sutartį, įskaitant intelektualinę nuosavybę, išskyrus asmenines neturtines teises į intelektualinę veiklos rezultatus, yra Kliento nuosavybė, pereinanči Klientui nuo Paslaugų rezultato perdavimo momento be jokių apribojimų, kurią Klientas gali naudoti, publikuoti, perleisti ar perduoti be atskiros Paslaugų teikėjo sutikimo tretiesiems asmenims.

12.2. Klientas turi teisę savo nuožiūra naudoti Paslaugų teikimo metu sukurtus autorių teisių objektus Kliento bei su juo susijusių asmenų (Lietuvos energija“, UAB grupei priklausančios įmonės) vykdomos veiklos bei kitais tikslais.

12.3. Klientas be jokių papildomų mokėjimų turi teisę naudotis Sutarties pagrindu sukurtais autorių teisių objektais tiek Lietuvoje, tiek ir užsienyje. Turtinės autorių teisės į Paslaugų teikimo metu sukurtus autorių teisių objektus Klientui perduodamos visam teisės aktuose nustatytam autorių turtinių teisių galiojimo laikotarpiui.

12.4. Bet kokie su Sutartimi susiję dokumentai, išskyrus pačią Sutartį, yra Kliento nuosavybė ir, Paslaugų teikėjui baigus vykdyti savo įsipareigojimus, Kliento reikalavimu turi būti grąžinti (kartu su visomis jų kopijomis) Klientui.

12.5. Šios Sutarties tekstas, išskyrus Paslaugų teikėjo vienašališkai sudarytus dokumentus ir duomenis, identifikuojančius Paslaugų teikėją, yra Kliento autorinis kūrinys. Šios Sutarties sudarymo ir vykdymo procedūros yra Kliento geroji praktika. Paslaugų teikėjui suteikiama tik neišimtinė, terminuota teisė naudotis Sutarties tekstu tik šios Sutarties vykdymo tikslais. Bet koks kitoks šios Sutarties teksto ir (arba) patirties įgytos Klientui taikant Sutarties sudarymo ir vykdymo procedūras naudojimas Paslaugų teikėjo veikloje galimas tik gavus tam išankstinį rašytinį Kliento sutikimą.

12.6. Paslaugų teikėjas garantuoja nuostolių ir/ar žalos atlyginimą Klientui (įskaitant bylinėjimosi išlaidas) dėl bet kokių reikalavimų, kylančių dėl intelektualinės nuosavybės teisių pažeidimo ar įtariamo jų pažeidimo (įskaitant gynybą įtariamo pažeidimo atveju), išskyrus atvejus, kai toks pažeidimas (įtariamas pažeidimas) atsiranda dėl Kliento kaltės.

12.7. Jeigu Paslaugų teikimo metu autorių teisių objektams sukurti Paslaugų teikėjas naudoja kitų autorių kūrinius/Paslaugų teikimo metu numatytiems autorių teisių objektams sukurti Paslaugų teikėjo pasitelkiami kiti asmenys, Paslaugų teikėjas yra visiškai atsakingas tiek Klientui, tiek ir asmenims už jų kūrinių bei kitos medžiagos, skirtos Paslaugų teikimo metu numatytiems autorių teisių objektams gaminti (sukurti), naudojimo bei perdavimo Klientui teisėtumą. Paslaugų teikėjas prisiima atsakomybę už pretenzijas ar ieškinius, kylančius iš santykių su autoriais bei kitais trečiaisiais asmenimis dėl autorių teisių pažeidimo, susijusio su Paslaugų teikimo metu Klientui perduodamais autorių teisių objektais ir įsipareigoja atlyginti Klientui jo dėl to turėtus nuostolius.

12.8. Paslaugų teikėjas nedelsdamas praneša Klientui apie tai, kad jam yra pateiktas ieškinys ar bet koks kitas reikalavimas dėl bet kokios su Sutartimi susijusios intelektualinės nuosavybės teisės pažeidimo ar įtariamo pažeidimo.

12.9. Paslaugų teikėjas be išankstinio rašytinio Kliento sutikimo neturi teisės pagal Sutartį sukurtų autorių teisių objektų (įskaitant jų darbinius variantus) parduoti, bet koku kitu būdu perleisti, atskleisti tretiesiems asmenims, bet koku būdu platinti/demonstruoti šiuos objektus (jų sudedamąsias dalis) ir/ar bet koku kitu būdu naudotis teisės aktuose nustatytais autoriaus turtinėmis teisėmis į sutarties pagrindu sukurtus autorių teisių objektus (įskaitant jų darbinius variantus).

13. SUTARTIES SĄLYGŲ KEITIMAS

13.1. Sutarties sąlygos Sutarties galiojimo laikotarpiu negali būti keičiamos, išskyrus tokias Sutarties sąlygas, kurių keitimas numatytas Sutartyje ir/ar galimas vadovaujantis įstatymu.

13.2. Sutarties sąlygų keitimu nėra laikomi techninio pobūdžio pirkimo sutarties pakeitimai (pavyzdžiui, Šalių rekvizitai, klaidos) bei atskirų Sutarties vykdymo sąlygų koregavimas Sutartyje numatytais aplinkybėmis.

13.3. Sutarties sąlygų keitimą gali inicijuoti kiekviena Šalis, pateikdama kitai Šaliai atitinkamą prašymą bei jį pagrindžiančius dokumentus. Šalis, gavusi tokį prašymą, privalo jį išnagrinėti per 20 kalendorinių dienų ir kitai Šaliai pateikti motyvuotą raštišką atsakymą. Šalių nesutarimo atveju sprendimo teisė priklauso Klientui.

14. SUTARTIES PAŽEIDIMAS IR JO PASEKMĖS, SUTARTIES NUTRAUKIMAS

14.1. Jei Šalis nevykdo arba netinkamai vykdo savo įsipareigojimus pagal Sutartį, ji pažeidžia Sutartį. Vienai Šaliai pažeidus Sutartį, kita Šalis turi teisę naudotis bet kokiais teisėtais savo teisių gynimo būdais, įskaitant, bet neapsiribojant:

14.1.1. reikalauti kitos Šalies tinkamai vykdyti sutartinius įsipareigojimus;

14.1.2. reikalauti atlyginti nuostolius;

14.1.3. pasinaudoti Sutarties įvykdymo užtikrinimu, jei toks reikalavimas buvo Pirkimo sąlygose;

14.1.4. reikalauti sumokėti Sutartyje nustatytas netesybas (delspinigius / baudas) ir atlyginti nuostolius;

14.1.5. nutraukti Sutartį Sutarties BD 14.2 punkto nustatyta tvarka.

14.2. Klientas turi teisę vienašališkai, nesikreipdamas į teismą, prieš 5 (penkis) kalendorines dienas raštu apie tai įspėjęs Paslaugų teikėją, nutraukti Sutartį, jeigu Paslaugų teikėjas iš esmės pažeidė Sutartį. Paslaugų teikėjo padarytas Sutarties pažeidimas laikomas esminiu, jeigu:

14.2.1. teikiamos Paslaugos neatitinka Sutartyje numatytų reikalavimų ir Paslaugų teikėjas neištaiso Paslaugų teikimo trūkumų per Sutartyje nustatytą terminą;

14.2.2. Paslaugų teikėjas daugiau kaip du kartus iš eilės praleido Paslaugų teikimo terminą, jei Paslaugų teikimas yra tęstinio pobūdžio;

14.2.3. Jei Paslaugos yra ne nuolatinio pobūdžio ir Paslaugų teikėjas nesilaiko Sutarties SD 5 dalyje nustatyto Paslaugų suteikimo termino ir vėlavimas nuo numatyto pabaigos termino yra daugiau nei 30 dienų;

14.2.4. Paslaugų teikėjo kvalifikacija tapo nebeatitinkančia šios Sutarties reikalavimų ir šie neatitikimai nebuvo ištaisyti per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų nuo kvalifikacijos tapimo nebeatitinkančia dienos;

14.2.5. Paslaugų teikėjui yra iškeliama bankroto ar restruktūrizavimo byla, arba bankroto procesas vykdomas ne teismo tvarka, inicijuotos priverstinio likvidavimo ar susitarimo su kreditoriais procedūros arba jam vykdomos analogiškos procedūros pagal šalies, kurioje jis registruotas, įstatymus, Klientui tampa žinoma apie kitokį priverstinį Paslaugų teikėjo kreditorių teisių įgyvendinimą, galintį turėti esminės įtakos Paslaugų teikėjo galimybėms toliau vykdyti Sutartį ir (ar) dėl Paslaugų teikėjo yra priimamas ir įsiteisėja apkaltinamasis teismo nuosprendis už 2004 m. kovo 31 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2004/18/EB dėl viešojo darbų, prekių ir paslaugų pirkimo sutarčių sudarymo tvarkos derinimo 45 straipsnio 1 dalyje išvardytuose Europos Sąjungos teisės aktuose apibrėžtus nusikaltimus;

14.2.6. Paslaugų teikėjas pažeidžia šios Sutarties nuostatas, reglamentuojančias konkurenciją, intelektinės nuosavybės ar konfidencialios informacijos valdymą;

14.2.7. Paslaugų teikėjas pažeidžia Sutarties BD 8 dalies nuostatas;

14.2.8. yra kitos aplinkybės, numatytos Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.217 straipsnyje.

14.3. Klientui nutraukus Sutartį Sutarties 14.2 punkto nustatyta tvarka arba Paslaugų teikėjui, nepagrįstai nutraukus Sutartį, Klientui pareikalavus, Paslaugų teikėjas moka Klientui 10 (dešimties) procentų Paslaugų kainos dydžio baudą ir atlygina tiesioginius nuostolius, susijusius su Sutarties nutraukimu. Klientui pareiškus reikalavimą atlyginti patirtus nuostolius, baudos suma įskaitoma į nuostolių atlyginimą

14.4. Šalys turi teisę nutraukti šią Sutartį vienašališkai nesikreipdamos į teismą, Lietuvos Respublikos teisės aktuose numatytais pagrindais ir tvarka.

14.5. Sutartis gali būti nutraukta raštišku abiejų Šalių sutarimu.

15. SUTARTIES ĮVYKDYMO UŽTIKRINIMAS

15.1. Šalys pareiškia, kad šioje Sutartyje nustatytos netesybos yra laikomos teisingomis bei nedidelėmis 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.

15.2. 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.

15.3. Nuostolių atlyginimas ir netesybų sumokėjimas neatleidžia Šalies nuo Sutarties nuostatų tinkamo vykdymo.

15.4. Jei Pirkimo sąlygose buvo nustatytas reikalavimas Paslaugų teikėjui pateikti papildomas Sutarties įvykdymo užtikrinimo priemonės, taikomos šios sąlygos:

15.4.1. Paslaugų teikėjas ne vėliau kaip per 10 (dešimt) darbo dienų nuo šios Sutarties pasirašymo dienos turi pateikti Klientui Sutarties SD nurodyto dydžio Sutarties įvykdymo užtikrinimą, galiojantį ne trumpiau negu galioja ši Sutartis. Tuo atveju, jei Sutarties galiojimo laikotarpiu gali pasibaigti Sutarties garanto galiojimo terminas, Paslaugų teikėjas privalo Klientui ne vėliau kaip likus 5 (penkioms) darbo dienoms iki garanto galiojimo pabaigos pateikti naują Sutarties garantą arba pratęsti esamą ne trumpesniam kaip 6 (šešių) mėnesių laikotarpiui. Visais atvejais Sutarties garantas turi galioti nepertraukiamai visą Sutarties galiojimo laikotarpį.

15.4.2. Tais atvejais, kai likus ne trumpiau nei 2 (dviem) darbo dienoms iki Sutarties garanto galiojimo termino pasibaigimo Paslaugų teikėjas vis dar nepateikia naujo arba nepratęsęs esamo Sutarties garanto Sutarties BD 15.4.1. punkte nurodytam terminui, Klientas pasilieka teisę pasinaudoti galiojančiu Sutarties garantu.

15.4.3. Sutarties įvykdymo užtikrinimas turi būti pateiktas Šalių tarpusavio atsiskaitymams naudojama valiuta. Sutartis turi būti užtikrinama Lietuvos Respublikoje ar kitoje Europos Sąjungos valstybėje narėje ar Europos Ekonominės Erdvės valstybėje registruoto banko, arba kito tarptautinio banko, turinčio ne žemesnį nei A- (A minus) pagal „Fitch Ratings“ agentūrą (arba „Standard&Poor's“ arba „Moody's“ reitingo agentūrų atitikmenį) ilgalaikio skolinimosi reitingą, pagal nustatytą tvarką ir patvirtintas taisykles išduota besąlygine neatšaukiama garantija. Reitingą turi atitikti bankas, kuris išdavė garantiją, arba bendrovių grupė, kuriai jis priklauso.

15.4.4. Jeigu Sutarties įvykdymo užtikrinimui yra pateikiamas draudimo bendrovės raštas, toks raštas turi būti išduotas draudimo bendrovės, kuriai suteiktas tarptautinės reitingų agentūros patvirtintas investicinio lygio reitingas yra ne mažesnis už vieną iš išvardytų: BBB pagal agentūros „Standard&Poor's“; BBB pagal agentūros „Fitch IBCA“; Baa2 pagal agentūros „Moody's“; B++ agentūros „A.M. Best“. Jeigu draudimo įmonė nėra reitinguota, tai ji bus laikoma priimtina tuo atveju, kai aukščiau minėti reitingai yra suteikti draudimo įmonės pagrindiniam akcininkui, kuriam priklauso ne mažiau kaip 50 proc. draudimo įmonės akcijų.

15.4.5. Sutarties garante turi būti nurodyta, kad Sutarties garanto davėjas besąlygiškai ir neatšaukiamai įsipareigoja sumokėti Klientui ne didesnę nei Sutarties garante nurodytą sumą per 7 (septynias) darbo dienas nuo pirmo raštiško Kliento pranešimo Sutarties garanto davėjui apie Paslaugų teikėjo Sutartyje nustatytų prievolių pažeidimą, dalinį ar visišką jų nevykdymą ar netinkamą vykdymą. Sutarties garanto davėjas neturi teisės reikalauti, kad Klientas pagrįstų savo reikalavimą. Klientas pranešime Sutarties garanto davėjui nurodys, kad Sutarties garanto suma jam priklauso dėl to, kad Paslaugų teikėjas dalinai ar visiškai neįvykdė Sutarties sąlygų ar kitaip pažeidė Sutartį. Klientas neįsipareigoja įrodyti realiai patirtų nuostolių ir Paslaugų teikėjas pasirašydamas Sutartį ir pateikdamas Sutarties garantą patvirtina, kad Sutarties garanto suma laikytina minimaliais neįrodinėjamais Kliento nuostoliais.

15.4.6. Klientas grąžina Paslaugų teikėjui Sutarties įvykdymo užtikrinimą ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo Paslaugų teikėjo prašymo gavimo ir šia Sutartimi prisiimtų įsipareigojimų įvykdymo dienos.

15.4.7. Paslaugų teikėjui per Sutarties BD 15.4.1. punkte nurodytą terminą nepateikus Sutarties garanto, Klientas turi teisę vienašališkai be išankstinio įspėjimo termino nutraukti šią Sutartį, neatlygindamas Paslaugų teikėjui jo patirtų nuostolių dėl vienašališko Sutarties nutraukimo. Jei pagal Sutarties SD nuostatas Sutartis įsigalioja nuo to momento, kai Paslaugų teikėjas pateikia Klientui Sutarties garantą, ši Sutarties nuostata dėl Sutarties nutraukimo netaikoma ir laikoma, kad Paslaugų teikėjas atsisakė sudaryti Sutartį.

16. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

16.1. Už savo sutartinių įsipareigojimų nevykdymą ar netinkamą vykdymą Šalys atsako šioje Sutartyje ir teisės aktuose nustatyta tvarka.

16.2. Šalis atleidžiama nuo civilinės atsakomybės, jei ji įrodo, kad Sutartis neįvykdyta dėl aplinkybių, kurių ji negalėjo kontroliuoti bei protingai numatyti Sutarties sudarymo metu, ir kad negalėjo užkirsti kelio šių aplinkybių ar jų pasekmių atsiradimui (nenugalimos jėgos aplinkybės). Šalys nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybes supranta taip, kaip jas reglamentuoja Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.212 straipsnis ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1996 m. liepos 15 d. nutarimu Nr. 840 patvirtintos „Atleidimo nuo atsakomybės, esant nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms, taisyklės“ tiek, kiek jos neprieštarauja Lietuvos Respublikos civiliniam kodeksui.

16.3. Šalis prašanti ją atleisti nuo atsakomybės, privalo pranešti kitai Šaliai raštu apie nenugalimos jėgos aplinkybes nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo tokių aplinkybių atsiradimo ar paaiškėjimo, pateikdama įrodymus, kad ji ėmėsi visų pagrįstų atsargumo priemonių ir dėjo visas pastangas,

kad sumažintų išlaidas ar neigiamas pasekmes, o taip pat pranešti galimą įsipareigojimų įvykdymo terminą. Pranešimo taip pat reikalaujama, kai išnyksta įsipareigojimų nevykdymo pagrindas. Šalių įsipareigojimų vykdymas atidedamas nenugalimos jėgos aplinkybių egzistavimo laikotarpiui.

16.4. Pagrindas atleisti Šalį nuo atsakomybės atsiranda nuo nenugalimos jėgos aplinkybių atsiradimo momento arba, jeigu laiku nebuvo pateiktas pranešimas, nuo pranešimo pateikimo momento. Jeigu Šalis laiku neišsiunčia pranešimo arba neinformuoja, ji privalo kompensuoti kitai Šaliai žalą, kurią ši patyrė dėl laiku nepateikto pranešimo arba dėl to, kad nebuvo jokio pranešimo.

16.5. Jei nenugalimos jėgos aplinkybės tęsiasi ilgiau kaip 2 mėnesius, bet kuri iš Šalių turi teisę vienašališkai nutraukti šią Sutartį, apie tai įspėjusi kitą Šalį prieš 5 dienas. Tokiu atveju Klientas atlygina Paslaugų teikėjui už iki to laiko tinkamai suteiktas Paslaugas.

17. KONFIDENCIALI INFORMACIJA

17.1. Šalys susitaria laikyti šią Sutartį, išskyrus Sutarties sudarymo faktą, ir visą jos pagrindą viena kitai perduodamą informaciją paslapyje neterminuotai, neatsižvelgiant į tai, ar ta informacija pateikiama žodžiu ar raštu. Šalys susitaria neatskleisti konfidencialios informacijos jokiai trečiai Šaliai be išankstinio raštiško ją pateikusios Šalies sutikimo, o taip pat nenaudoti konfidencialios informacijos asmeniniams ar trečiųjų asmenų poreikiams, išskyrus atvejus, kai tokia informacija turi būti atskleista teisės, finansų ar kitos srities specialistui/patarėjui, ar paskolos davėjui.

17.2. Visa Kliento Paslaugų teikėjui suteikta informacija yra laikoma konfidencialia, nebent Klientas raštu patvirtins, kad tam tikra pateikta informacija nėra konfidenciali.

17.3. Konfidencialia informacija taip pat laikoma:

17.3.1. elektronine forma, raštu ar kitu būdu išreikšta informacija, gauta vykdant Sutartį;

17.3.2. duomenys, asmens duomenys, elektroniniai duomenys, archyvuota informacija ir kita informacija, paruošta Šalies darbuotojų.

17.4. Asmuo, kuriam Šalis atskleidžia konfidencialią informaciją, turi prisiimti konfidencialumo įsipareigojimus pagal šio straipsnio nuostatą ir naudoti tokią informaciją tik tam tikslui, kuriam ji buvo suteikta. Šio straipsnio nuostatos netaikomos informacijai, kuri yra ar tampa prieinama viešai arba gauta atskleidus ar turi būti atskleista pagal teisės aktų reikalavimus. Kartu su Paslaugomis patiekiamų prekių tiekimo ir naudojimo instrukcijos, kita panašaus pobūdžio informacija, taip pat nelaikoma konfidencialia informacija. Šalis, pažeidusi šioje Sutartyje numatytus įsipareigojimus – saugoti konfidencialią informaciją ir jos neatskleisti, privalo atlyginti kitai Šaliai šios Sutarties pažeidimu padarytus nuostolius bei imtis visų protingų veiksmų, kad per trumpiausią laikotarpį ištaisytų tokio atskleidimo pasekmes.

17.5. Šalys žino, sutinka ir įsipareigoja neskleisti, negarsinti, neperduoti tretiesiems asmenims konfidencialios informacijos, šia informacija naudotis tik Sutarties įvykdymo tikslui, o pasibaigus Sutarties galiojimui ar Sutartį nutraukus – grąžinti konfidencialią informaciją kitai Šaliai ar pateiktą informaciją sunaikinti.

17.6. Šalis, pažeidusi Sutartyje numatytą konfidencialumo pareigą, įsipareigoja pagal pagrįstą kitos Šalies reikalavimą sumokėti 3000,00 EUR (be pridėtinės vertės mokesčio) baudą ir atlyginti visus kitos Šalies patirtus tiesioginius ir netiesioginius nuostolius, kiek jų nepadengia numatyta bauda.

17.7. Visą informaciją, gautą Sutarties vykdymo metu, Klientas gali naudoti savo ir ar bet kurios „Lietuvos energija“, UAB grupei priklausančios įmonės ir/ar Kliento tiesiogiai ar netiesiogiai kontroliuojamos bendrovės ir/ar Kliento tiesiogiai ar netiesiogiai kontroliuojančios bendrovės vykdomos veiklos tikslais ir tai nebus laikoma pažeidimu.

17.8. Jei numatyta Sutarties SD, Paslaugų teikėjas turės pasirašyti atskirą konfidencialumo susitarimą, kuriame gali būti nustatytos kitos konfidencialią informaciją, reglamentuojančios nuostatos.

18. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

18.1. Klientas bet kuriuo metu turi teisę vienašališkai, nesant Paslaugų teikėjo kaltės, nesikreipdamas į teismą, nutraukti šią Sutartį prieš 30 kalendorinių dienų raštu pranešęs apie tai Paslaugų teikėjui. Tokiu atveju Paslaugų teikėjui yra sumokama tik už faktiškai tinkamai iki Sutarties nutraukimo dienos suteiktas Paslaugas.

18.2. Klientas gali sustabdyti Sutarties ar jos dalies vykdymą tokiu laikui ir tokiu būdu, kaip jis mano esant tai reikalinga. Jei sustabdymo laikotarpis trunka ilgiau kaip 30 dienų, Paslaugų teikėjas turi teisę reikalauti leidimo atnaujinti Sutarties vykdymą, o Klientui neišdavus leidimo per 10 dienų nuo atitinkamo Paslaugų teikėjo kreipimosi, nutraukti Sutartį įspėjus apie tai prieš 10 dienų.

18.3. Paslaugų teikėjas neįgyja teisės perduoti savo teisių ir/ar įsipareigojimų pagal šią Sutartį trečiajam asmeniui be raštiško Kliento sutikimo.

18.4. Šalys sutinka, kad teisės aktų nustatyta tvarka reorganizavus Kliento įmonę ar pasikeitus Kliento teisiniam statusui, be raštiško Paslaugų teikėjo sutikimo Kliento teisių ir pareigų perėmėjas nuo teisių ir pareigų perėmimo momento tampa Sutarties Šalimi, perimančia visas šios Sutarties pagrindą Kliento prisiimtas teises

ir pareigas. Šalys pareiškia ir patvirtina, kad toks Kliento teisių ir pareigų perėjimas nėra novacija pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso VI knygos I dalies trečiojo skirsnio nuostatas ir pats savaime neturi įtakos Sutarties galiojimui. Šalys sutinka, kad apie šiame punkte nustatytą teisių ir pareigų perėmimą Klientas arba jo teisių ir pareigų perėmėjas Paslaugų teikėją informuoja teisės aktų nustatyta tvarka ir Šalys atskiro Sutarties pakeitimo nesudaro.

18.5. Šalis neįgyja teisės perduoti savo įsipareigojimų pagal šią Sutartį trečiajam asmeniui be raštiško kitos Šalies sutikimo. Šis įsipareigojimų perdavimo ribojimas netaikomas tais atvejais, kuomet dėl Kliento funkcijų ar jų dalies perdavimo šios Sutarties pagrindu Klientui kylantys įsipareigojimai perduodami kitai perkančiajai organizacijai – Kliento asocijuotiems asmenims, atitinkantiems bent vieną iš Lietuvos Respublikos pelno mokesčio įstatymo 2 straipsnio 8 dalyje įtvirtintų kriterijų.

18.6. Visi pranešimai ir kita informacija tarp Šalių pagal šią Sutartį atliekami raštu ir laikomi tinkamai pateiktais, jei įteikti asmeniškai, siunčiami per kurjerį, registruotu paštu ar kitomis priemonėmis, nurodytomis Sutarties SD prieduose, šiuose prieduose nurodytais adresais.

18.7. Šalys bendravimui paskiria kontaktinius asmenis, kurių duomenys nurodomi Sutarties SD 1 priede.

18.8. Kiekviena Šalis privalo per 5 darbo dienas pranešti kitai Šaliai apie Sutarties SD nurodytą adresu, rekvizitų, kontaktinių asmenų pasikeitimą. Iki informavimo apie adresu pasikeitimą, visi šioje Sutartyje nurodytu adresu išsiųsti pranešimai ir kita korespondencija laikomi įteiktais tinkamai.

18.9. Visus Šalių tarpusavio santykius, atsirandančius iš šios Sutarties ir neaptartus jos sąlygose, reglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.

18.10. Visus ginčus dėl šios Sutarties vykdymo Šalys įsipareigoja spręsti derybomis. Jeigu Šalys šių ginčų negali išspręsti derybomis, jie sprendžiami Lietuvos Respublikos teismuose teisės aktų nustatyta tvarka.

18.11. Iki Sutarties sudarymo Šalys gali Sutarties SD sutarti dėl kitų Sutarties nuostatų, nepaminėtų Sutarties BD ir (ar) Sutarties SD, kurios neprieštarauja Pirkimo sąlygoms ir Įstatymo nuostatomis.

18.12. Jeigu kuri nors šios Sutarties nuostata yra ar tampa iš dalies ar visiškai negaliojančia, ji nedaro negaliojančiomis likusių šios Sutarties nuostatų. Tokiu atveju Šalys susitaria dėti visas pastangas, kad negaliojanti nuostata būtų pakeista teisiškai veiksminga norma, kuri, kiek įmanoma, turėtų tą patį rezultatą kaip ir pakeistoji norma.

18.13. Ši Sutartis sudaryta dviem vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais, po vieną kiekvienai Šaliai.

19. KITOS SĄLYGOS

19.1. Šalys sutaria, jog Paslaugų teikimo metu Paslaugų teikėjas Klientui teikia galutinius su Paslaugų teikimu susijusius dokumentus bei kitą medžiagą tik lietuvių kalba. Jei atitinkami galutiniai dokumentai bei kita medžiaga, reikalingi Paslaugų teikimui, yra pateikiama kita kalba nei lietuvių, tokiu atveju Paslaugų teikėjas prie šių dokumentų privalo pridėti vertėjo parašu ir vertimų biuro antspaudu patvirtintą dokumento vertimą į lietuvių kalbą.

19.2. Klientas Sutarties SD ir (ar) Techninėje specifikacijoje taip pat gali įforminti, kokie papildomi dokumentai, be reikalaujamų Sutarties BD 19.1 punkte, yra teikiami lietuvių kalba ar kita Klientui priimtina kalba.

19.3. Tuo atveju, jeigu Paslaugų teikėjas nesilaikys Sutarties BD 19.1 ir (ar) 19.2 punktuose nurodytų reikalavimų (dokumentus pateiks ne lietuvių kalba ir prie šių dokumentų nebus pridėtas vertėjo parašu ir vertimų biuro antspaudu patvirtintas dokumentas į lietuvių kalbą), Klientas turės teisę be atskiro pranešimo išsiverti minėtus dokumentus savo sąskaita ir tokiu atveju mokėtiną už suteiktas Paslaugas sumą sumažins turėtų faktinių išlaidų, susijusių su vertimo paslaugomis, suma.

19.4. Sudarydamos šią Sutartį Šalys patvirtina, kad supranta, jog nuo 2018 m. gegužės 25 d. yra tiesiogiai taikomas 2016 m. balandžio 27 d. priimtas Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo (toliau – Reglamentas). Šalys patvirtina, kad jeigu siekiant užtikrinti tinkamą Sutarties vykdymą bus tvarkomi asmens duomenys, Šalys įsipareigoja sudaryti atskirą susitarimą dėl duomenų tvarkymo, kuriuo nustato duomenų tvarkymo dalyką ir trukmę, duomenų tvarkymo pobūdį ir tikslą, asmens duomenų rūšis ir duomenų subjektų kategorijas bei duomenų valdytojo prievoles ir teises.

19.5. Jeigu poreikis tvarkyti asmens duomenis paaiškėja po Sutarties sudarymo, Šalys įsipareigoja nedelsiant sudaryti papildomą susitarimą dėl duomenų tvarkymo prie Sutarties ir imtis kitų būtinų priemonių siekiant užtikrinti atitiktį Reglamento reikalavimams. Šalys pripažįsta, kad papildomo susitarimo dėl duomenų tvarkymo pasirašymas nebus laikomas esminiu šios Sutarties sąlygų pakeitimu.

PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES SPECIALIOJI DALIS

Nr. 50100/481546

AB „Energijos skirstymo operatorius“,

atstovaujama

(toliau – Klientas), ir

UAB „Sonaro“,

atstovaujama

(toliau – Paslaugų teikėjas),

Klientas ir Paslaugų teikėjas kiekvienas atskirai toliau vadinamas Šalimi, bendrai vadinamos Šalimis, sudarė šią paslaugų sutartį (toliau – Sutartis).

1. BENDROSIOS NUOSTATOS IR SUTARTIES OBJEKTAS (Sutarties BD 4 dalis)

1.1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja Sutartyje nurodytomis sąlygomis ir terminais perduoti Klientui kokybės valdymo ir anketavimo įrankio licencijas (toliau – Prekės), suteikti licencijų diegimo, įrankio vystymo, mokymų paslaugas (toliau – Paslaugos), o Klientas įsipareigoja sumokėti už suteiktas Prekes ir Paslaugas Sutartyje nurodytomis sąlygomis ir terminais.

1.2. Ši Sutartis sudaryta pasibaigus viešajam pirkimui, kuriame ekonomiškai naudingiausias pasiūlymas išrinktas pagal kainą.

2. PREKIŲ IR PASLAUGŲ APIMTIS IR KAINA (Sutarties BD 5 dalis)

2.1. Pagal šią Sutartį Klientui teikiamos Prekės ir Paslaugos, aprašytos Techninėje specifikacijoje.

2.2. Preliminarus Prekių ir Paslaugų kiekis - nurodytas Sutarties SD priede Nr. 2.

2.3. Bendra Prekių ir Paslaugų kaina sudaro 12.100,00 EUR (dvylika tūkstančių vienas šimtas eurų nulis ct), įskaitant PVM. Bendrą Paslaugų kainą sudaro:

2.3.1. Prekių ir Paslaugų kaina 10.000,00 EUR (dešimt tūkstančių eurų nulis ct), neįskaitant PVM;

2.3.2. Pridėtinės vertės mokestis (PVM) 21 % - 2.100,00 EUR (du tūkstančiai vienas šimtas eurų nulis ct).

2.4. Vadovaujantis Viešųjų pirkimų tarnybos direktoriaus patvirtinta Kainodaros taisyklių nustatymo metodika, taikomas kainos apskaičiavimo būdas – fiksuotas įkainis.

2.5. Klientas moka Paslaugų teikėjui už faktiškai suteiktas Prekes ir Paslaugas pagal Sutarties SD priede Nr. 3 nurodytus Prekių ir Paslaugų įkainius. Prekių ir Paslaugų įkainiai Sutarties galiojimo laikotarpiu nekeičiami.

2.6. Sutarties galiojimo laikotarpiu Klientas turi teisę koreguoti perkamų Prekių ir Paslaugų kiekius, neviršijant Sutarties SD 2.3. punkte nurodytos bendros Sutarties kainos. Klientas neįsipareigoja nupirkti preliminarus Prekių ir Paslaugų kiekio, nurodyto SD priede Nr. 2 ar bet kokios jo dalies.

3. PASLAUGŲ KOKYBĖ (Sutarties BD 6 dalis)

3.1. Suteikiamų Paslaugų kokybė turi atitikti pridedamą Techninę specifikaciją ar kitus dokumentus, kurie numato kokybės reikalavimus Paslaugoms.

3.2. Klientas turi teisę kreiptis į Paslaugų teikėją dėl Paslaugų ir (ar) Paslaugų rezultato trūkumų pašalinimo ne vėliau kaip per 5 (penkis) darbo dienas nuo Paslaugų perdavimo - priėmimo akto pasirašymo dienos.

3.3. Kliento nustatytiems Paslaugų rezultato trūkumams šalinti nustatomas 30 (trisdešimties) darbo dienų terminas.

3.4. Paslaugų ir (ar) Paslaugų rezultato trūkumais laikomi neatitikimai Techninės specifikacijos reikalavimams ir teisės aktams, reglamentuojantiems Paslaugų kokybę.

3.5. Už nustatytų Paslaugų trūkumų nepašalinimą per Sutarties SD 3.3 punkte nustatytą terminą Paslaugų teikėjas, Klientui pareikalavus, moka Klientui 0,05 procentų nuo trūkumų turinčių Paslaugų kainos dydžio delspinigius už kiekvieną uždelstą dieną (tačiau bet koku atveju ne mažiau kaip 50 (penkiasdešimt) eurų už vieną vėlavimo laikotarpį).

4. PASLAUGŲ TEIKĖJO TEISĖ PASITELKTI TREČIUOSIUS ASMENIS (SUBTEIKĖJUS), JUNG TINĖ VEIKLA (Sutarties BD 8 dalis)

4.1. Sutartis iš Tiekėjo pusės vykdoma jungtinės veiklos pagrindu: NE.

4.2. Kai Paslaugų teikėjas Pirkimo procedūrų metu atitiktai Pirkimo dokumentuose nustatytiems reikalavimams įrodyti rėmėsi kitų ūkio subjektų ekonominiais ir finansiniais pajėgumais, Paslaugų teikėjas ir ūkio subjektai, kurių pajėgumais Paslaugų teikėjas rėmėsi, prisiima solidarią atsakomybę už Sutarties įvykdymą.

4.3. Paslaugų teikėjas Sutarties vykdymui turi teisę pasitelkti Subteikėjus tik tai Sutarties daliai, kurią nurodė Pasiūlyme. Paslaugų teikėjas Pasiūlyme nurodė Sutarties dalį, kuriai bus pasitelkiami Subteikėjai: NE.

5. PASLAUGŲ SUTEIKIMO TERMINAI, PASLAUGŲ REZULTATO PERDAVIMO - PRIĖMIMO TVARKA (Sutarties BD 9 dalis)

- 5.1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja suteikti Prekes ir Paslaugas Techninės specifikacijos 5 punkte nustatytais terminais.
- 5.2. Prekių ir Paslaugų teikimo vieta nurodyta Techninės specifikacijos 4 dalyje.
- 5.3. Nustatomas 5 (penkių) darbo dienų terminas, per kurį Klientas turi priimti suteiktas Prekes ir Paslaugas (t. y. pasirašyti Prekių ar Paslaugų rezultato perdavimo – priėmimo aktą) arba raštu informuoti Paslaugų teikėją apie Prekių ar Paslaugų rezultato trūkumus.
- 5.4. Už vėlavimą suteikti Paslaugas per Sutarties SD 5.1 nustatytą terminą Paslaugų teikėjas, Klientui pareikalavus, moka 0,05% nuo vėluojamų suteikti Paslaugų kainos (be PVM) dydžio delspinigius už kiekvieną uždelstą dieną (tačiau bet koku atveju ne mažiau kaip 50 (penkiasdešimt) eurų už visą vėlavimo laikotarpį).

6. MOKĖJIMAI, PINIGINĖS PRIEVOLĖS IR SULAIKYMAI (Sutarties BD 11 dalis)

- 6.1. Klientas sumoka Paslaugų teikėjui už faktiškai pateiktas Prekes ir suteiktas kokybiškas Paslaugas per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo Prekių ar Paslaugų rezultato perdavimo - priėmimo akto pasirašymo ir Sąskaitos gavimo dienos.
- 6.2. Maksimali delspinigių ir (ar) baudų suma, Paslaugų teikėjo mokėtina pagal šią Sutartį, negali viršyti 10% (dešimt procentų) bendros Prekių ir Paslaugų kainos.

7. SUTARTIES ĮSIGALIOJIMAS IR GALIOJIMAS (Sutarties BD 2.1 punktas)

- 7.1. Ši Sutartis įsigalioja nuo jos pasirašymo dienos ir galioja 12 mėnesių.
- 7.2. Jeigu likus iki šios Sutarties galiojimo termino pabaigos ne mažiau kaip 90 (devyniasdešimt) kalendorinių dienų nei viena iš Šalių raštu nepateikia pageidavimo nepratęsti Sutarties galiojimo, Sutartis tokiomis pačiomis sąlygomis pratęsiama dar 1 (vienieriems) metams, neviršijant Sutarties SD 2.3 punkte nurodytos bendros Paslaugų kainos. Pratęsimo sąlyga taikoma ne daugiau nei 2 (du) kartus.

8. PAKEIČIAMOS / NETAIKOMOS SUTARTIES BD SĄLYGOS

- 8.1. Paslaugų teikėjas, tinkamai įvykdęs savo sutartinius įsipareigojimus ir nesuėjęs numatytam atsiskaitymo su juo terminui, turi teisę kreiptis į Klientą dėl paskolos, kurios suma neviršytų jam mokėtino atlyginimo atskaičius už paskolą mokėtinų palūkanų, jei priskaityta – delspinigių ir baudų, suteikimo.
- 8.2. Klientas, suteikęs Paslaugų teikėjui Sutarties SD 8.1 punkte nurodytą paskolą, turi teisę atlikti vienašališką grąžintinos paskolos sumos įskaitymą į pagal Sutarties SD nustatytą Paslaugų teikėjui mokėtiną atlyginimą, t. y. sumažinti Paslaugų teikėjui mokėtiną atlyginimą Paslaugų teikėjo grąžintinos paskolos sumos dydžiu.
- 8.3. Sutarties SD 8.1. punkte nurodytos paskolos suteikimas reiškia ne Kliento pareigą, o teisę, kurios įgyvendinimas priklauso išimtinai nuo jo diskrecijos bei Paslaugų teikėjo patikimumo ir finansinės padėties, Kliento galimybių suteikti atitinkamą paskolą. Kliento atsisakymas suteikti paskolą negali būti ginčo dalykas ir negali būti skundžiamas.

9. KITOS SUTARTIES NUOSTATOS

- 9.1. Kai Paslaugų teikėjas Pirkimo procedūrų metu atitiktai Pirkimo dokumentuose nustatytiems reikalavimams įrodyti rėmėsi kitų ūkio subjektų ekonominiais ir finansiniais pajėgumais, Paslaugų teikėjas ir ūkio subjektai, kurių pajėgumais Paslaugų teikėjas rėmėsi, prisiima solidarią atsakomybę už Sutarties įvykdymą.

10. PRIEDAI

- 10.1. Kiekvienas šios Sutarties priedas yra neatskiriama jos dalis. Kiekviena Šalis gauna po vieną kiekvieno Sutarties priedo egzempliorių.

10.2. Prie Sutarties SD pridedami šie priedai laikomi konfidencialia informacija:

10.2.1. Priedas Nr.1 - Kontaktiniai adresai pranešimams siųsti ir asmenys, atsakingi už sutarties vykdymą, 1 lapas.

11. ŠALIŲ REKVIZITAI

Paslaugų teikėjas

Klientas

UAB „Sonaro“

AB „Energijos skirstymo operatorius“

(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

KONTAKTINIAI ADRESAI PRANEŠIMAMS SIŪSTI IR ASMENYS, ATSAKINGI UŽ SUTARTIES VYKDYMĄ

1. PRANEŠIMAI (Sutarties BD 18.6 punktas)

2. KONTAKTINIAI ASMENYS (Sutarties BD 18.7 punktas)

Paslaugų teikėjas

UAB „Sonaro“

Klientas

AB „Energijos skirstymo operatorius“

(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

- 1.1. **Klientas** - AB „Energijos skirstymo operatorius“
- 1.2. **Paslaugų teikėjas** – ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis juridinis asmuo, viešasis juridinis asmuo, kitos organizacijos ir jų padaliniai ar tokių asmenų grupė, su kuriuo Klientas sudaro Sutartį.
- 1.3. **Sutartis** – Sutartis, sudaroma tarp Paslaugų teikėjo ir Kliento dėl Pirkimo objekto.
- 1.4. **Įrankis, Sistema** – kokybės valdymo ir anketavimo Įrankis.
- 1.5. **Incidentas** – neplanuotas Įrankio veikimo pertrūkis, funkcionalumo kokybės sumažėjimas.
- 1.6. **Kritinė klaida** – kai nustatytas trikdys ir (ar) problema, dėl kurios naudotojas negali vykdyti numatytų būtinų funkcijų ir nežinomas joks kitas alternatyvus šios funkcijos vykdymas;
- 1.7. **Klaida** – kai nustatytas trikdys ir (ar) problema, kuri kliudo vykdyti būtinas funkcijas, tačiau yra žinomas alternatyvus funkcijos vykdymas arba kai nustatytas trikdys ir (ar) problema, kuri sukelia sunkumus naudojantis Įrankis, bet neturi įtakos Įrankio funkcijų veikimui ir nedaro jokio kito poveikio Įrankiui;
- 1.8. **TIC** – UAB Technologijų ir inovacijų centras, teikiantis informacines ir telekomunikacines paslaugas AB Lietuvos energija grupėje.

2. PIRKIMO OBJEKTAS

- 2.1. Kokybės valdymo ir anketavimo Įrankio licencijų pirkimas, jo diegimo paslaugos. Įrankis reikalingas darbuotojų atliekamų funkcijų kokybei užtikrinti (kliento aptarnavimo standarto laikymasis, techninių reikalavimų laikymasis, efektyvumas).

3. PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS

- 3.1. Kokybės valdymo ir anketavimo Įrankio licencija neribojant naudotojų kiekio, testavimo ir gamybinei aplinkoms, užtikrinamas Kliento turimas Įrankio programinės įrangos licencijas ir neribotą programinės įrangos naudojimą;
- 3.2. Kokybės valdymo ir anketavimo Įrankio diegimas;
- 3.3. Įrankio naudotojų ir administratorių mokymai – 3 grupės (grupė iki 8 žmonių), vienos grupės mokymų trukmė ne trumpesnė kaip 18 val.;
- 3.4. Techninių Įrankio darbo problemų sprendimas (sprendimo paslaugos trukmė - ne trumpesnė kaip 24 mėn.)

4. SUTARTINIŲ ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO VIETA

- 4.1. Aguonų g. 24, Vilnius

5. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

5.1. Pirkimo objekto aprašymas

5.1.1. Kokybės valdymo ir anketavimo Įrankio licencijos:

- 5.1.1.1. Perkama programinė įranga turi būti licencijuojama ir turinti nepriklausomą nuo konkrečių pavienių užsakovų vystymo planą ir gyvavimo ciklą.
- 5.1.1.2. Paslaugų teikėjas privalo per 3 mėnesius nuo Sutarties pasirašymo pateikti Įrankio programinės įrangos licenciją neribojant naudotojų kiekio, testavimo ir gamybinei aplinkoms, užtikrinant neribotą programinės įrangos naudojimą.
- 5.1.1.3. Paslaugų teikėjas turi pateikti Klientui jo vardu registruotą licenciją patvirtinantį dokumentą.

5.1.2. Kokybės valdymo ir anketavimo Įrankio diegimas:

- 5.1.2.1. Per 2 (du) mėnesius nuo Sutarties pasirašymo datos turi būti parengtas Įrankio analizės dokumentas, apibrėžiantis Įrankio funkcinius ir nefunkcinius reikalavimus, Įrankio funkcionalumus, verslo procesus ir taisykles, ekranines formas, sąsajas su kitomis Kliento sistemomis, testavimo scenarijus.
- 5.1.2.2. Per 6 (šešis) mėn. nuo Sutarties pasirašymo datos turi būti įdiegtas pilnas Įrankio funkcionalumas.
- 5.1.2.3. Paslaugų teikėjas Paslaugas teikia naudodamas Kliento naudojamą IT infrastruktūrą TIC. Šalims raštu sutarus, Įrankio priežiūros paslaugoms teikti Paslaugų teikėjui gali būti suteiktos nuotolinio prisijungimo prie Įrankio (gamybinės, vystymo ir testinės aplinkų) galimybės.

5.1.3. Įrankio naudotojų ir administratorių mokymų paslaugos:

- 5.1.3.1. Apmokyti du „supernaudotojus“ (už Įrankio administravimo ir vystymo kuravimą atsakingi asmenys, per kuriuos vykdomi Įrankio keitimai) ir 21 naudotoją.
- 5.1.3.2. Mokymai teikiami 3 grupėms žmonių (grupė iki 8 žmonių), vienai grupei mokymų trukmė ne trumpesnė kaip 18 val.
- 5.1.3.3. Mokymo paslaugos užsakomos atskirais Kliento užsakymais, teikiamais el. paštu nurodytu Sutartyje (toliau – Užsakymas (-ai)).

- 5.1.3.4. Mokymo paslaugos tiekiamos tik suderinus su Kliento atstovu mokymų turinį, apimtis ir terminus ir abiem Šalims patvirtinus Užsakymą.
- 5.1.3.5. Įrankio vartotojų ir administratorių mokymai vykdomi darbo vietoje arba per nuotolio ryšio priemones.
- 5.1.3.6. Per 10 (dešimt) darbo dienų iki darbuotojų apmokymų pradžios mokomoji medžiaga (mokomosios medžiagos struktūra, detali koncepcija, dizainas, vizualūs elementai, tekstai, pratimai ir kiti objektai) turi būti suderinta su Klientu.
- 5.1.3.7. Turi būti atnaujintas vartotojo vadovas. Turi būti paruošta išorinio vartotojo naudojimo instrukcija su dažniausiai užduodamais klausimais.
- 5.1.4. **Techninių įrankio darbo problemų sprendimo paslaugų (ne trumpesnė kaip 24 mėn.) turinį sudaro:**
- 5.1.4.1. Kritinių klaidų šalinimas,
- 5.1.4.2. Klaidų šalinimas.
- 5.1.4.3. Įrankio programinės įrangos klaidų ir netikslumų, kurie susiję su atliktais pakeitimais, neatitinkančiais Įrankio funkcinių reikalavimų pagal suderintus techninius reikalavimus, taisymas;
- 5.1.4.4. Klaidų, susijusių su Įrankiu ir Įrankio pakeitimais, kuriems galioja garantinis laikotarpis, taisymas;
- 5.1.4.5. Techninių problemų registravimas turi būti apskaitomas ir valdomas centralizuotame Paslaugų teikėjo Pagalbos įrankyje;
- 5.1.4.6. Techninių problemų reakcijos ir išsprendimo laikai:
- 5.1.4.6.1. Reakcijos laikas - 2 (dvi) Kliento darbo val. nuo pranešimo iš Kliento gavimo. Reakcijos į Įrankio darbo sutrikimus terminas suprantamas kaip laiko tarpas nuo pranešimo registravimo Pagalbos sistemoje iki jo sprendimo pradžios;
- 5.1.4.6.2. Išsprendimo laikas Kritinių klaidų atveju - ne ilgesnis kaip 8 (aštuonios) Kliento darbo valandos;
- 5.1.4.6.3. Išsprendimo laikas Kitų klaidų atveju – ne ilgiau kaip 2 (dvi) Kliento darbo dienos.
- 5.1.4.7. Jeigu dėl objektyvių priežasčių klaidos šalinimui reikalingas ilgesnis laikas, negu numatyti terminai, dėl ilgesnio laiko su Klientu susitariama atskirai.
- 5.1.4.8. Išspręstas incidentas laikomas uždytu, jeigu per dvi (2) Kliento darbo dienas Klientas nepateikia Paslaugų teikėjui pretenzijos dėl klaidų ir sutrikimų šalinimo.
- 5.1.4.9. Pagalba šalinant licencijuotos ir Paslaugų teikėjo prižiūrimos standartinės programinės įrangos problemas, apie kurias praneša Kliento darbuotojai.
- 5.1.4.10. Konsultacijos telefonu, elektroniniu paštu. Ši paslauga suteikiama Kliento specialistams, atsakingiems už pateiktos programinės įrangos eksploatavimą aptarnavimo laikotarpiu. Konsultacijų metu Paslaugų teikėjas turi informuoti, kaip šalinti arba apeiti (angl. workaround) programinės įrangos sutrikimus.
- 5.1.4.11. Pagalba šalinant programinės įrangos problemas Kliento darbo vietoje, jei problemos neišsprendžiamos telefonu ar elektroniniu paštu.
- 5.1.4.12. Programinės įrangos klaidų ištaisymo paketų ir naujų programų versijų teikimas.

5.2. Funkciniai reikalavimai, keliami kokybės valdymo ir anketavimo Įrankiui

- 5.2.1. Numatytam tikslui įgyvendinti kokybės valdymo ir anketavimo Įrankis (toliau – Įrankis) turi turėti šiuos pagrindinius funkcinius elementus:

Nr.	Funkcinio reikalavimo aprašymas
R1.1	Kokybės valdymo ir anketavimo įrankis turi būti skirtas procesų kokybei valdyti: skaitinių, rašytinių ir grafinių duomenų perdavimui. T.y. Sistema elektroniniu būdu iš nutolusių mobilių įrenginių Aplikacijų, naudojantis interneto ryšiu turi perduoti surinktus duomenis į Administravimo dalį.
R1.2	Galimybė klientų aptarnavimo vertinimo duomenis fiksuoti darbo vietoje (išmaniajame įrenginyje- telefone arba planšetiniame kompiuteryje, kompiuteryje).
R1.3	Reikalingas užfiksuotų vertinimo duomenų (skaitiniai, žodiniai, nudažyti kita spalva) automatinis suvedimas į sistemą.
R1.4	Duomenys turi būti pasiekiami per interneto naršyklę kompiuteryje bei išmaniajame įrenginyje (telefone, kompiuteryje arba planšetiniame kompiuteryje).
R1.5	Išskiriami trys funkcinių reikalavimų aprašai: • WEB anketavimo dalis. • Apdorotų duomenų dalis – duomenų atvaizdavimas (ang. dashboard), bus suderinti pagal analizės metu suderintus duomenis • Administravimo dalis Web.
R1.6	Sistemos administratoriui reikalinga galimybė eigoje kurti naujus klausimynus, keisti esamus/šalinti nereikalingus, kurti naujus vartotojus, valdyti turinį. Turi būti galimybė sukurti klausimyną, kuris parenka tolimesnius klausimus, pagal ankstesnio klausimo atsakymą.
R1.7	Galimybė sukurti reikiamas duomenų fiksavimo formas pagal įmonės poreikius: kelių skirtingų tipų anketos (klausimai su atvirais atsakymais, klausimai, kur atsakymais pagal pasirinkimą vienam objektui arba darbuotojui, klausimai su atsakymais pagal pasirinkimą iškart keliems objektams arba darbuotojams).

Nr.	Funkcinio reikalavimo aprašymas
R1.8	Atviro tipo atsakymas, įrašyti tekstą. - Atsakymas iš klasifikatoriaus pasirinkimo „taip/ne“ arba „vykdo/nevykdo“. - Atsakymai į neprivalomus „nevertinama“ (tokiu būdu ataskaitose jie nevertinami bendram rezultatui). - Prie įvertinimų turi būti galimybė įrašyti pastabas ir įkelti foto. - Vertinimo atlikimo rezultatas – vertinimą atitinkanti spalva, pvz. „Žalia – wow; Geltona – gerai; Mėlyna – vidutiniškai“.
R1.9	Galimybė išsirenkant vertinimo formą, jai priskirti reikiamus duomenis (pvz. vertinimo data, vertintojas, pamaina ir pan.).
R1.10	Vertinimo pabaigoje turi būti laukas rezultatams „Išvados/reziumė/susitarimams“. Kito vertinimo metu, formoje gali būti rodomi praeito vertinimo rezultatai (priklausomai nuo anketos tipo).
R1.11	Galimybė prie kai kurių vertinimo kriterijų įkelti jų aprašymo informaciją ar fotografiją (pvz. vertinant uniformą – įkelti foto kokia ji turi būti).
R1.12	Užfiksavus vertinimą, turi būti galimybė automatiškai išsiųsti vertinimo ataskaitą nurodytu adresu (el. paštu arba nuorodą į sistemą)
R1.13	Administravimo sistemoje reikalinga galimybė matyti duomenis, pasirenkant pagal norimus filtrus: - Data - Padalinį. - Pamainą. - Darbuotoją. - Vertinimo anketos tipą.
R1.14	Administravimo sistemoje reikalingos gautų užfiksuotų duomenų ataskaitos už norimą laikotarpį įvairiais pjūviais.
R1.15	Reikalinga greita duomenų paieška, veikianti vieno langelio principu – pagal raktinius žodžius administravimo sistemoje ir išmaniajame įrenginyje.
R1.16	Duomenų perdavimas tarp aplikacijos – administravimo aplinkos, tikslumas atvaizdavimo – 100 proc.
R1.17	Sistema turi būti diegiama ir duomenys saugomi centralizuotai, turi būti užtikrintos saugojamų duomenų apsaugos priemonės, užtikrinančios duomenų integralumą, vientisumą ir atstatymą po duomenų praradimo.
R1.18	Sistemos administravimo dalies sąsaja turi būti WEB aplinkoje realizuotoje su galimybe naudoti saugų duomenų apsikeitimo protokolą - HTTPS

5.2.2. Numatytam tikslui įgyvendinti įrankis turi turėti šias bei kitas analizės metu nustatytas abipuses integracijas su pirkėjo sistemomis:

Nr.	Sąsajos pavadinimas	Duomenys
S1.1.	Integracija su Active Directory	- Darbuotojo tabelio numeris (AD employeeNumber) - Duomenys reikalingi vartotojų autentifikacijai

5.3. Reikalavimai kartu su pasiūlymu teikiamiems dokumentams

5.3.1. Teikiant pasiūlymą, tiekėjas privalo pateikti šiuos dokumentus:

5.3.1.1. Įrankio Architektūriniai sprendimai - Sistemos architektūros dokumentas: UML 2.0 standartu specifiukuota loginė architektūra. (Component Diagram + Description); Sistemos infrastruktūros architektūros dokumentas: UML 2.0 standartu specifiukuota fizinė architektūra (Deployment Diagram + Description).

5.3.1.2. Įrankio techninės ir programinės įrangos (OS, DB ir kt.) sprendimai.

5.3.1.3. IS Saugumo sprendimai.

5.3.1.4. IS sprendimai naudotojo darbo vietai.

5.3.1.5. Detalus pirkimo objekto įgyvendinimo projekto vykdymo planas. Į projekto vykdymo planą turi būti įtraukti visi tarpiniai ir galutiniai projekto vykdymo rezultatai.

5.4. Bendrieji reikalavimai

5.4.1. Įrankio programinėje įrangoje privalo būti naudojami architektūriniai bei technologiniai sprendimai, užtikrinantys įvedamų ir saugomų duomenų autentiškumą, nepakeičiamumą ir integralumą.

5.4.2. Privatumas ir saugumas (angl. privacy and security) – naudotojų duomenų privatumas bei konfidencialumas turėtų būti užtikrinamas tinkamomis technologinėmis priemonėmis. Tai reiškia, kad programinė įranga privalo leisti naudotojams matyti tik tuos duomenis, kuriuos jie gali matyti pagal turimus įgaliojimus. Konfidencialumas yra

- siejamas su komunikavimo privatumu, svarbių duomenų saugiu saugojimu, naudotojų autentifikavimu bei ribotu duomenų matomumu.
- 5.4.3. Informacinės sistemos programinė įranga privalo būti atspari programiniams ir aparatiniais trikdžiams (turi sugebėti atsistatyti pvz., po elektros, interneto ryšio dingimo ir pan.).
 - 5.4.4. Programinės įrangos architektūra ir jos realizacija turi palaikyti įrankio pajėgumų plėtimą, prijungiant papildomą techninę įrangą (angl. scaling).
 - 5.4.5. Įrankio programinė įranga neturi būti ribojantis veiksnys didinant Sistemos našumą. Kitaip tariant, informacinės sistemos našumui padidinti užtenka pridėti reikalingos aparatinės įrangos, tuo pačiu nekeičiant Sistemos programinės įrangos išeities tekstų.
 - 5.4.6. Įrankis turi būti realizuotas trijų sluoksnių architektūros principu – duomenų bazės, veiklos logikos ir naudotojo sąsajos sluoksniais.
 - 5.4.7. Įrankis turi palaikyti centralizuotą duomenų modelį – turi būti galimybė visų veiklos matavimo ir vertinimo modelių ir veiklos procesų duomenis ir metaduomenis laikyti vienoje duomenų bazėje.
 - 5.4.8. Turi būti galimybė didinti ir mažinti langų dydį.
 - 5.4.9. Įrankis turi turėti galimybę suformuoti norimo periodo žurnalinių įrašų apibendrintas ir detalias ataskaitas (angl. reports) ir jas pateikti Kliento atsakingiems asmenims.
 - 5.4.10. Įrankis turi turėti galimybę suformuoti periodinę ataskaitą apie visas Įrankio vartotojų turimas prieigas ir jų teises/roles (prieigos teisių matrica).
 - 5.4.11. Įrankis turi turėti galimybę peržiūrėti prisijungimų prie Įrankio ataskaitas, kuriose turi būti matoma iš kokio IP adreso, kuriuo laiku ir koks darbuotojas jungėsi, kokie buvo atliekami veiksmai (pvz., turinio redagavimas/ šalinimas, laiškų siuntimas, naujų naudotojų sukūrimai ar teisių/ rolių jiems keitimas ir pan.).
 - 5.4.12. Įrankis turi turėti galimybę suformuoti periodinę (vieną kartą per mėn.) ataskaitą apie Įrankio sisteminių ir administratorių paskyrų (angl. accounts) veiksmus.
 - 5.4.13. Serverinė platforma (suderinama su naudojamomis platformomis) - X86, Windows, Linux.
 - 5.4.14. Įrankį naudotojas privalo pasiekti bet kokios naršyklės pagalba per HTTPS protokolą.
 - 5.4.15. Integracija su kitomis sistemomis:
 - 5.4.15.1. Įrankis turi veikti autonominiu ("get on request") principu, t. y. jis pats turi būti atsakingas už duomenų paėmimo procesą. Duomenys turi atsinaujinti periodiškai tam tikru nustatytu laiku arba rankiniu būdu, naudotojui inicijavus duomenų paėmimo procesą. Turi būti parengti siūlymai, kaip optimizuoti duomenų gavimo eilių problemas, suderintus sprendimus, realizuoti Įrankį.
 - 5.4.15.2. Įrankio duomenų paėmimo procesas turi sugebėti pasijungti prie REST Web Servisų, kurie duomenis atiduos JSON formatu, ir išsisaugoti juos pas save.
 - 5.4.15.3. Įrankyje turi būti galimybė vykdyti duomenų importą ir eksportą, naudojant Kliento naudojamus duomenų apsiųtimo formatus (pvz. XML (arba lygiavertės)) rinkmenos.
 - 5.4.16. Įrankis turi turėti įdiegtą arba pasiekiamą internetu pagalbos biblioteką.
 - 5.4.17. Įrankis skaičiavimus turi atlikti ir perduoti kitoms Kliento sistemoms ne ilgiau nei per 5 (penkias) minutes.
 - 5.4.18. Paslaugų teikėjas įgyvendina visas integracijas ir visus pokyčius TEST aplinkoje.
 - 5.4.19. Paslaugų teikėjas privalo pats įdiegti Įrankį į TEST aplinką. Paslaugų teikėjui bus suteikta VPN prieiga.
 - 5.4.20. Likus 3 (trims) darbo dienoms iki pokyčio diegimo į GAMYBINĘ aplinką, Paslaugų teikėjas privalo pateikti diegimo paketą ir diegimo instrukcijas TIC.

5.5. Informacinės saugos reikalavimai Paslaugų teikimui

- 5.5.1. Paslaugų teikėjo informacijos saugumas **turi būti valdomas** vadovaujantis ISO 27001 ir ISO 27002 arba jiems lygiaverčiais informacijos saugumo valdymo standartais. Toliau tekste pateikiami reikalavimai, sąvokos ir terminai suprantami taip, kaip nurodoma ISO 27001 ir ISO 27002 informacijos saugumo valdymo ar jiems lygiaverčiuose standartuose.
- 5.5.2. Paslaugų teikėjas, pagal Kliento reikalavimą, turi atlikti informacinio saugumo **rizikų vertinimą**, apimančį visas teikiamas Paslaugas. Pateikiama rizikų vertinimų ataskaita.
- 5.5.3. Paslaugų teikėjas turi turėti patvirtintą ir iškomunikuotą informacijos **saugumo politiką**;
- 5.5.4. Paslaugų teikėjo darbuotojai turi būti **supažindinti** su informacijos saugos politika ir **ja vadovautis**;
- 5.5.5. Paslaugų teikėjas turi turėti paskirtą už **informacijos saugą atsakingą** asmenį savo įmonėje;
- 5.5.6. Paslaugų teikėjas turi turėti paskirtą **informacijos saugos auditorių** savo įmonėje, kuris negali būti kartu atsakingas ir už informacijos saugumo priemonių įgyvendinimą;
- 5.5.7. Paslaugų teikėjas turi turėti patvirtintą **informacijos valdymo** (klasifikavimo, žymėjimo ir naudojimo) tvarką, apimančią reikalavimus Kliento informacijai.
- 5.5.8. Paslaugų teikėjo darbuotojai, kuriems suteikiama prieiga prie Kliento informacijos, privalo pasirašyti **konfidencialumo susitarimus**, o darbuotojai, turintys administratoriaus teises – papildomus įsipareigojimus. Susitarimų ir įsipareigojimų dokumentų projektai derinami su Klientu.
- 5.5.9. Paslaugų teikėjo darbuotojų informacijos **saugumo žinių lygis** turi būti nustatytas ir periodiškai **vertinamas**.
- 5.5.10. Paslaugų teikėjas turi turėti parengtas **elektroninio pašto, interneto, kompiuterio** ir kitų informacinių išteklių **naudojimo instrukcijas**, taikomas Paslaugų teikėjo darbuotojams, kuriose nurodytos leistino naudojimo ribos.
- 5.5.11. Paslaugų teikėjas turi turėti patvirtintus **fizinės saugos politikos** planus, užtikrinančius tinkamą informacinių išteklių, kuriuose saugoma Pirkėjo informacija, fizinę apsaugą.
- 5.5.12. Paslaugų teikėjas turi turėti Patvirtintą saugaus informacijos **laikmenų utilizavimo tvarką**.

- 5.5.13. Paslaugų teikėjas turi turėti formalizuotas **keitimų ir konfigūracijų valdymo tvarkas ir procesus**, apimančius ir teikiamas Pirkėjui paslaugas, užtikrinančius Įrankio pakeitimų planavimą, registravimą ir klasifikavimą, įtakos vertinimą, tvirtinimą, testavimą, vykdymą, atstatymą ir informavimą. Darbuotojai privalo vadovautis šiomis tvarkomis.
- 5.5.14. Kliento informacija Paslaugų teikėjo nešiojamuose kompiuteriuose, mobiliuose įrenginiuose ir laikmenose turi būti saugoma **užšifruota**.
- 5.5.15. Paslaugų teikėjas turi turėti patvirtintą saugumo **incidentų valdymo tvarką**, apimančią ir teikiamas paslaugas;
- 5.5.16. Paslaugų teikėjas turi turėti patvirtintą ir ištestuotą Paslaugų teikėjo **veiklos tęstinumo valdymo planą**, apimantį ir teikiamų Paslaugų tęstinumą. Planas turi būti periodiškai išbandomas.
- 5.5.17. Paslaugų teikėjo informacijos saugumo valdymo sistema (**ISVS**), rizikų valdymo priemonės ir teikiamos paslaugos su Klientu suderinta apimtimi, turi būti kasmet vertinama **nepriklausomų saugumo specialistų**.
- 5.5.18. Aukščiau paminėti **reikalavimai ne mažesne apimtimi taikomi** visoms paslaugų teikėjo subrangos organizacijoms, jeigu šios subrangos organizacijos, Pirkėjo raštišku sutikimu, turi ar gali įgyti prieigą prie Pirkėjo duomenų ir/ar aplinkos.
- 5.5.19. Paslaugų teikėjas periodiškai kiekvieną mėnesį pateikia Pirkėjui informaciją apie visas **subrangos organizacijas**, kurioms buvo perduota Pirkėjo informacija (jei subranga buvo numatyta Paslaugų teikimo sutartyje).
- 5.5.20. Klientas turi teisę **audito** būdu įsitikinti, kad Paslaugų teikėjas laikosi šių reikalavimų.
- 5.5.21. Paslaugų teikėjas prieigą prie Kliento informacijos turi suteikti tik tiems Kliento darbuotojams, kuriems ji būtina Paslaugų teikimui ir tik tokia apimtimi, kuri būtina pagal atliekamas darbo funkcijas, t. y. turi būti įgyvendintas **principas „būtina žinoti“**. Tokių darbuotojų sąrašas turi būti patvirtintas Paslaugų teikėjo įmonės vadovo, pateiktas Klientui ir kartą per 1 mėn. peržiūrimas.
- 5.5.22. Paslaugų teikėjo įmonėje turi būti **atskirtos prieigos teisių suteikimo atsakomybės**, t. y. poreikio iniciavimo, tvirtinimo ir atlikimo funkcijų negali atlikti vienas ir tas pats Paslaugų teikėjo asmuo.
- 5.5.23. Turi būti realizuota galimybė prieigos teisės prie Prieigos teisės prie Įrankio suteikti tik pagal **principą „būtina žinoti“** (suteikiant prieigos teises/ roles, nustatant reikiamą funkcionalumą, parenkant naudojamus Įrankio modulius/formas/ataskaita ir t.t.)
- 5.5.24. Paslaugų teikėjas turi turėti parengtas (*savo vidines*) prieigos teisių prie informacijos Įrankio vartotojams **suteikimo, peržiūros, pakeitimo ir panaikinimo procedūras**. Jos turi apibrėžti, kaip ir kokiais pagrindais vartotojams turi būti suteikta prieiga, kas atsakingas už prieigos patvirtinimą ir reikiamų pakeitimų įgyvendinimą. Taip pat procedūrose turi būti aprašyti tipiniai vartotojų vaidmenys ir išimtinių teisių suteikimo tvarka.
- 5.5.25. Įrankis privalo turėti **autorizacijos funkcionalumą per ActiveDirectory**;
- 5.5.26. Paslaugų teikėjas pagal Kliento paklausimą turi **peržiūrėti privilegijuotų vartotojų veiksmus** Įrankyje. Peržiūros rezultatai turi būti dokumentuoti, ataskaita pateikta Klientui. Paslaugos suteikiamos pagal atskirą Užsakymą
- 5.5.27. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad Įrankyje galima įdiegti Pirkėjo pateiktus reikalavimus slaptažodžiams, apibrėžiančius naudojamų slaptažodžių ilgį, kompleksiskumą, neatspėjamumą ir kartotinumą.
- 5.5.28. Slaptažodžiams keliama reikalavimai:
 - 5.5.28.1. slaptažodžiai turi būti sudaryti iš mažųjų ir didžiųjų raidžių, skaičių ir/arba specialiųjų simbolių,
 - 5.5.28.2. darbuotojų slaptažodis turi būti sudarytas iš mažiausiai 8 simbolių, administratorių slaptažodžiai privalo būti sudaryti iš mažiausiai 12 simbolių,
 - 5.5.28.3. laikini arba pradiniai slaptažodžiai privalo būti sukurti atsitiktine tvarka ir unikalūs kiekvienam vartotojui,
 - 5.5.28.4. laikini arba pradiniai slaptažodžiai privalo būti pakeisti pirmo prisijungimo metu,
 - 5.5.28.5. užmiršti slaptažodžiai privalo būti pakeisti, nenaudojami pakartotinai,
 - 5.5.28.6. draudžiama techninėje ir programinėje įrangoje naudoti gamintojo nustatytus slaptažodžius - jie privalo būti pakeisti į atitinkančius reikalavimus.
- 5.5.29. Įrankis turi užtikrinti, kad Įrankis naudoja tik unikalius vartotojų identifikatorius.
- 5.5.30. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti duomenų konfidencialumą Sistemoje, t. y. kad tik autentifikuoti vartotojai gali registruotis Įrankyje ir pasiekti tik jiems skirtus duomenis ar funkcionalumą.
- 5.5.31. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad vienu metu ir **tuo pačiu prisijungimo vardu** į Įrankį gali jungtis tik vienas autentifikuotas vartotojas.
- 5.5.32. Įrankyje kūrimo, testavimo ir gamybinės **aplinkos** privalo būti **atskirtos**;
- 5.5.33. Įrankio **testinėse** aplinkose **negali** būti naudojami **gamybinių sistemų duomenys**. Testinėse sistemose privalu **naudoti netikrus** arba iš gamybinių sistemų **pakeistus / iškraipytus duomenis**;
- 5.5.34. Jei Įrankio testinėje aplinkoje privalo būti naudojami gamybinių sistemų duomenys:
 - 5.5.34.1. prieiga prie šios Įrankio testinės aplinkos privalo būti apribota iki minimumo,
 - 5.5.34.2. testinėms aplinkoms privalo būti taikomi tokie patys saugos reikalavimai kaip ir gamybinėms aplinkoms,
 - 5.5.34.3. testinėje aplinkoje gamybinių sistemų duomenys po testavimo privalo būti nedelsiant ištrinti.
- 5.5.35. Įrankyje **draudžiama** naudoti **automatinį** elektroninių laiškų **persiuntimą** į ne Klientui priklausančias elektroninio pašto dėžutes;
- 5.5.36. Įrankis turi turėti **dokumentuotą** kiekvienos sistemos rolės ir teisės aprašą.
- 5.5.37. Paslaugų teikėjas realiu laiku turi palaikyti Įrankio suteiktą **prieigos teisių matricą (ataskaitą)** ir ją nustatytu periodiškumu pateikti Kliento peržiūrai – suderinimui, kad, radus neatitikimų, būtų imtasi neatidėliotinių ir būtinų veiksmų neatitikčių pašalinimui
- 5.5.38. Turi būti atliekamas periodinis (vieną kartą per metus) ataskaitos teikimas Pirkėjui apie vartotojų turimas prieigos teises.

5.5.39. Paslaugų teikėjas turi ne rečiau kaip kartą per ketvirtį raštiškai (elektronine forma) informuoti Klientą apie Įrankio programinės įrangos gamintojo išleistus saugumo pažeidimų pataisymus ir suplanuoti pataisymų diegimą.

5.6. SUTARTIES VYKDYMO METU PATEIKIAMA DOKUMENTACIJA

- 5.6.1. Projekto įgyvendinimo Sutarties vykdymo metu Paslaugų teikėjas Klientui turės teikti ataskaitas: a) reguliarias mėnesines projekto eigos vykdymo; b) galutinę projekto įvykdymo.
- 5.6.2. Teikiamose mėnesinėse pažangos ataskaitose turi būti nurodytos per ataskaitinį laikotarpį suteiktos Paslaugos pagal patvirtintą detalų projekto vykdymo planą, pasiekti rezultatai, kito ataskaitinio laikotarpio planuojami darbai ir rezultatai, rizikos, iškilusios problemos ir jų sprendimo pasiūlymai.
- 5.6.3. Galutinėje programos įgyvendinimo projekto ataskaitoje turi būti nurodyti atlikti darbai, pasiekti rezultatai, likusi rizika bei problemos, jų sprendimo pasiūlymai, tolesnių Kliento veiksmų pasiūlymai.
- 5.6.4. Visi dokumentai, visa projektinė ir projekto įgyvendinimo dokumentacija, kita dokumentacija turi būti rengiami ir pateikiami lietuvių kalba (pateikiama elektroninė dokumento versija).
- 5.6.5. Sutarties vykdymo metu Klientui turi būti perduota ši dokumentacija:
- 5.6.5.1. administratoriaus instrukcija;
 - 5.6.5.2. bendras Įrankio aprašymas;
 - 5.6.5.3. architektūrinis sprendimas;
 - 5.6.5.4. Įrankio duomenų bazės modelis;
 - 5.6.5.5. infrastruktūros architektūrinis sprendimas;
 - 5.6.5.6. reikalavimai saugai;
 - 5.6.5.7. Įrankio instaliavimo instrukcija;
 - 5.6.5.8. darbo vietos paruošimo instrukcija;
 - 5.6.5.9. atsarginių kopijų darymo ir atstatymo instrukcija;
 - 5.6.5.10. galimų incidentų sprendimo instrukcijos;
 - 5.6.5.11. Įrankio analizės dokumentas, apibrėžiantis Įrankio funkcinius ir nefunkcinius reikalavimus, Įrankio funkcionalumus, verslo procesus ir taisykles, ekranines formas, sąsajas su kitomis Kliento sistemomis, testavimo scenarijus.
- 5.6.6. Paslaugų teikėjas Klientui turi pateikti Įrankio pakeitimo testavimo scenarijus (test cases) ir gautus testavimo rezultatus. Testavimas turi būti atliekamas tik testinėje aplinkoje. Testavimo rezultatuose Paslaugų teikėjas turi dokumentuoti ir pateikti Klientui testavimo scenarijus ir jų rezultatus, kuriuose nurodyta:
- 5.6.6.1. testuojama funkcija (reikalavimai),
 - 5.6.6.2. kokie veiksmai turi būti atlikti iki testavimo ir kokie pradiniai duomenys reikalingi testavimui,
 - 5.6.6.3. kokius veiksmus reikia atlikti testavimo metu su testiniais duomenimis,
 - 5.6.6.4. koks rezultatas yra laukiamas, kokie gauti rezultatai/duomenys tai patvirtina,
 - 5.6.6.5. testuotojo išvada (tenkinami reikalavimai ar ne bei nustatyti defektai).
- 5.6.7. Paslaugų teikėjas turi pateikti išsamias instrukcijas, kaip teisingai įdiegti Įrankį į testavimo aplinką ir/ar sukonfigūruoti Įrankio tobulinimą/keitimą/vystymą. Diegimo/išdiegimo instrukcijoje Paslaugų teikėjas privalo:
- 5.6.7.1. pateikti diegimo/išdiegimo skriptus,
 - 5.6.7.2. aprašyti diegimo darbus (žingsnius),
 - 5.6.7.3. aprašyti kiekvieno žingsnio diegimo preliminarą trukmę,
 - 5.6.7.4. pateikti rekomendacijas vartotojams naujo funkcionalumo diegimo periodu,
 - 5.6.7.5. pateikti diegimo į gamybinę aplinką patikros planą.
- 5.6.8. Kartu su diegimo instrukcija Paslaugų teikėjas turi pateikti atnaujintą naudotojo vadovą, kuriame turi būti pateikta:
- 5.6.8.1. įdiegtos funkcijos aprašymas,
 - 5.6.8.2. veiklos arba automatizuojamos funkcijos schema,
 - 5.6.8.3. informacija, kokie veiksmai turi būti atlikti prieš pradedant vykdyti funkciją,
 - 5.6.8.4. informacija, kaip pradėti (pvz., nurodyti meniu kelią) vykdyti automatizuojamą funkciją,
 - 5.6.8.5. informacija, kaip atlikti (pvz., kokius laukus užpildyti, nurodyti tų laukų paskirtį ir prasmę) automatizuojamą funkciją,
 - 5.6.8.6. informacija, kokie tolimesni veiksmai turi būti atlikti norint pabaigti funkcijos/užduoties procesą.
- 5.6.9. Kartu su priėmimo-perdavimo aktu Teikėjas įsipareigoja perduoti Pirkėjui detalią dokumentaciją:
- 5.6.9.1. suderintus analizės dokumentus,
 - 5.6.9.2. pakeitimų techninę specifikaciją,
 - 5.6.9.3. įgyvendintų pokyčių, sukurtų programų išeities tekstus, vykdomus kodus,
 - 5.6.9.4. diegimo instrukcijas,
 - 5.6.9.5. testavimo rezultatus,
 - 5.6.9.6. atnaujintą naudotojo vadovą, funkcijų ir duomenų modelių dokumentaciją.
- 5.6.10. Paslaugų teikėjas Klientui turi pateikti **dokumentuotą** kiekvienos Įrankio rolės ir teisės aprašą.
- 5.6.11. Paslaugų teikėjas turi turėti **dokumentuotas** visas svarbiausias **Įrankio priežiūros funkcijas**:
- 5.6.11.1. Įrankio administratorių kasdieniai priežiūros darbai (tarnybinių stočių stebėsena (angl. monitoring), atsarginių kopijų darymas, suplanuotų (angl. *scheduled*) užduočių peržiūra ir patikrinimas, pajėgumų planavimas, žurnalinių įrašų peržiūrėjimas, Įrankio atnaujinimas ir pan.);
 - 5.6.11.2. Įrankio kartotinio paleidimo ir atstatymo procedūros, kuriose detalieji aprašomi kiekvieno esminio Įrankio komponento atstatymo veiksmai;

- 5.6.11.3. Prisijungimo prie Įrankio veiksmas;
- 5.6.11.4. Įrankio naudotojų vaidmenys (rolės) ir jų galimi atlikti veiksmai Įrankyje;
- 5.6.11.5. Įrankio pateikiamų klaidų naudotojams aprašymai bei naudotojų veiksmas gavus klaidos pranešimą;
- 5.6.11.6. darbo su Įrankiu pabaigos veiksmas ir atsijungimo nuo Sistemos procedūra.
- 5.6.12. Paslaugų teikėjas turi turėti parengtą Įrankio **atkūrimo planą** (angl. *system recovery plan*), kuriame yra:
 - 5.6.12.1. įvardinti už priežiūrą atsakingi asmenys, apibrėžtas jų vaidmuo ir funkcijos;
 - 5.6.12.2. identifikuoti ir prioretizuoti Įrankų palaikantys IT komponentai;
 - 5.6.12.3. nustatytas priimtinas paslaugų praradimo lygis;
 - 5.6.12.4. numatyti atitinkamų veiksmų iniciavimo kriterijai;
 - 5.6.12.5. identifikuotos konkrečios fizinės, personalo, finansų, organizacinės ir techninės priemonės, skirtos veiklos tęstinumui užtikrinti;
 - 5.6.12.6. detalizuotos procedūros, leidžiančios per numatytą laiko tarpą atkurti ir atstatyti Įrankį, bei jį palaikančius IT komponentus;
 - 5.6.12.7. numatytos procedūros, taikomos kol bus pilnai atstatyti veiklos procesai (laikinos darbo procedūros);
 - 5.6.12.8. numatyti komunikavimo veiksmai kritinio gedimo ar nelaimės atveju;
 - 5.6.12.9. periodinis numatytų veiksmų testavimas, veiklos tęstinumo proceso vertinimas ir gerinimas.

5.7. Reikalavimai garantiniam aptarnavimui

- 5.7.1. Turi būti suteikta 12 (dvylikos) mėnesių garantinė priežiūra, 8x5 (valandos x dienos) aptarnavimas.
- 5.7.2. Garantinė priežiūra teikiama nuo eksploatacijos pradžios (perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos).
- 5.7.3. Įrankio programinėje įrangoje turi būti numatytos priemonės atstatyti Įrankio duomenis iš atsarginės kopijos. Atstatymas iš atsarginės kopijos po netikėto sutrikimo turi būti ne ilgesnis nei 16 (šešiolika) val.
- 5.7.4. Įrankio garantinė priežiūra apima Įrankio neatitinkimų funkciniams reikalavimams, veikimo klaidų ir kritinių klaidų šalinimą bei kitas Lietuvos Respublikos įstatymais ir norminiais aktais numatytas garantijas. Garantinė priežiūra turi būti teikiama darbo dienomis darbo metu pagal suderintą grafiką priklausomai nuo Įrankio veikimo klaidos pobūdžio.
- 5.7.5. Sprendimą, kokio tipo klaida (kritinė klaida, klaida) yra nustatyta, priima Kliento paskirti atsakingi asmenys, suderinę su Paslaugų teikėjo paskirtais atsakingais asmenimis.
- 5.7.6. Paslaugų teikėjas turi paskirti asmenį, atsakingą už Įrankio administravimą (priežiūrą). Paskirto asmens kontaktinę informaciją Paslaugų teikėjas turi pateikti Klientui. Apie bet kokią paskirto Įrankio administratoriaus pasikeitimą nedelsiant turi būti informuojamas Klientas
- 5.7.7. Garantinių klaidų pašalinimo prioritetai skirstomi į:
 - 5.7.7.1. kritinis – šalinimo trukmė iki 8 val.;
 - 5.7.7.2. aukštas – šalinimo trukmė iki 12 val.;
 - 5.7.7.3. vidutinis – šalinimo trukmė iki 16 val.;
 - 5.7.7.4. žemas – šalinimo trukmė iki 24 val.

6. TECHNINIAI REIKALAVIMAI SISTEMAI

6.1. Bendrieji techniniai reikalavimai

Objektas – Kokybės valdymo ir anketavimo Įrankis, skirtas klientus aptarnaujančių darbuotojų vertinimo kokybei užtikrinti, gautų duomenų apie kliento aptarnavimo standarto, techninių reikalavimų, efektyvumo laikymasis, apdorojimas, analizavimas tam, kad gautų duomenų pagrindu galima būtų imtis veiksmų, siekiant gerinti klientų aptarnavimo kokybę/trumpinti laiką/mažinti veiklos sąnaudas.

- 6.1.1. Sistema turi turėti administravimo prieigą. Sistemoje turi būti saugomi klientų aptarnavimo vertinimo duomenys, reliacinėje duomenų bazėje.
- 6.1.2. Programinė įranga turi užtikrinti našų ne mažiau kaip 50 naudotojų darbą vienu metu, t.y. laukiamų iš sistemos veiksmų - ekraninio puslapio, formos parodymo ar išsaugojimo, pasirinkimo dialogo parodymo, paieškos - vidutinė atlikimo trukmė būtų ne ilgesnė nei 4 sekundės.
- 6.1.3. Reikalavimai darbo vietos programinei įrangai:
 - 6.1.3.1. Sistema turi turėti lietuvišką naudotojo sąsają, kuri turi atitikti Valstybinės lietuvių kalbos įstatymą.
 - 6.1.3.2. sąsaja turi būti įgyvendinta ir palaikoma interneto naršyklėje su galimybe naudoti saugų duomenų apsaugos protokolą HTTPS.
 - 6.1.3.3. Sistema turi kelti minimalius kompiuterinio raštingumo reikalavimus Sistemos naudotojams, turėti paprastą taikomosios programinės įrangos administravimo funkcijų rinkinį.
 - 6.1.3.4. Sistema turi užtikrinti saugų (šifruotą) duomenų tarp naudotojų kompiuterių ir serverio perdavimą, t.y. užtikrinti saugų sesijos režimą.

6.2. Reikalavimai Sistemos administravimui

- 6.2.1. Sistemoje turi būti galimybė administratoriui kurti naudotojus ir naudotojų grupes, priskirti naudotojus į grupes.
- 6.2.2. Sistemos administravimo dalyje turi būti galimybė administratoriui riboti/leisti prieigą prie nurodytų duomenų nurodytiems naudotojams arba naudotojų grupėms.
- 6.2.3. Sistemos administravimo dalyje turi būti galimybė gauti statistines ataskaitas apie darbą su duomenimis, naudotojų paskutinius veiksmus.

6.2.4. Sistema turi užtikrinti kokybės valdymo ir anketavimo įrankio naudotojų prieigos teisių sistemą.

6.3. Reikalavimai paieškai ir ataskaitoms

- 6.3.1. Sistemos administravimo dalyje turi būti informacijos paieškos ir peržiūros instrumentai. Sistema turi užtikrinti vieno laukelio principo paiešką tarp visų Sistemos darbo lange matomų duomenų
- 6.3.2. Sistemos administravimo dalyje turi būti parengtos ataskaitų formavimo priemonės.
- 6.3.3. Sistemos administravimo dalyje paieška turi vykti realiu laiku, t.y. automatiškai reaguoti į kiekvieną paieškos laukelyje vedamą simbolį, taip siaurindama paieškos lauką.
- 6.3.4. Sistemos administravimo dalyje turi būti ataskaitų eksportavimo galimybė į MS Excel ir csv formatą.

6.4. Kiti funkciniai reikalavimai

- 6.4.1. Sistemos administravimo dalyje turi būti fiksuojamas paskutinis atliktas veiksmas su duomenimis, užfiksuojant su kuriais duomenimis buvo atliktas veiksmas, vartotojas, kuris atliko veiksmą ir data, kada veiksmas buvo atliktas.
- 6.4.2. Sistemos administravimo dalis (be fotografavimo funkcijos) turi veikti tiek kompiuteriuose, tiek ir išmaniuosiuose įrenginiuose su Android, iOS, Windows ir kt. populiariomis operacinėmis sistemomis, o Aplikacija – įrenginiuose su Android operacine sistema.
- 6.4.3. Sistema neturi turėti jokių funkcijų kurių aktyvavimas sistemos naudojimo metu pareikalautų licencijų įsigijimo iš trečiųjų šalių. Tiekėjas turi pateikti visą programinę įrangą su visomis reikiamomis licencijomis.
- 6.4.4. Įdiegti sąsajas su sistemomis, identifiкуotomis pirminio vertinimo metu.

7. BENDRI SAUGUMO REIKALAVIMAI PASLAUGŲ TEIKĖJUI

- 7.1. *Paslaugų* teikėjo ir subteikėjų darbuotojai, kuriems suteikiama prieiga prie užsakovo informacijos, privalo **pasirašyti konfidencialumo susitarimus**. Po sutarties pasirašymo per 10 darbo dienų Paslaugų teikėjas privalo pateikti užsakovui tinkamai pasirašytus paslaugų teikėjo ir jo pasitelkiamų subteikėjų darbuotojų konfidencialumo susitarimus, kurių tipinė forma pateikta SPS Priede Nr. 5 ir Asmens duomenų tvarkymo sutartį (SPS Priedas Nr. 4).
- 7.2. Paslaugų teikėjo informacijos saugumas turi būti valdomas vadovaujantis ISO 27001 ir ISO 27002 informacijos saugumo valdymo arba jiems lygiaverčiais standartais arba atitikti žemiau nurodytuose 3-18 punktuose nustatytus reikalavimus Toliau tekste pateikiami reikalavimai, sąvokos ir terminai suprantami taip, kaip nurodoma ISO 27001 ir ISO 27002 informacijos saugumo valdymo standartais.
- 7.3. Paslaugų teikėjas, ne rečiau kaip vieną kartą per vienerius metus, turi atlikti informacinio saugumo rizikų vertinimą, apimančią visas teikiamas paslaugas. Visoms rizikoms, kurių lygis yra nepriimtinas, turi būti parengtas ir įmonės vadovybės patvirtintas rizikų valdymo priemonių planas. Rizikų vertinimo metodika, rizikų vertinimo ataskaita, rizikų priimtimumo lygis ir rizikos valdymo priemonių planas siejamas su perkama/prižiūrima paslauga/sistema turi būti suderinti su užsakovu. Dokumentacija pateikiama užsakovo vertinimui.
- 7.4. Paslaugų teikėjas turi turėti patvirtintą ir iškomunikuotą informacijos **saugumo politiką**.
- 7.5. Paslaugų teikėjo darbuotojai turi būti **supažindinti** su informacijos saugos politika ir **ja vadovautis**
- 7.6. Paslaugų teikėjas turi turėti paskirtą už **informacijos saugą atsakingą** asmenį.
- 7.7. Paslaugų teikėjas turi turėti paskirtą **informacijos saugos auditorių**, kuris negali būti atsakingas ir už informacijos saugumo priemonių įgyvendinimą, t.y. kontrolės ir sistemos priežiūros funkcijos turi būti atskirtos.
- 7.8. Paslaugų teikėjas turi turėti patvirtintą **informacijos valdymo** (klasifikavimo, žymėjimo ir naudojimo) tvarką, apimančią reikalavimus užsakovo informacijai. Dokumentacija pateikiama užsakovo vertinimui.
- 7.9. Paslaugų teikėjo darbuotojai, kuriems suteikiama prieiga prie užsakovo informacijos, privalo pasirašyti **konfidencialumo susitarimus**, o darbuotojai, turintys administratoriaus teises – papildomus įsipareigojimus. Susitarimų ir įsipareigojimų dokumentų projektai turi būti suderinti su Užsakovu,
- 7.10. Užsakovo darbuotojų informacijos **saugumo žinių lygis** turi būti nustatytas ir periodiškai **vertinamas**.
- 7.11. Užsakovas turi turėti parengtas **elektroninio pašto, interneto, kompiuterio** ir kitų informacinių išteklių **naudojimo instrukcijas**, taikomas paslaugų teikėjo darbuotojams, kuriose nurodytos leistino naudojimo ribos. Dokumentacija pateikiama užsakovo vertinimui.
- 7.12. Užsakovas turi turėti patvirtintus **fizinės saugos politiką** ir planus, užtikrinančius tinkamą, informacinių išteklių, kuriuose saugoma užsakovo informacija, fizinę apsaugą. Dokumentacija pateikiama užsakovo vertinimui.
- 7.13. Paslaugų teikėjas turi turėti patvirtintą saugaus informacijos **laikmenų utilizavimo tvarką**. Dokumentacija pateikiama užsakovo vertinimui.
- 7.14. Paslaugų teikėjas turi turėti formalizuotus **keitimų ir konfigūracijų valdymo tvarkas ir procesus**, apimančius ir teikiamas Užsakovui paslaugas, užtikrinančius Sistemos pakeitimų planavimą, registravimą ir klasifikavimą, įtakos vertinimą, tvirtinimą, testavimą, vykdymą, atstatymą ir informavimą. Darbuotojai privalo vadovautis šiomis tvarkomis.
- 7.15. Užsakovo informacija paslaugų teikėjo nešiojamuose kompiuteriuose, mobiliuose įrenginiuose ir laikmenose turi būti saugoma **užšifruota**.
- 7.16. Paslaugų teikėjas turi turėti patvirtintą saugumo **incidentų valdymo tvarką**, apimančią ir teikiamas paslaugas. Dokumentacija pateikiama užsakovo vertinimui.
- 7.17. Paslaugų teikėjo informacijos saugumo valdymo sistema (**ISVS**), rizikų valdymo priemonės ir užsakovui teikiamos paslaugos turi būti kasmet vertinama **nepriklausomų auditorių**. Atitikties vertinimo išvada pateikiama užsakovui.

- 7.18. Aukščiau paminėti **reikalavimai** (2 p.) **ne mažesne apimtimi taikomi** visiems Paslaugų teikėjo pasitelktiems subteikėjams pagal prisiimtų įsipareigojimų pobūdį, jeigu šios subrangos organizacijos, užsakovo raštišku sutikimu, turi ar gali įgyti prieigą prie užsakovo duomenų ir/ar aplinkos.
- 7.19. Užsakovas turi teisę **audito** būdu įsitikinti, kad Paslaugų teikėjas laikosi šių reikalavimų

8. BENDRINIAI SAUGUMO REIKALAVIMAI IT SISTEMAI

- 8.1. Naudotojų autentifikavimo (angl. *Identity*), autorizacijos (angl. *Access Management*) ir administravimo reikalavimai:
- 8.1.1. Paslaugų teikėjas prieigą prie užsakovo informacijos turi suteikti tik tiems užsakovo (Paslaugų teikėjo) darbuotojams, kuriems ji būtina paslaugų teikimui ir tik tokia apimtimi, kuri būtina pagal atliekamas darbo funkcijas, t.y. turi būti įgyvendintas principas „būtina žinoti“ (t.y. suteikiama minimali, darbo užduočių atlikimui būtina informacija, prieigos teisės ir priemonės.). Tokių darbuotojų sąrašas turi būti patvirtintas Paslaugų teikėjo įmonės vadovo, pateiktas užsakovui ir kartą per 1 mėn. peržiūrimas. Apie bet kokius pasikeitimus informuojamas Užsakovas.
- 8.1.2. Paslaugų teikėjo įmonėje turi būti atskirtos prieigos teisių suteikimo atsakomybės, t.y. poreikio iniciavimo, tvirtinimo ir atlikimo funkcijų negali atlikti vienas ir tas pats Paslaugų teikėjo asmuo, t.y. turi būti įgyvendintas „funkcijų atskyrimo“ principas.
- 8.1.3. Paslaugų teikėjas turi turėti parengtas vidines savo prieigos teisių prie informacinių sistemų vartotojams suteikimo, peržiūros, pakeitimo ir panaikinimo procedūras, kurios apibrėžia kaip ir kokiais pagrindais paslaugos teikėjo darbuotojams suteikiama prieiga, kas atsakingas už prieigos patvirtinimą ir reikiamų pakeitimų įgyvendinimą. Procedūrose turi būti aprašyti Sistemos tipiniai vartotojų vaidmenys ir išimtinių teisių suteikimo tvarka. Ši dokumentacija turi būti suderinta su Užsakovu.
- 8.1.4. Turi būti realizuota galimybė prieigos teises prie Sistemos suteikti tik pagal principą „būtina žinoti“ (suteikiant prieigos teises/roles, nustatant reikiamą funkcionalumą, parenkant naudojamus sistemos modulius/formas/ataskaitas ir t.t.).
- 8.1.5. Sistema privalo turėti autorizacijos funkcionalumą, paremtą Užsakovo turima centralizuota vartotojų duomenų baze, užtikrinančią centralizuotą vartotojų autentifikavimą ir jiems priskirtų teisių/rolių suteikimą, panaikinimą ir kontrolę.
- 8.1.6. Vartotojų darbas Sistemoje tik administratoriaus teisėmis draudžiamas.
- 8.1.7. Paslaugų teikėjas turi turėti sistemos administratorių prieigos valdymo tvarką, kuri aiškiai identifikuotų administratorių roles, bei joms suteiktas teises, identifikuotų asmenis, gaunančius privilegijuotas teises ir jų panaudojimo paskirtį (tikslą).
- 8.1.8. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad Sistemoje norimu periodiškumu būtų galima peržiūrėti privilegijuotų vartotojų veiksmus, juos dokumentuoti, t.y. formuoti ataskaitas (detalizuota kituose punktuose).
- 8.1.9. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad Sistemoje galima įdiegti Užsakovo pateiktus reikalavimus slaptažodžiams, apibrėžiančius naudojamų slaptažodžių ilgį, kompleksiskumą, neatspėjamumą ir kartotinumą. Šie reikalavimai apima ir naudotojams suteiktų slaptažodžių konfidencialumą, saugaus slaptažodžio perdavimą, naudotojo, kuriam perduodamas pirminis slaptažodis ar keičiamas slaptažodis, tapatybės nustatymą.
- 8.1.10. Pradiniai gamintojų įvesti slaptažodžiai Sistemoje turi būti pakeisti pagal bendrus slaptažodžiams keliamus reikalavimus ir perduoti užsakovui.
- 8.1.11. Slaptažodžiams keliami reikalavimai:
- 8.1.11.1. *slaptažodžiai privalo būti sudaryti iš mažųjų ir didžiųjų raidžių, skaičių ir/arba specialiųjų simbolių,*
- 8.1.11.2. *darbuotojų slaptažodis turi būti sudarytas iš mažiausiai 8 simbolių, administratorių slaptažodžiai privalo būti sudaryti iš mažiausiai 12 simbolių,*
- 8.1.11.3. *slaptažodžiams sudaryti neturi būti naudojama asmeninio pobūdžio informacija (pvz., gimimo data, šeimos narių vardai ir pan.),*
- 8.1.11.4. *slaptažodis privalo būti reguliariai keičiamas, t.y. ne rečiau kaip 90 dienų laikotarpyje, apie tai informuojant iš anksto vartotoją,*
- 8.1.11.5. *tarp slaptažodžio keitimo turi būti ne mažesnis kaip 24 val. laiko tarpas,*
- 8.1.11.6. *laikini arba pradiniai slaptažodžiai privalo būti sukurti atsitiktine tvarka ir unikalūs kiekvienam vartotojui,*
- 8.1.11.7. *laikini arba pradiniai slaptažodžiai privalo būti pakeisti pirmo prisijungimo metu,*
- 8.1.11.8. *slaptažodžiai negali būti naudojami tokie patys, kokie buvo naudoti 6 mėnesių laikotarpyje,*
- 8.1.11.9. *buvę 6 slaptažodžiai negali būti pakartotinai naudojami to pačio vartotojo,*
- 8.1.11.10. *didžiausias leistinas mėginimų įvesti teisingą slaptažodį skaičius - 5 kartai,*
- 8.1.11.11. *sistemoje saugomi slaptažodžiai privalo būti užšifruoti. Šifravimui naudojamas vienaspusio šifravimo algoritmas,*
- 8.1.11.12. *slaptažodžiai persiunčiami viešaisiais tinklais privalo būti papildomai apsaugoti (užšifruoti),*
- 8.1.11.13. *slaptažodžiai negali būti siunčiami toje pačioje žinutėje su vartotojo vardu,*
- 8.1.11.14. *užmiršti slaptažodžiai privalo būti pakeisti, nenaudojami pakartotinai,*
- 8.1.11.15. *slaptažodžiai negali būti saugomi ar perduodami atviru tekstu (netaikoma tik naujų vartotojų laikiniams slaptažodžiams),*
- 8.1.11.16. *draudžiama slaptažodžius atskleisti tretiesiems asmenims,*
- 8.1.11.16. *draudžiama techninėje ir programinėje įrangoje naudoti gamintojo nustatytus slaptažodžius - jie privalo būti pakeisti pagal nurodytus reikalavimus.*
- 8.1.12. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad Sistema naudoja tik unikalius vartotojų identifikatorius, valdomus centralizuotai užsakovo turimomis priemonėmis.
- 8.1.13. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti duomenų konfidencialumą Sistemoje, t.y. kad tik autentifikuoti vartotojai gali registruotis Sistemoje ir pasiekti tik jam skirtus duomenis ar funkcionalumą.

- 8.1.14. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad vienu metu ir tuo pačiu prisijungimo vardu į Sistemą gali jungtis tik vienas autentifikuotas vartotojas.
- 8.1.15. Sistema (ar jos pagalbiniais sprendimais) turi leisti nustatyti ir automatiškai kontroliuoti įvestą vartotojui galiojimo terminą, po kurio vartotojo prisijungimas automatiškai blokuojamas.
- 8.1.16. Administratorių slaptažodžiai ir vardai Sistemoje turi būti saugomi vartotojų registre, su prieigos kontrolės užtikrinimu ir informacijos šifravimu.
- 8.1.17. Rangovas turi paskirti asmenį, atsakingą už Sistemos administravimą (priežiūrą). Paskirto asmens kontaktinę informaciją Rangovas turi pateikti Užsakovui. Apie bet kokią paskirto Sistemos administratoriaus pasikeitimą nedelsiant turi būti informuojamas Užsakovas.
- 8.1.18. Sistemoje kūrimo, testavimo ir gamybinės aplinkos privalo būti atskirtos.
- 8.1.19. Sistemos testinėse aplinkose negali būti naudojami gamybiniai duomenys, t.y. privalu naudoti netikrus arba iš gamybinių sistemų pakeistus / iškraipytus duomenis.
- 8.1.20. Jei Sistemos testinėje aplinkoje privalo būti naudojami gamybinių sistemų duomenys:
- 8.1.20.1. *prieiga prie šių testinių sistemų privalo būti apribota iki minimumo, o sąrašas suderintas su Užsakovu,*
- 8.1.20.2. *testinėms aplinkoms privalo būti taikomi tokie patys saugos reikalavimai kaip ir gamybinėms aplinkoms,*
- 8.1.20.3. *testinėje aplinkoje gamybinių sistemų duomenys po testavimo privalo būti nedelsiant ištrinti.*
- 8.1.21. Sistemoje draudžiama naudoti automatinį elektroninių laiškų persiuntimą į ne Bendrovei priklausančias elektroninio pašto dėžutes.
- 8.1.22. Paslaugų teikėjas Užsakovui turi pateikti dokumentuotą kiekvienos Sistemos rolės ir teisės aprašą.

8.2. Žurnalinių įrašų (angl. log) kaupimo ir priežiūros reikalavimai

- 8.2.1. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad Sistema turi žurnalinių įrašų (angl. *logs*) rinkimo, saugojimo ir perdavimo į kitas specializuotas žurnalinių įrašų surinkimo ir analizės sistemas (angl. *SIEM*) funkcionalumą.
- 8.2.2. Paslaugų teikėjas turi dokumentuoti ir pateikti užsakovui žurnalinių įvykių aprašą.
- 8.2.3. Paslaugų teikėjo Sistema privalo kaupti šiuos žurnalinius įvykius:
- 8.2.3.1. *sėkmingą ir/arba nesėkmingą prisijungimą,*
- 8.2.3.2. *visus privilegijuotų vartotojų veiksmus,*
- 8.2.3.3. *visus pakeitimus vartotojų teisėms ir prieigai,*
- 8.2.3.4. *sisteminių objektų sukūrimą ir išvalymą,*
- 8.2.3.5. *sistemos/aplikacijos išjungimą, paleidimą ar perkrovimą.*
- 8.2.3.6. *audito funkcijos įjungimas / išjungimas,*
- 8.2.3.7. *audito įrašų trynimasis, kūrimas ar keitimas,*
- 8.2.3.8. *Sistemos / tinklo parametru, laiko ir datos pakeitimai.*
- 8.2.4. Žurnalinius įvykius sudaro:
- 8.2.4.1. *įvykio tipas / pobūdis,*
- 8.2.4.2. *vartotojo identifikatorius,*
- 8.2.4.3. *įvykio data ir laikas,*
- 8.2.4.4. *sėkmingos ir nesėkmingos prieigos įrašai (įvykio rezultatas),*
- 8.2.4.5. *įvykio šaltinis,*
- 8.2.4.6. *susiję sistemos komponentai ar resursai,*
- 8.2.4.7. *tinklo adresas ir/arba naudotas protokolas.*
- 8.2.5. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad Sistemoje renkami žurnaliniai įrašai renkami nefiltruoti (angl. *non-filtered*) ir nenormalizuota (angl. *non-normalized*) forma ir saugomi (archyvuojami) ne trumpesniu nei 6 mėn. periodu.
- 8.2.6. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad Sistemoje kaupiami žurnaliniai įrašai yra apsaugoti nuo nesankcionuoto pakeitimo, o prieiga prie jų – apribota (tik peržiūros teisės Sistemos administratorių, įmonės auditorių ir Kibernetinio / IT saugumo vadovų prieigai).
- 8.2.7. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad Sistemoje kaupiami žurnaliniai įrašai turi analizės galimybes Sistemos administratoriams.
- 8.2.8. Paslaugų teikėjo Sistema turi turėti galimybę (suderintu su Užsakovu periodiškumu ir formatu) perduoti Sistemos žurnalinius įrašus į Užsakovo centralizuotą žurnalinių įrašų surinkimo, saugojimo ir analizės sistemą (SIEM).
- 8.2.9. Reikalavimai rezervinių kopijų (angl. *Backup*) valdymui, duomenų archyvavimui, duomenų ir sistemos prieinamumo (angl. *Availability*) ir patikimumo (angl. *Reliability*) reikalavimai
- 8.2.9.1. Paslaugų teikėjas turi turėti dokumentuotą Sistemos konfigūracijos ir jos duomenų atsarginio kopijavimo procesą, užtikrinantį sutartinių įsipareigojimų su Užsakovu vykdymą (per suderintą su Užsakovu laiko tarpą atkurti sistemas ir jų duomenis).
- 8.2.9.2. Turi būti taikoma vartotojų įvedamų duomenų tikslumo kontrolė (angl. „Input data validation“).

8.3. Sistemos pažeidžiamumų (informacinės sistemos ar tinklo įrenginio netinkama apsauga nuo konkrečios grėsmės) valdymo ir atnaujinimo reikalavimai

- 8.3.1. Paslaugų teikėjas turi turėti formalizuotą techninių pažeidžiamumų (angl. *Vulnerability*) valdymo procesą, numatantį informacinės sistemos pažeidžiamumų testavimą iki įvedant ją į eksploataciją, identifikuojantį atsakingus asmenis, bei jiems paskirtas atitinkamas funkcijas. Tvarka turi apimti proceso vertinimo ir gerinimo, pažeidžiamumų stebėjimo ir vertinimo, pataisymų diegimo veiksmus, identifikuotus IT komponentus, kurių pažeidžiamumai nuolatos būtų vertinami, apibrėžtas aptiktų pažeidžiamumų kategorizavimo ir prioretizavimo gaires, nustatytus reagavimo į pažeidžiamumus terminus ir veiksmus, numatytą periodinę atliktų veiksmų patikrą.

8.3.2. Paslaugų teikėjas turi ne rečiau kaip vieną kartą per ketvirtį raštiškai (elektronine forma) informuoti Klientą apie Sistemos (įrankio) programinės įrangos gamintojo išleistus saugumo pažeidimų pataisymus, jei tokių yra, ir suplanuoti jų įdiegimą

8.4. Saugumo reikalavimai prieigai per mobiliuosius įrenginius

- 1.4.1. Mobiliuose įrenginiuose (mobilūs telefonai, planšetiniai kompiuteriai) turi būti įdiegtos šios apsaugos priemonės:
 - 1.4.1.1. Įdiegtas MDM (angl. Mobile device management) sprendimas (organizacijos ir asmeninės duomenų saugojimo erdvės atskyrimas, duomenų šifravimas, „baltieji“ programinės įrangos sąrašai, slaptažodžių/PIN politika);
 - 1.4.1.2. Įdiegta Užsakovo antivirusinė programinė įranga;
 - 1.4.1.3. Įdiegta Užsakovo nuotolinės prieigos (VPN) programinė įranga.

8.5. Ataskaitų rengimas, peržiūra ir valdymas, dokumentacija

- 8.5.1. Paslaugų teikėjas periodiškai kiekvieną mėnesį pateikia Užsakovui informaciją apie visas subrangos organizacijas, kurioms buvo perduota Užsakovo informacija (jei subranga buvo numatyta Paslaugų teikimo sutartyje).
- 8.5.2. Paslaugų teikėjo Sistema turi turėti galimybę suformuoti norimo periodo žurnalinių įrašų apibendrintas ir detalias ataskaitas (angl. reports) ir jas pateikti Užsakovo atsakingiems asmenims.
- 8.5.3. Paslaugų teikėjas realiu laiku turi palaikyti informacinės sistemos suteiktų prieigos teisių matricą (ataskaitą) ir ją nustatytu periodiškumu (1 kartą per metus – gruodžio 1 dieną) pateikti užsakovo peržiūrai – suderinimui, kad radus neatitiktis būtų imtasi neatidėliotinų ir būtinų veiksmų neatitiktį pašalinimui.
- 8.5.4. Paslaugų teikėjo Sistema turi turėti galimybę peržiūrėti prisijungimų prie Sistemos ataskaitas, kuriose turi būti matoma iš kokio IP adreso, kuriuo laiku ir koks darbuotojas jungėsi, kokie buvo atliekami veiksmai (pvz., turinio redagavimas/šalinimas, laiškų siuntimas, naujų naudotojų sukūrimai ar teisių/rolių jiems keitimas ir pan.).
- 8.5.5. Paslaugų teikėjo Sistema turi turėti galimybę suformuoti periodinę (1 kartą per mėn.) ataskaitą apie Sistemos sisteminių ir administratorių paskyrų (angl. accounts) veiksmus.

8.6. Saugumo reikalavimai kokybės valdymo ir anketavimo įrankiui

- 8.6.1. Paslaugų teikėjas Užsakovui turi pateikti Sistemos pakeitimo testavimo scenarijų ir gautus testavimo rezultatus. Testavimas turi būti atliekamas tik testinėje aplinkoje.
- 8.6.2. Testavimo rezultatuose Paslaugų teikėjas turi dokumentuoti ir pateikti Užsakovui testavimo scenarijus ir jų rezultatus, kuriuose nurodyta:
 - 8.6.2.1. testuojama funkcija (reikalavimai),
 - 8.6.2.2. kokie veiksmai turi būti atlikti iki testavimo ir kokie pradiniai duomenys reikalingi testavimui,
 - 8.6.2.3. kokius veiksmus reikia atlikti testavimo metu su testiniais duomenimis,
 - 8.6.2.4. koks rezultatas yra laukiamas, kokie gauti rezultatai/duomenys tai patvirtina,
 - 8.6.2.5. testuotojo išvada (tenkinami reikalavimai ar ne, bei nustatyti defektai).
- 8.6.3. Paslaugų teikėjas turi pateikti išsamias instrukcijas, kaip teisingai įdiegti Sistemą į testavimo aplinką ir/ar sukonfigūruoti Sistemos tobulinimą/keitimą/vystymą.
- 8.6.4. Diegimo/išdiegimo instrukcijoje Paslaugų teikėjas privalo:
 - 8.6.4.1. pateikti diegimo/išdiegimo skriptus,
 - 8.6.4.2. aprašyti diegimo darbus (žingsnius),
 - 8.6.4.3. aprašyti kiekvieno žingsnio diegimo preliminarą trukmę,
 - 8.6.4.4. pateikti rekomendacijas vartotojams naujo funkcionalumo diegimo periodu,
 - 8.6.4.5. pateikti diegimo į gamybinę aplinką patikros planą.
- 8.6.5. Kartu su diegimo instrukcija Paslaugų teikėjas turi pateikti atnaujintą naudotojo vadovą, kuriame turi būti pateikta:
 - 8.6.5.1. įdiegtos funkcijos aprašymas,
 - 8.6.5.2. veiklos arba automatizuojamos funkcijos schema,
 - 8.6.5.3. informacija, kokie veiksmai turi būti atlikti prieš pradedant vykdyti funkciją,
 - 8.6.5.4. informacija, kaip pradėti (pvz., nurodyti meniu kelią) vykdyti automatizuojamą funkciją,
 - 8.6.5.5. informacija, kaip atlikti (pvz., kokius laukus užpildyti, nurodyti tų laukų paskirtį ir prasmę) automatizuojamą funkciją,
 - 8.6.5.6. informacija, kokie tolimesni veiksmai turi būti atlikti norint pabaigti funkcijos/užduoties procesą.
- 8.6.6. Kartu su priėmimo-perdavimo aktu Paslaugų teikėjas įsipareigoja perduoti Užsakovui detalią dokumentaciją:
 - 8.6.6.1. suderintus pakeitimų analizės protokolus,
 - 8.6.6.2. pakeitimų techninę specifikaciją,
 - 8.6.6.3. programų išeities tekstus,
 - 8.6.6.4. vykdomus kodus,
 - 8.6.6.5. diegimo instrukcijas,
 - 8.6.6.6. testavimo rezultatus,
 - 8.6.6.7. atnaujintą naudotojo vadovą, funkcijų ir duomenų modelių dokumentaciją.
- 8.6.7. Visą aukščiau nurodytą dokumentaciją Paslaugų teikėjas privalo pateikti lietuvių kalba.
- 8.6.8. Paslaugų teikėjas turi turėti dokumentuotas visas svarbiausias Sistemos priežiūros funkcijas:
 - 8.6.8.1. Sistemos administratorių kasdieniai priežiūros darbai (tarnybinių stočių stebėsena (angl. monitoring), atsarginių kopijų darymas, suplanuotų (angl. scheduled) užduočių peržiūra ir patikrinimas, pajėgumų planavimas, žurnalinių įrašų peržiūrėjimas, sistemos atnaujinimas ir pan.);
 - 8.6.8.2. Sistemos kartotinio paleidimo ir atstatymo procedūros, kuriose detalai aprašomi kiekvieno esminio Sistemos komponento atstatymo veiksmai;
 - 8.6.8.3. prisijungimo prie Sistemos veiksmai;
 - 8.6.8.4. Sistemos naudotojų vaidmenys (rolės) ir jų galimi atlikti veiksmai Sistemoje;

- 8.6.8.5. *Sistemos pateikiamų klaidų naudotojams aprašymai bei naudotojų veiksmai gavus klaidos pranešimą;*
8.6.8.6. *darbo su Sistema pabaigos veiksmai ir atsijungimo nuo Sistemos procedūra.*
8.6.9. Paslaugų teikėjas turi turėti parengtą Užsakovo Sistemos atkūrimo planą (angl. *system recovery plan*), kuriame yra:
8.6.9.1. *įvardinti už priežiūrą atsakingi asmenys, apibrėžtas jų vaidmuo ir funkcijos;*
8.6.9.2. *identifikuoti ir prioritetizuoti Sistemą palaikantys IT komponentai;*
8.6.9.3. *nustatytas priimtinas paslaugų praradimo lygis;*
8.6.9.4. *numatyti atitinkamų veiksmų iniciavimo kriterijai;*
8.6.9.5. *identifikuotos konkrečios fizinės, personalo, finansų, organizacinės ir techninės priemonės, skirtos veiklos tęstinumui užtikrinti;*
8.6.9.6. *detalizuotos procedūros, leidžiančios per numatyta laiko tarpą atkurti ir atstatyti Sistemą, bei ją palaikančius IT komponentus;*
8.6.9.7. *numatytos procedūros, taikomos kol bus pilnai atstatyti veiklos procesai (laikinos darbo procedūros);*
8.6.9.8. *numatyti komunikavimo veiksmai kritinio gedimo ar nelaimės atveju;*
8.6.9.9. *periodinis numatytų veiksmų testavimas, veiklos tęstinumo proceso vertinimas ir gerinimas.*

Paslaugų teikėjas

Klientas

UAB „Sonaro“

AB „Energijos skirstymo operatorius“

(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

ĮKAINIŲ LENTELĖ

Eil. Nr.	Pirkimo objektas	Preliminarus kiekis Sutarties galiojimo laikotarpiu¹	1 mato vieneto įkainis EUR be PVM
1.	Kokybės valdymo ir anketavimo Įrankio licencija neribojant naudotojų kiekio (Techninės specifikacijos 5.1.1 p.)	1 vnt.	2500,00
2.	Kokybės valdymo ir anketavimo Įrankio diegimas (Techninės specifikacijos 5.1.2 p.)	1 vnt.	2250,00
3.	Įrankio naudotojų ir administratorių mokymai (Techninės specifikacijos 5.1.3 p.)	1 vnt.	900,00
4.	Techninių Įrankio darbo problemų sprendimas (vieno mėnesio įkainis) (Techninės specifikacijos 5.1.4 p.)	24 mėn.	90,00

Paslaugų teikėjas**UAB „Sonaro“****Klientas****AB „Energijos skirstymo operatorius“**_____
(pareigos, vardas, pavardė, parašas)_____
(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

¹ Nurodytas preliminarus Pirkimo objekto kiekis. Pirkėjas neįsipareigoja nupirkti viso nurodyto kiekio.

PASIŪLYMAS

(2018-ESO-561) KOKYBĖS VALDYMO IR ANKETAVIMO ĮRANKIO PIRKIMUI

1. INFORMACIJA APIE TIEKĖJĄ

Tiekėjo pavadinimas / Tiekėjų grupės narių pavadinimai	SONARO, UAB
Tiekėjų grupės bendras atstovas arba vadovaujantis narys (pildoma, jei pasiūlymą teikia Tiekėjų grupė)	-

2. SUTIKIMAS SU PIRKIMO SĄLYGOMIS

Pažymime, kad pateikdami savo Pasiūlymą, sutinkame su Pirkimo sąlygose (kaip jos apibrėžtos Bendrosiose pirkimo sąlygose) nustatytais tolesnėmis Pirkimo procedūromis ir būsimos Sutarties sąlygomis (tiek bendraja, tiek specialiaja dalimis).

Patvirtiname, kad atidžiai perskaitėme visus Pirkimo sąlygų, taip pat ir Techninės specifikacijos, reikalavimus, mūsų Pasiūlymas juos visiškai atitinka ir įsipareigojame jų laikytis vykdydami Sutartį. Taip pat įsipareigojame laikytis ir kitų Lietuvos Respublikoje galiojančių ir Pirkimo objektui bei Sutarčiai taikomų teisės aktų reikalavimų. Rengdami Pasiūlymą, atsižvelgėme į darbų saugos ir darbo sąlygų reikalavimus.

Jei būsime kviečiami sudaryti Sutartį ir atsisakysime ją sudaryti, įsipareigojame, įgaliojusiai organizacijai pareikalavus, sumokėti įgaliojusiai organizacijai 10 proc. Dalyvio Galutinio pasiūlymo kainos EUR be PVM dydžio baudą bei padengti įgaliojusios organizacijos patirtus tiesioginius nuostolius, kiek jų nepadengia aukščiau nurodyta bauda. Tiesioginiais nuostoliais bus laikomas kainos skirtumas tarp Sutartį atsisakiusio pasirašyti Dalyvio Galutinio pasiūlymo kainos EUR be PVM ir kito Dalyvio, pasiūlymų eilėje esančio po atsisakiusio sudaryti sutartį Dalyvio, Galutinio pasiūlymo kainos EUR be PVM.

3. INFORMACIJA APIE PLANUOJAMUS PASITELKTI SUTIEKĖJUS AR RĖMIMĄSI KITŲ ŪKIO SUBJEKTŲ PAJĖGUMAIS

3.1. Sutarties vykdymui bus pasitelkiami šie Subtiekejai:

Eil. Nr.	Subtiekejo pavadinimas ¹	Sutarties objekto dalies, perduodamos vykdyti Subtiekeju, aprašymas ²
-	-	-

Pirkėjui paprašius, pateiksime Subtiekejų deklaraciją, užpildytą pagal Pasiūlymo formos Priede Nr. 5 pateiktą formą, skaitmenines kopijas, patvirtinančias jų sutikimą būti Tiekėjo Subtiekejais Pirkėjo atliekamame Pirkime.

3.2. Sutarties vykdymo metu bus remiamasi šių ūkio subjektų pajėgumais:

Eil. Nr.	Ūkio subjekto pavadinimas, kurio pajėgumais remiamasi	Reikalavimų, kuriems atitikti bus naudojami kito ūkio subjekto pajėgumai, pobūdis ²	Pateikiamų įrodymų pavadinimas
-	-	-	-

Pirkėjui paprašius, pateiksime įrodymus, kad vykdant Sutartį mums bus prieinami lentelėje nurodytų ūkio subjektų pajėgumai.

4. PASIŪLYMO KAINA

4.1. Pasiūlymo kaina nurodoma eurai.

4.2. Pasiūlymo kaina nurodoma užpildant pateiktą lentelę:

Eil. Nr.	Pirkimo objektas	1 mato vieneto įkainis EUR be PVM	Preliminarus kiekis Sutarties galiojimo laikotarpiu ³	Kaina EUR be PVM ⁴
1.	Kokybės valdymo ir anketavimo Įrankio licencija neribojant naudotojų kiekio (Techninės specifikacijos 5.1.1 p.)	2500	1 vnt.	2500
2.	Kokybės valdymo ir anketavimo Įrankio diegimas (Techninės specifikacijos 5.1.2 p.)	2250	1 vnt.	2250

¹ Nurodomas konkretus Subtiekejo pavadinimas, jei žinomas Pasiūlymų pateikimo metu. Jei ketinama pasitelkti, tačiau konkretus pavadinimas nėra žinomas, nurodoma „nežinomas“.

² Toks perdavimas nekeičia pagrindinio Tiekėjo atsakomybės dėl numatomos sudaryti Sutarties įvykdymo.

³ Nurodytas preliminarus Pirkimo objekto kiekis. Pirkėjas neįsipareigoja nupirkti viso nurodyto kiekio.

⁴ Kaina EUR be PVM apskaičiuojama padauginant įkainį EUR be PVM iš Preliminaraus kiekio.

3.	Įrankio naudotojų ir administratorių mokymai (Techninės specifikacijos 5.1.3 p.)	900	1 vnt.	900
4.	Techninių Įrankio darbo problemų sprendimas (vieno mėnesio įkainis) (Techninės specifikacijos 5.1.4 p.)	90	24 mėn.	2160
	Pasiūlymo kaina EUR be PVM⁵			7810
	PVM			1640,1
	Pasiūlymo kaina EUR su PVM			9450,1

5. PASIŪLYMO GALIOJIMO TERMINAS

Pasiūlymas galioja BPS 8.1. punkte nurodytą terminą.

6. PRIEDAI PRIE PASIŪLYMO FORMOS⁶

- 6.1. Priedas Nr. 1. Tiekėjo rekvizitai ir kita informacija, 1 lapas;
- 6.2. Priedas Nr. 2. Konfidenciali informacija, 2 lapai;
- 6.3. Priedas Nr. 3. Minimalių kvalifikacijos reikalavimų atitikties deklaracija, 1 lapas;

Pasirašydamas šį pasiūlymą, tvirtintu visų kartu su pasiūlymu pateikiamų dokumentų tikrumą.

(Tiekėjo arba jo įgalioto asmens pareigos, vardas, pavardė, parašas)⁷

⁵ Pasiūlymo kaina EUR be PVM bus naudojama pasiūlymų vertinimui. Pasiūlymo kaina EUR be PVM turi apimti visas išlaidas, visus mokesčius, išskyrus PVM mokestį, mokėtinus pagal galiojančius Lietuvos Respublikos įstatymus, įskaitant sąskaitų pateikimo kaštus per „E.sąskaita“ sistemą. Tai nėra Pirkėjo įsipareigojimas Laimėjusiam Dalyviui sumokėti nurodytą sumą sutarties galiojimo laikotarpiu. Laimėjusiam Dalyviui bus sumokama tik už faktišką kiekį.

⁶ Priedai Nr. 5-6 teikiami tik tuo atveju, jei pasiūlymas teikiamas pasitelkiant subtiekėjus arba pasiūlymą teikia jungtinei veiklai susivienijusių tiekėjų grupė. Priedų Nr. 7-8 teikti kartu su Pasiūlymu nereikia, šių dokumentų Pirkėjas prašys tik galimo laimėtojo prieš paskelbiant laimėtoją.

⁷ Jei Pasiūlymą Pirkimui pasirašo vadovo įgaliotas asmuo, prie Pasiūlymo turi būti pridėtas rašytinis įgaliojimas arba kitas dokumentas, suteikiantis parašo teisę.