

PROGRAMINĖS ĮRANGOS TECHNINIO PALAIKYMŲ IR APTARNAVIMO PASLAUGŲ SUTARTIS Nr. AV-P2018/084/LB

2018 m. lapkričio 2 d.

Vilnius

UAB „LABBIS“, juridinio asmens kodas: 110005648, buveinės adresas: Žalgirio g. 92, LT-09303 Vilnius, atstovaujama pardavimų vadovo Mariaus Žilinsko, veikiančio pagal suteiktus įgaliojimus, (toliau – **Paslaugų teikėjas**), ir

UAB "Birštono šiluma", juridinio asmens kodas: 152840633 buveinės adresas: B. Sruogos g. 23, Birštonas, atstovaujama direktoriaus Gintaro Versecko, veikiančio pagal bendrovės įstatus (toliau – **Klientas**),

toliau kartu vadinamos **Šalimis**, o kiekviena atskirai **Šalimi**, sudaro šią paslaugų teikimo sutartį (toliau – **Sutartis**) ir susitaria dėl žemiau nurodytų sąlygų:

I. PREAMBULĖ

Paslaugų teikėjas Sutartyje nurodytomis sąlygomis įsipareigoja Klientui suteikti Paslaugų teikėjo sukurtos ir Kliento naudojamos programinės įrangos palaikymo ir aptarnavimo paslaugas, o Klientas įsipareigoja jas priimti ir atsiskaityti su Paslaugų teikėju Sutartyje nurodytomis sąlygomis ir tvarka.

II. SUTARTIES SĄVOKOS IR APIBRĖŽIMAI

1. **PROGRAMA** – Paslaugų teikėjo sukurta ir intelektualinės nuosavybės teise išimtinai jam priklausanči programinė įranga, nurodyta Sutarties Priede A „PROGRAMA“.
2. **Licencinė sutartis** – licencijų pardavimo ir/ar paslaugų teikimo sutartis (-ys) kuria Klientas įsigijo neišimtinės PROGRAMOS licencijas iš Paslaugų teikėjo.
3. **Reagavimo laikas** – laikas, per kurį Paslaugų teikėjas reaguoja į Kliento pranešimą, paskiria atsakingą asmenį (-ius), numato problemos sprendimo planą, būdus ir informuoja apie tai Klientą.
4. **Sprendimo laikas** - laikas, per kurį Paslaugų teikėjas išsprendžia Kritinio, Svarbaus, Minimalaus ar Nominalaus poveikio verslui problemą, užregistruotą HelpDesk Pranešime, sutinkamai su SLA sąlygomis, kurių aprašymas pateiktas priede B.
5. **Programavimo paslaugos** – su programinės įrangos projektavimu, funkcinė analize, architektūrinių sprendimų parinkimu, procesų aprašymu, programavimu, suprogramuotos programinės įrangos funkcionalumo vystymo, modifikavimo, testavimu ir/ar įdiegimu susijusios techninio pobūdžio paslaugos.
6. **HelpDesk sistema** – Paslaugų teikėjo sukurta programinė įranga, skirta Klientų darbuotojams, besinaudojantiems PROGRAMA, registruoti įvairius pobūdžio pranešimus, teikti papildomus pageidavimus ir užsakymus Paslaugų teikėjui bei stebėti Pranešimų sprendimo eigą. HelpDesk naudojimosi taisyklės pateikiamos el. formoje pačioje sistemoje, su jomis Klientas turi susipažinti ir jų laikytis.
7. **Pranešimas** – HelpDesk sistemoje Kliento užregistruota žinutė Paslaugų teikėjui.
8. **Techninė specifikacija** – Šalių suderinti techniniai reikalavimai, kuriais vadovaujantis suteikiamos Programavimo paslaugos arba kitos paslaugos.
9. **Konsultuojamas asmuo** – tai Kliento darbuotojas, kuriam suteikiama teisė jungtis prie HelpDesk sistemos ir teikti Pranešimus, tvirtinti jų atlikimą.
10. **SLA** - Susitarimas dėl paslaugos lygmens, angl. Service level Agreement. SLA lygiai ir įsipareigojimai yra pateikti priede B.

III. GALIOJIMO LAIKOTARPIS

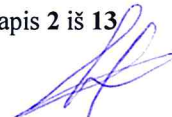
11. Ši Sutartis įsigalioja tą dieną, kai ją pasirašo abi Šalys ir galioja 1 (vienerius) metus (Pradinis terminas), po to ji automatiškai 2 (du) kartus pratęsiamą tolimesniems 1 (vienerių) metų laikotarpiais (Pratęsimo terminas), nebent viena iš Šalių pateikia raštišką pranešimą apie ketinimą nutraukti Sutartį likus ne mažiau kaip 1 (vienam) mėnesiui iki Pradinio termino arba atitinkamo Pratęsimo termino galiojimo pabaigos.

IV. PASLAUGŲ TEIKIMAS IR JŲ APIMTIS

12. Paslaugų teikėjas įsipareigoja laiku, rūpestingai ir profesionaliai suteikti užsakytas paslaugas ir dėti pagrįstas komercines pastangas sutartoms paslaugoms įvykdyti pagal Sutartį, su sąlyga, kad Klientas tinkamai vykdo šią Sutartį ir nepažeidžia PROGRAMOS licencinių sąlygų.
13. Paslaugų teikėjas įsipareigoja teikti Klientui (i) PROGRAMOS palaikymo paslaugas ir (ii) PROGRAMOS priežiūros ir aptarnavimo paslaugas bei (iii) Programavimo ir kitas Sutartyje nenumatytas paslaugas, dėl kurių Šalys susitaria atskirai. Paslaugų teikėjas teikia paslaugas, vadovaudamasis šios Sutarties prieduose numatytais terminais, Šalių suderintomis Techninėmis specifikacijomis ir įkainiais. Konkrečių paslaugų aprašymas pateikiamas Priede B „Paslaugos“. PROGRAMOS

priežiūros ir aptarnavimo paslaugos yra teikiamos, jei Klientas yra įsidedęs naujausią PRORGAMOS versiją ir užsisakęs PROGRAMOS palaikymo paslaugas, nebent Šalys raštu susitaria kitaip.

14. Paslaugų teikėjas įsipareigoja nedelsiant raštu informuoti Klientą apie bet kokias aplinkybes, kurios trukdo ar gali sutrukdyti jam pradėti ar užbaigti paslaugų teikimą nustatytais terminais. Tokiu atveju, Paslaugų teikėjas turi teisę atitinkamai pratęsti savo paslaugų suteikimo terminus. Jeigu Paslaugų teikėjas paslaugų teikimo sąlygų negali tinkamai įgyvendinti dėl Kliento ar trečių šalių kaltės, paslaugų teikimo terminai pratęsimi.
15. Šalys įsipareigoja paskirti atsakingus asmenis už tarpusavio ryšio palaikymą. Šalis įsipareigoja ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas informuoti viena kitą apie atsakingų asmenų pasikeitimą ar jų pavadavimą. Klientas pateikia Konsultuojamų asmenų sąrašą. Klientas užtikrina, kad jo paskirti Konsultuojami asmenys turės tinkamą kvalifikaciją, mokės dirbti su PROGRAMA, išmanys jos funkcionalumą bei turės tai patvirtinančius įrodymus. Klientas garantuoja, kad Konsultuojamas asmuo, užregistravęs Pranešimą HelpDesk sistemoje, bus Paslaugų teikėjui pasiekiamas visą Pranešimo sprendimo laiką ir ligos, atostogų ar kitais atvejais bus paskirtas jį pavaduojantis asmuo. Konsultuojami asmenys taip pat turi išmanyti Pranešimų pateikimo tvarką bei reikalavimus. Paslaugų teikėjas turi teisę neatsakyti į Pranešimus, gautus ne iš šios Sutarties vykdymui paskirtų Konsultuojamų asmenų. Šalys ne vėliau kaip per 5 (penkias) dienas nuo Sutarties įsigaliojimo dienos įsipareigoja atsiųsti elektroninį laišką su savo atsakingais asmenimis bei Konsultuojamais asmenimis.
16. **Paslaugų lygiai.** Paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos turi atitikti paslaugų lygių reikalavimus, nurodytus šios Sutarties Priede B „Paslaugos. Paslaugų lygis“. Klientas turi teisę keisti paslaugų lygius. Lygio keitimas iš aukštesnio į žemesnį galimas informavus Paslaugų teikėją apie sprendimą pakeisti paslaugų lygį prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų. Lygio keitimas iš žemesnio į aukštesnį galimas informavus apie tai Paslaugų teikėją prieš 5 (penkias) kalendorines dienas. Paslaugų lygio keitimui pasirašomas atskiras susitarimas prie Sutarties, kuris yra laikomas neatskiriama šios Sutarties dalimi.
17. **Programavimo paslaugų užsakymas.** Kai Klientas pageidauja programavimo paslaugų ar paslaugų, kurių neapima Sutartyje numatytos paslaugos, Klientas pateikia užklausą Paslaugų teikėjui. Tuomet Paslaugų teikėjas atlieka tokios paslaugų užklausos pirminę analizę reikalingą pasiūlymui pateikti ir išsiunčia Klientui preliminarį ir neįpareigojančią prašomų paslaugų kainą ir planuojamus paslaugų suteikimo terminus. Klientas įsipareigoja apmokėti Paslaugų teikėjui už pirminę užklausos analizę pagal Paslaugų teikėjo Priede C nurodytą valandinį įkainį. Jei Klientui priimtina Paslaugų teikėjo pasiūlyta preliminarinė paslaugų kaina ir suteikimo terminai, Klientas ne vėliau kaip per 7 (septynias) kalendorines dienas nuo pasiūlymo gavimo dienos, nebent pasiūlyme nurodytas kitas terminas, išsiunčia Paslaugų teikėjui patvirtinimą ir Paslaugų teikėjas atlieka išsamią paslaugų užklausos analizę. Baigęs išsamią paslaugų užklausos analizę, Paslaugų teikėjas pateikia Klientui paslaugų užsakymą bei galutinę kainą ir prašomų paslaugų suteikimo terminais. Jei paslaugų užsakymo sąlygos Klientui priimtinos, Klientas ne vėliau kaip 7 (septynias) kalendorines dienas nuo paslaugų užsakymo gavimo dienos, nebent užsakyme nurodytas kitas terminas, pasirašo ir išsiunčia paslaugų užsakymą Paslaugų teikėjui per jame nurodytą terminą. Jei Klientas atšaukia paslaugų užklausą arba nepasirašo paslaugų užsakymo per jame nurodytą terminą, Klientas įsipareigoja sumokėti Paslaugų teikėjui už pirminę ir išsamią paslaugų užklausos analizę pagal Paslaugų teikėjo Priede C nurodytą valandinį įkainį. Programavimo paslaugų ir kitų paslaugų, kurių neapima Sutartyje numatytos paslaugos, derinimas ir užsakymas turi vykti HelpDesk sistemos pagalba, nebent Šalys susitaria kitaip. Paslaugų teikėjas turi teisę vienašališkai parinkti ir keisti techninius Programavimo paslaugų sprendimus ir paslaugų rezultatų aprašymus, nesumažindamas jų veikimo kokybės ir funkcionalumo apimties.
18. Jei Klientas informuoja Paslaugos teikėją apie PROGRAMOS klaidą ir paaiškėja, kad tokios klaidos iš tiesų nėra arba tokios klaidos Paslaugos teikėjas nėra įsipareigojęs ištaisyti, arba klaida atsirado dėl Kliento kaltės, tada Klientas privalo atlyginti Paslaugos teikėjui už visą sugaištą laiką ir atliktą darbą pagal Paslaugų teikėjo priežiūros paslaugų įkainius. Apie PROGRAMOS klaidas Paslaugų teikėjui turi būti pranešta taip, kad Paslaugų teikėjas galėtų išsiaiškinti, kada ir kaip PROGRAMOJE atsiranda tokia klaida. Klientas įsipareigoja padėti Paslaugų teikėjui taisant PROGRAMOS klaidas. Mažareikšmės klaidos ar neesminiai nukrypimai nuo Techninės specifikacijos, kurie netrukdo naudotis PROGRAMOS pagrindinėmis funkcijomis, nelaikytini PROGRAMOS klaidomis, nepaisant to Paslaugų teikėjas įsipareigoja juos ištaisyti.
19. Į Paslaugų teikėjo teikiamų pagal šią Sutartį paslaugų apimtį neįeina PRORGAMOS gedimai, atsiradę dėl: (i) PROGRAMOS netinkamo naudojimo arba naudojimo nesilaikant Paslaugų teikėjo instrukcijų (failų ištrynimai ir kt.); (ii) PRORGAMOS pakeitimų, s priežiūros arba atnaujinimų, jei juos atlieka ne Paslaugų teikėjas; (iii) trečiųjų šalių programų, kompiuterinės techninės įrangos, elektros tiekimo arba kompiuterinių tinklų įrangos trukdžių ar neteisėtų įsilaužimų; (iv) PRORGAMOS sąveikos su trečiųjų šalių kompiuterine technine įranga ar programomis, kurios nėra nurodomos PROGRAMŲ techniniuose reikalavimuose; (v) Kliento nesugebėjimo sudaryti tinkamą fizinę techninę aplinką, reikalingą PROGRAMOS eksploatacijai (duomenų pasiekimo kontrolė, pastovus energijos tiekimas, technikos stabilus veikimas, sisteminės įrangos stabilus veikimas); arba (vi) dėl nenugalimos jėgos aplinkybių. Paslaugų teikėjas fiziškai netvarko, neprižiūri ir neadministruoja Kliento duomenų bazių, kuriose saugomi Kliento duomenys.
20. Paslaugų teikėjas nesuteikia jokios garantijos ir neprisiima jokios atsakomybės už trečiųjų šalių programinę įrangą, kuri gali būti Paslaugų teikėjo teikiamų paslaugų dalis. Paslaugų teikėjas pristatys Klientui trečiųjų šalių programinę įrangą „tokia, kokia ji yra“, taip vadinamu „as is“ pagrindu. Klientas įsipareigoja laikytis trečiųjų šalių programinės įrangos licencijų sąlygų.
21. Pasikeitus pagal Sutartį teikiamų paslaugų apimčiai, Šalys įsipareigoja tai įforminti pasirašant papildomus susitarimus (priedus), juose numatant paslaugų teikimo terminą, kainos, specifikaciją ir kitus pasikeitimus.



22. Atlikus Kliento užsakytas Programavimo paslaugas ir įvykus jų rezultatų priėmimui, suteiktų Programavimo paslaugų suma yra didinama Kliento turimos PROGRAMOS ir jos neišimtinės licencijos vertė, todėl Paslaugų teikėjas turi teisę atitinkamai perskaičiuoti palaikymo mokesį, kurį Klientas įsipareigoja mokėti.

V. VĖLAVIMAS

23. Paslaugų teikėjas įsipareigoja suteikti PROGRAMOS priežiūros ir aptarnavimo paslaugas per Sutartyje nenumatytus terminus; tuo atveju, jei Paslaugų teikėjas dėl savo kaltės vėluoja atstatyti vartotojui galimybę naudotis PROGRAMA daugiau nei 72 darbo valandų ir jei nėra kitaip Šalių susitarta, tada Klientas turi teisę reikalauti iš Paslaugų teikėjo sumokėti baudą, lygią 10 Eur už kiekvieną vėlavimo darbo valandą, tačiau tokios baudos suma per mėnesį negali viršyti 10% mokėtinos priežiūros ir aptarnavimo paslaugų kainos per tą mėnesį.
24. Paslaugų teikėjas įsipareigoja suteikti Kliento užsakytas Programavimo ar kitas Sutartyje nenumatytas paslaugas per sutartus terminus. Jei programavimo paslaugų suteikimas vėluoja dėl Paslaugų teikėjo kaltės ir jei nėra kitaip Šalių susitarta, tada Klientas turi teisę reikalauti iš Paslaugų teikėjo netesybų, kurių suma yra 0,02% nuo vėluojamos pristatyti programavimo paslaugų dalies kainos už kiekvieną pradelstą dieną, tačiau maksimali tokių netesybų suma negali viršyti 10% nuo pavėluotos pristatymo dalies kainos. Instrukcijų ir kitų su pristatymu susijusių dokumentų pavėluotas pristatymas suteikia teisę į netesybas tik tada, kai jų neturėjimas kliudo priimti arba naudoti programavimo paslaugų rezultatus.
25. Jei Klientas vėluoja atlikti savo sutartinius įsipareigojimus ir jei toks vėlavimas trukdo Paslaugų teikėjui vykdyti savo paslaugų teikimą, Paslaugų teikėjas, prieš tai informavęs Klientą apie susidariusią padėtį, turi teisę: i) atidėti paslaugų suteikimo terminą tiek, kiek vėluoja Klientas, ii) gauti iš Kliento apmokėjimą už tą vėlavimo laikotarpį (toks mokėjimas paprastai apskaičiuojamas atsižvelgiant į atitinkamo Paslaugų teikėjo personalo paslaugų valandinius įkainius) ir iii) gauti netesybas, kurių suma yra 0,02% nuo vėluojamos pristatyti paslaugų dalies kainos už kiekvieną pradelstą dieną, tačiau maksimali tokių netesybų suma negali viršyti 10% nuo pavėluotos pristatymo dalies kainos.

VI. PASLAUGŲ PRIĖMIMAS-PERDAVIMAS

26. Paslaugų teikėjo suteiktos paslaugos laikomos tinkamai suteiktomis, jei Klientas dėl jų nepateikia motyvuotos pretenzijos per 3 (tris) darbo dienas nuo paslaugų suteikimo ar paslaugų rezultatų gavimo dienos. Paslaugų priėmimo-perdavimo aktas nėra privalomas suteiktų paslaugų įforminimui, tačiau Paslaugų teikėjo reikalavimu tarp Šalių turi būti pasirašomas paslaugų priėmimo-perdavimo aktas, kurį parengia ir pateikia Paslaugų teikėjas. Tokiu atveju, Klientas privalo, gavęs paslaugų priėmimo-perdavimo aktą, per 3 (tris) darbo dienas pasirašyti aktą arba raštu pateikti motyvuotą atsisakymą. Klientui raštu nepateikus motyvuoto atsisakymo pasirašyti priėmimo-perdavimo akto, laikoma, kad paslaugos, nurodytos darbų priėmimo-perdavimo akte, yra suteiktos tinkamai ir Paslaugų teikėjas turi teisę vienašališkai pasirašyti priėmimo-perdavimo aktą bei išrašyti PVM sąskaitą-faktūrą už paslaugas. Tuo atveju, jei Klientas raštu konkrečiais faktais pagrindžia atsisakymą pasirašyti suteiktų paslaugų priėmimo-perdavimo aktą, Klientas įsipareigoja suteikti paslaugų teikėjui protingą laiko tarpą trūkumams pašalinti. Šalys susitaria, kad PROGRAMOS palaikymo paslaugų suteikimas nėra įforminamas priėmimo-perdavimo aktu.
27. Klientas įsipareigoja per 10 (dešimt) kalendorinių dienų nuo Programavimo paslaugų rezultatų gavimo juos ištestuoti ir, jei nenustato esminių Programavimo paslaugų klaidų, pasirašyti atliktų Programavimo paslaugų priėmimo-perdavimo aktą. Jei Klientas per 10 (dešimt) kalendorinių dienų nuo Programavimo paslaugų rezultatų gavimo (i) nepateikia Paslaugų teikėjui perdavimo-priėmimo akto ir nepareiškia jam jokių pastabų ar pretenzijų apie Programavimo darbų defektus (nepateikia klaidų sąrašo); arba ii) pradeda Programavimo paslaugų rezultatus naudoti savo ūkinėje komercinėje veikloje, laikoma, kad Klientas priėmė Programavimo paslaugų rezultatus kaip tinkamus ir Paslaugų teikėjas turi teisę už juos pateikti Klientui sąskaitą bei turi teisę vienašališkai pasirašyti Programavimo paslaugų priėmimo-perdavimo aktą.
28. Klientas turi teisę nepasirašyti Programavimo paslaugų priėmimo-perdavimo akto, jei Paslaugų teikėjo programavimo rezultatai iš esmės nefunkcionuoja. Tokiu atveju Klientas privalo pateikti Paslaugų teikėjui klaidų sąrašą per 1 (vieną) savaitę nuo programavimo rezultatų pristatymo dienos. Jei priėmimo-perdavimo aktas pasirašomas su tam tikromis išlygomis, Klientas taip pat privalo pateikti Paslaugų teikėjui išsamų klaidų sąrašą. Paslaugų teikėjo programavimo paslaugų rezultatai gali būti instaliuoti ir naudojami Kliento gamybinėje aplinkoje tik Klientui pasirašius programavimo paslaugų priėmimo-perdavimo aktą.
29. Įgyvendinant Programavimo paslaugų užsakymus, Šalys gali pasirašinėti tarpinius etapų priėmimo-perdavimo aktus, atsisakymas taip pat gali vykti dalimis pagal Šalių suderintą tvarką užsakyme.

VII. INTELEKTINĖS NUOSAVYBĖS TEISĖS

30. Autorių turtinės teisės ir kitos intelektinės nuosavybės teisės į PROGRAMĄ, jos dalis ar paslaugų rezultatus, kuriuos sukuria Paslaugų teikėjas, vykdydamas šią Sutartį, išimtinai priklauso tik Paslaugų teikėjui.
31. Klientui tinkamai atsiskaičius už suteiktas paslaugas, Paslaugų teikėjas Klientui suteikia neišimtinę licenciją naudoti paslaugų rezultatus bei susijusią dokumentaciją Kliento ūkinėje komercinėje veikloje. Klientas neturi teisės Paslaugų teikėjo paslaugų rezultatų pagrindu kurti išvestinius ar panašius kūrinius, naujas programinės įrangos versijas, patobulimus ir (arba) atnaujinimus. Klientas įsipareigoja nedekompiliuoti Paslaugų teikėjo programinės įrangos, išskyrus, kai tai leidžiama pagal imperatyvias teisės normas. Klientas neturi teisės sublicencijuoti PROGRAMOS ar paslaugų rezultatų trečiosioms šalims.
32. Paslaugų teikimo metu sukurtas programinės įrangos išeities kodas nuosavybės teise priklauso Paslaugų teikėjui ir nėra perduodamas Klientui, nebent Šalys raštu susitartų kitaip. Paslaugų teikėjui bankrutavus Klientas turi teisę reikalauti, kad jam nemokamai būtų perleista kopija išeities kodo, sukurto vykdančią šią Sutartį.

33. Paslaugų teikėjas įsipareigoja teikdamas paslaugas Klientui nepažeisti trečiųjų asmenų intelektualinės nuosavybės teisių ir savo sąskaitą nedelsiant imtis visų įmanomų priemonių pašalinti tokius pažeidimus, jei jie atsirastų dėl Paslaugų teikėjo neapdairumo ar jo darbuotojų kaltės.
34. Šalys įsipareigoja Sutarties galiojimo metu ir jai pasibaigus nepažeidinėti ir nepretenduoti į viena kitos prekių (paslaugų) ženklus, juridinio asmens pavadinimą, autorių teises, projektus, idėjas, koncepcijas, *know-how* arba technologijas.

VIII. PASLAUGŲ KAINA IR ATSISKAITYMO TVARKA

35. Visi įkainiai už paslaugas, nurodytas Priede B „Paslaugos. Paslaugų lygis“, yra detalizuoti Priede C „Kainos ir apmokėjimai“.
36. Klientas įsipareigoja mokėti Paslaugų teikėjui metinį PROGRAMOS palaikymo mokestį už einamus metus pagal pateiktą PVM sąskaitą-faktūrą. Paslaugų teikėjas sąskaitas už metinį palaikymo mokestį išrašo Klientui proporcingai kas ketvirtį. Metinis PROGRAMOS palaikymo mokestis yra fiksuoto dydžio ir nepriklauso nuo suteiktų palaikymo paslaugų masto per einamus metus. Metinis PROGRAMOS palaikymo mokestis privalo būti sumokėtas per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo Sutarties įsigaliojimo dienos proporcingai likusių kalendorinių metų dienų skaičiui pagal pateiktą PVM sąskaitą-faktūrą ir toliau mokamas per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo PVM sąskaitos-faktūros išrašymo dienos. Sutarties nutraukimo atveju už einamus metus sumokėtas palaikymo mokestis Klientui nėra grąžinamas.
37. Klientas įsipareigoja mokėti Paslaugų teikėjui PROGRAMOS priežiūros ir aptarnavimo mokesčius, įskaitant fiksuoto dydžio abonentinį aptarnavimo mokestį, kai toks abonentinis aptarnavimo mokestis yra numatytas Priede C. Mokėjimai už suteiktas PROGRAMOS priežiūros ir aptarnavimo paslaugas atliekami kas mėnesį už praėjusį mėnesį pagal Paslaugų teikėjo pateiktą PVM sąskaitą-faktūrą ir paslaugų detalizaciją, kuri gali būti pateikiama kartu su paslaugų priėmimo-perdavimo aktu. Už Programavimo paslaugas ar kitas Sutartyje nenumatytas paslaugas, Paslaugų teikėjas turi teisę iš Kliento prašyti išankstinio mokėjimo (avanso), sudarančio ne mažiau kaip 30% užsakytų paslaugų kainos.
38. Klientas įsipareigoja apmokėti Paslaugų teikėjo pateiktas PVM sąskaitas-faktūras per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo jų išrašymo dienos. PVM sąskaitos-faktūros gali būti pateikiamos elektroniniu paštu ir būti nepasirašytos. Esant Kliento sutikimui, Paslaugų teikėjo sąskaitos Klientui pateikiamos per e.sąskaitos portalą.
39. Jei Klientas laiku nesumoka PVM sąskaitos-faktūros, Paslaugų teikėjas turi teisę reikalauti 0,02 % delspinigių nuo pavėluoto mokėjimo sumos už kiekvieną pradelstą dieną. Paslaugų teikėjas turi teisę perleisti ar įkeisti tretiesiems asmenims gautinas sumas iš Kliento pagal Sutartį.
40. PROGRAMOJE atsiradusios klaidos negali būti pagrindas nesilaikyti Sutartyje numatytos paslaugų apmokėjimo tvarkos, nes PROGRAMOS klaidų ar įvairių kitokio pobūdžio sutrikimų taisymas yra sudėtinė susitarimo dėl aptarnavimo paslaugų dalis.
41. Klientui pradelsus mokėjimo terminą daugiau kaip 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų, tai yra laikoma esminiu Sutarties pažeidimu. Tokiu atveju, Paslaugų teikėjas įgyja teisę stabdyti bet kurių paslaugų teikimą iki bus atlikti uždelsti mokėjimai arba vienašališkai nutraukti Sutartį ar dalies paslaugų teikimą, išpėjęs apie tai Klientą prieš 10 (dešimt) kalendorinių dienų. Paslaugų teikėjui dėl šio punkto numatytų priešasčių nutraukus Sutartį ar dalies paslaugų teikimą, Klientas privalo atsiskaityti už faktiškai Paslaugų teikėjo suteiktas paslaugas ir atlyginti Paslaugų teikėjo patirtas išlaidas.
42. Mokėtinas PVM yra apskaičiuojamas taikant šios Sutarties sudarymo dieną Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatytą PVM dydį. Šalys susitaria, kad tuo atveju, jeigu šios Sutarties galiojimo metu Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatytas PVM dydis pasikeičia, tuomet pagal šią Sutartį mokėtinas PVM bus apskaičiuojamas atsižvelgiant į sąskaitos išrašymo metu galiojantį PVM dydį.

IX. KITI ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

43. Klientas įsipareigoja suteikti Paslaugų teikėjui informaciją ir/ar dokumentus, reikalingus Sutarties vykdymui. Klientas prisiima atsakomybę už teikiamos informacijos ir/ar dokumentų teisingumą ir užtikrina, kad paslaugų rezultatai bus naudojami laikantis Paslaugų teikėjo instrukcijų. Jeigu Kliento pateikta informacija ir/ar dokumentai yra klaidingi, nepilni ar neaiškūs, Klientas, gavęs pranešimą iš Paslaugų teikėjo, nedelsdamas savo sąskaita privalo atlikti būtinus pataisymus. Klientui savo iniciatyva pakeitus prieš tai Paslaugų teikėjui pateiktą informaciją ir/ar dokumentus ar pateikus naują informaciją ir/ar dokumentus ir jei toks informacijos ir/ar dokumentų pakeitimas sąlygoja paslaugų terminų, apimčių ir kainos pasikeitimus, Šalys įsipareigoja minėtus pasikeitimus įforminti raštu.
44. Klientas yra atsakingas už savo duomenų, duomenų bazės ir PRORGAMOS atsargines kopijas bei jų apsaugą bei testavimą. Klientas atsako už bet kurių savo turimų duomenų, failų ar kompiuterinių programų atstatymą iš rezervinių kopijų, nebent Šalys raštu susitartų kitaip. Klientas atsakingas už tinkamos IT infrastruktūros palaikymą ir jos kibernetinį saugumą. Paslaugų teikėjas neprisiima atsakomybės už Kliento duomenų, failų ar programų sunaikinimą, praradimą ar pakeitimą ir neatsako už žalą, atsiradusią dėl to.
45. Tuo atveju, jei klientas turi įsidieges pas save testinę aplinką, Klientas įsipareigoja prieš įdiegdamas naują PRORGAMOS versiją ištestuoti ją savo testinėje aplinkoje ir tik po to ją įdiegti į gamybinę aplinką, kuri naudojama Kliento veiklos operacijoms atlikti. Klientas yra atsakingas už ištestuotų programavimo paslaugų rezultatų ir naujų PROGRAMOS versijų įdiegimą ir paleidimą į gamybinę (*production*) aplinką, nebent Šalys raštu susitartų kitaip.
46. Klientui paprašius, Paslaugų teikėjas įsipareigoja raštu ar žodžiu informuoti jį apie paslaugų eigą, teikti kitą su paslaugų vykdymu susijusią esminę informaciją, laiku informuoti Klientą dėl aplinkybių, trukdančių tinkamai suteikti paslaugas, atsiradimą.

47. Paslaugų teikėjas turi teisę paslaugų atlikimui pasitelkti trečiuosius asmenis. Paslaugų teikėjas atsako už pasitelktų trečiųjų asmenų netinkamą ar nevisišką paslaugų atlikimą.
48. Paslaugų tiekėjas siekdamas užtikrinti PROGRAMOS greitaveiką Priede D nurodo rekomenduojamus reikalavimus techninei įrangai.
49. Kadangi tam tikruose Sutarties vykdymo etapuose dalyvaus ir Kliento atstovai, kurie atliks tam tikras užduotis ir parengiamuosius bei kitus darbus, Klientas įsipareigoja paskirti kompetentingus savo atstovus ir prisiimti visą atsakomybę už jų darbo rezultatus. Klientas įsipareigoja atsiųsti savo kompetentingus specialistus į darbinis susitikimus su Paslaugų teikėjo atstovais, siekiant išsiaiškinti iškilusius techninius klausimus. Jei bet kuriame Sutarties vykdymo etape Paslaugų teikėjas pastebi, kad Kliento atstovas neturi reikiamų žinių apie PRORGAMĄ ir jos Technines specifikacijas, funkcinis ir nefunkcinis reikalavimus, neturi tinkamos kvalifikacijos ir profesinės praktikos, Paslaugų teikėjas informuoja apie tai Klientą, o Klientas privalo nedelsdamas pakeisti tokį asmenį ir informuoti Paslaugų teikėją apie tokį pakeitimą bei nusiųsti Paslaugų teikėjui naujo asmens kontaktinius duomenis. Jeigu Klientas nepakeičia nekompetentingo asmens per 5 (penkias) darbo dienas, kaip to prašo Paslaugų teikėjas, laikoma, kad Klientas pažeidė savo sutartinius įsipareigojimus. Tokiu atveju Paslaugų teikėjas turi teisę sustabdyti savo įsipareigojimų vykdymą pagal šią Sutartį.
50. Paslaugų teikimo eigoje, Klientui pareikalavus užsakytų paslaugų ar Techninių specifikacijų pakeitimo, Paslaugų teikėjas turi teisę apmokestinti su papildomais Kliento pageidavimais susijusius darbus. Papildomi darbai ir apmokestinimas už juos nustatomi atskiru Šalių susitarimu.
51. Jeigu Klientas be rašytinio Paslaugų teikėjo sutikimo nusprendžia modifikuoti PRORGAMĄ ar bet kuriuos Paslaugų teikėjo paslaugų rezultatus, Klientas tai daro savo asmenine rizika ir atsakomybe. Tokiu atveju, Paslaugų teikėjas turi teisę vienašališkai, nesikreipdamas į teismą ir neįspėdamas Kliento, nutraukti šią Sutartį ar dalies paslaugų teikimą. PROGRAMĄ, be kita ko, laikoma modifikuota, kai ne Paslaugų teikėjas pakeičia bet kurį PRORGAMOS išeities kodo ar sukompiliuotą failą.
52. Klientas, Paslaugų teikėjui prašant, įsipareigoja užtikrinti saugią nuotolinę prieigą telekomunikacinių priemonių pagalba prie PRORGAMOS, kad galima būtų atlikti šioje Sutartyje nurodytas aptarnavimo paslaugas nuotoliniu būdu.
53. Klientas yra atsakingas už Pranešimų registravimą Paslaugų teikėjo pateiktoje pagalbos HelpDesk sistemoje, pagal joje nurodytus reikalavimus, apimant bet neapsiribojant: teisingą Pranešimo tipo priskyrimą (Kritinė klaida, Klaida, Klausimas) sutinkamai su šios sutarties nuostatomis; Klientui priskyrus neteisingą Pranešimo tipą, Paslaugų teikėjas gali jį pakeisti apie šį pakeitimą informuodamas Klientą bei pagrįsdamas keitimo priežastį; viename Pranešime talpinama tik viena žinutė Paslaugų teikėjui, priešingu atveju Paslaugų teikėjas turi teisę išskaidyti Pranešimą apie tai informavęs Klientą. Klientas sutinka, kad tik minėtoje sistemoje užregistruoti Pranešimai bus sprendžiami šioje Sutartyje nustatytais sąlygomis ir, kad visi uždaryti ir patvirtinti Pranešimai automatiškai įtraukiami į mėnesio paslaugų teikimo aktą.
54. Klientas įsipareigoja Paslaugų teikėjui ne vėliau kaip per 2¹ (dvi) darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos suteikti informaciją bei sudaryti kitas sąlygas Sutartyje numatytoms paslaugoms suteikti. Klientui nesudarius sąlygų ar nesuteikus informacijos, būtinos paslaugoms atlikti per nustatytus terminus, Paslaugų teikėjas turi teisę vienašališkai nukelti paslaugų atlikimo terminus. Paslaugų teikėjas informuoja Klientą apie paslaugų atlikimo terminų nukėlimą rašytiniu pranešimu, kuriame nustato naujus paslaugų atlikimo terminus. Paslaugų atlikimo terminai nukeliami šia tvarka: i) jei dėl Kliento kaltės Paslaugų atlikimas uždeliamas iki 14 (keturiolikos) kalendorinių dienų, galutiniai paslaugų terminai nukeliami atitinkamai uždelstam laikui; ii) jei dėl Kliento kaltės Paslaugų atlikimas uždeliamas daugiau kaip 14 (keturiolika) kalendorinių dienų, Paslaugų teikėjas turi teisę nukelti Sutarties terminus savo nuožiūra.
55. Klientas sutinka, kad esant situacijai kai Paslaugų teikėjas negali išspręsti Pranešimo per Sutartyje numatytą terminą, Paslaugų teikėjas gali siūlyti kitą protingą Pranešimo sprendimo terminą.
56. Klientas sutinka, kad Pranešimus gali sistema HelpDesk uždaryti automatiškai per 3 dienas, esant situacijai, kai Klientas neatsako į Paslaugų teikėjo klausimą ar prašymą pateikti papildomą informaciją ar duomenis, būtinus Pranešimo sprendimui arba kai Paslaugų teikėjas išsprendė Pranešimą ir laukia Kliento patvirtinimo daugiau kaip 1 dieną.

X. KONFIDENCIALUMAS IR DUOMENŲ APSAUGA

57. Konfidencialumo įsipareigojimu Šalys siekia užtikrinti teisėtą kitos Šalies interesų apsaugą ir įtvirtinti savo įsipareigojimus saugoti kitos Šalies, jos kontroliuojančių ar kontroliuojamų asmenų ir susijusių įmonių komercines paslaptis bei konfidencialią informaciją. Šalys įsipareigoja Sutarties galiojimo metu, taip pat po Sutarties pasibaigimo ar nutraukimo, neatskleisti tretiesiems asmenims, neplatinti ir viešai neskelbti jokios konfidencialios informacijos. Konfidencialia informacija laikoma bet kokia informacija, susijusi su Šalies komercinėmis ir technologinėmis paslaptimis, su šios Sutarties vykdymu, kurią viena Šalis žodžiu arba raštu suteikia kitai Šaliai, arba kuri tampa Šaliai žinoma, šios Sutarties, vykdymo procese įskaitant, bet neapsiribojant bet kokia informacija, kuri yra susijusi su Šalies programavimo sprendimų realizavimu, programine įranga, elektroninėse laikmenose laikomais duomenimis bei šios Sutarties apimtyje esanti komercinė ir kita informacija.
58. Šis konfidencialumo įsipareigojimas netaikomas tai informacijai, kuri yra vieša ar buvo teisėtai gauta iš trečiųjų asmenų be jokio konfidencialumo įsipareigojimo, ar kurią Šalis teisėtai gavo kitais teisėtais būdais. Kilus abejonėms, ar tam tikra informacija yra konfidenciali, Šalis privalo ją traktuoti kaip konfidencialią tol, kol kita Šalis raštu patvirtins, kad tokia informacija nėra konfidenciali. Konfidencialumo įsipareigojimo pažeidimu nelaikoma konfidencialios informacijos atskleidimas valstybinėms institucijoms, kai to reikalauja teisės aktai.

59. Šalis turi teisę atskleisti konfidencialią informaciją ar jos dalį tik tiems Šalies darbuotojams, kurie turi būti susipažinę su konfidencialia informacija Šalių sutarčių vykdymo tikslais. Šalis įsipareigoja ir privalo pateikti kitai Šaliai asmenų, kurie gali susipažinti su konfidencialia informacija, sąrašą, kai to prašo kita Šalis.
60. Šalis, gavusi kitos Šalies rašytinį sutikimą, turi teisę atskleisti konfidencialią informaciją ar jos dalį tretiesiems asmenims ar subrangovams, kuriuos Šalis pasitelks paslaugoms teikti, jeigu tretieji asmenys pasirašė susitarimą su juos pasitelkiančia Šalimi dėl konfidencialios informacijos saugojimo. Šalis privalo informuoti asmenis, kuriems konfidenciali informacija yra atskleidžiama, kad informacija yra konfidenciali, bei užtikrinti, kad tas asmuo vykdytų šios Sutarties konfidencialumo sąlygas. Šalis visiškai atsako už tokių trečiųjų asmenų prievolę laikytis šia Sutartimi nustatyto konfidencialios informacijos neplatintojo įsipareigojimo.
61. Šalis privalo nedelsiant pranešti viena kitai, jei joms tapo žinoma ar jos įtaria, kad konfidenciali informacija buvo atskleista asmenims, neturintiems teisės jos gauti ir privalo imtis visų reikiamų priemonių teikiant pagalbą atstatant šią konfidencialią informaciją ar apribojant galimybę ją naudoti, platinti, parduoti ar kitaip disponuoti.
62. Vienos Šalies rašytinio prašymo pagrindu kita Šalis įsipareigoja nedelsiant: grąžinti konfidencialią informaciją kitai Šaliai arba sunaikinti pateiktą konfidencialią informaciją; ir sunaikinti ar galutinai ištrinti arba įpareigoti asmenį, kuriam konfidenciali informacija buvo atskleista, sunaikinti ar galutinai ištrinti visas elektronines bylas (failus), dokumentaciją, kompiliacijas, tyrinėjimus, pastabas ir kitus dokumentus, kuriuose yra konfidencialios informacijos ar kurie yra parengti remiantis konfidencialia informacija; ir patvirtinti kitai Šaliai šiame punkte nustatytų įsipareigojimų įvykdymą raštu.
63. Šalis įsipareigoja laikytis taikytinų asmens duomenų apsaugos teisės aktų. PROGRAMOS pagalba tvarkomų asmens duomenų valdytojas yra išimtinai Klientas, kuris atsako už teisėtą duomenų tvarkymą prieš savo klientus ir kompetentingas duomenų apsaugos priežiūros institucijas. Klientui draudžiama perduoti PROGRAMOS pagalba tvarkomus asmens duomenis Paslaugų teikėjui be išankstinio raštiško Paslaugų teikėjo sutikimo. Jei paslaugų suteikimui Paslaugų teikėjui reikalingi tam tikri testiniai duomenys, Klientas prieš perduodamas juos Paslaugų teikėjui privalo juos nuasmeninti.
64. Šalis įsipareigoja savo organizacijos viduje savo sąskaita įdiegti tokias technines ir organizacines apsaugos priemones, kad būtų užtikrintas tvarkomų duomenų ir naudojamos programinės įrangos ir duomenų saugumas nuo neteisėto prieigos ir kibernetinių įsilaužimų.
65. Paslaugų Teikėjas, veikdamas kaip Kliento pateiktų ar per Klientą gautų asmens duomenų tvarkytojas, įsipareigoja vadovautis šiomis nuostatomis:
- 65.1. Nenuasmenintus Kliento asmens duomenis Teikėjas tvarkys tik pagal rašytinius Kliento nurodymus;
- 65.2. Paslaugų Teikėjas imsis tinkamų techninių ir organizacinių apsaugos priemonių, kurios apsaugos Kliento asmens duomenis nuo neleistino ar neteisėto jų tvarkymo bei nuo netyčinio jų praradimo, sunaikinimo, pakenkimo, pakeitimo ar atskleidimo;
- 65.3. Paslaugų Teikėjas nedelsdamas praneš Klientui apie saugumo pažeidimą, jei toks įvyko;
- 65.4. Paslaugų Teikėjas išlaikys Kliento asmens duomenų konfidencialumą ir įpareigoja visus Teikėjo darbuotojus, kurie dalyvauja tvarkant Kliento asmens duomenis, užtikrinti jų konfidencialumą;
- 65.5. negavęs išankstinio rašytinio Kliento leidimo, Teikėjas nepasitelks asmens duomenų subtvarkytojo;
- 65.6. Teikėjas nedelsdamas praneš Klientui apie visus prašymus, kuriuos gavo iš fizinio asmens, kurio tapatybė yra nustatyta, arba kurio tapatybę galima nustatyti dėl prieigos prie Kliento asmens duomenų tam, kad Klientas galėtų įgyvendinti pareigą per teisės aktuose nurodytą terminą;
- 65.7. Duomenų tvarkymo trukmė sutampa su Sutarties galiojimo trukme;
- 65.8. pasibaigus Paslaugų teikimui, Kliento nurodymu, Teikėjas ištrins arba grąžins Klientui visus Kliento asmens duomenis;
- 65.9. Kliento prašymu, prieš pradėdamas tvarkyti Kliento asmens duomenis, Teikėjas padės atlikti poveikio asmens duomenų apsaugai vertinimą.

XI. DRAUDIMAS VILIOTI DARBUOTOJUS

66. Klientas įsipareigoja veikti sąžiningai Paslaugų teikėjo atžvilgiu ir jokia forma nepervilioti Paslaugų teikėjo specialistų, dirbančių prie šios Sutarties pagrindu teikiamų paslaugų. Paslaugų teikėjo specialistų perviliojimas yra, be kita ko, laikomas, jeigu Kliento įmonėje arba su Klientu susijusiose įmonėse įdarbinamas arba kitokiu pagrindu yra perkamos paslaugos iš Paslaugų teikėjo prie šios Sutarties vykdymo priskirtų darbuotojų arba buvusių Paslaugų teikėjo darbuotojų, kurie Klientui ar su Klientu susijusiai įmonei teikia ar teikė su šios Sutarties objektu susijusias paslaugas. Klientas įsipareigoja nei tiesiogiai, nei netiesiogiai nesiūlyti, neįkalbinėti ir neskatinti Paslaugų teikėjo ar jo subrangovų darbuotojų sudaryti darbo sutartis su Klientu ar kitomis trečiosiomis šalimis arba užsiimti bet kokia veikla, kuri būtų naudinga kitoms šalims, bet ne Paslaugų teikėjui.
67. Šis draudimas vilioti Paslaugų teikėjo darbuotojus galioja Sutarties galiojimo metu ir 12 (dvylika) mėnesių po Sutarties nutraukimo ar pasibaigimo. Jei paaiškėja, kad Klientas pažeidė šį draudimą, Paslaugų teikėjas turi teisę vienašališkai pratęsti paslaugų pristatymo terminus, sąlygotus Paslaugų teikėjo pervilioto darbuotojo pakeitimo. Be to, Klientas privalo sumokėti Paslaugų teikėjui 50 000 (penkiasdešimt tūkstančių) eurų, kaip kompensaciją už šio draudimo pažeidimą.

XII. ATSAKOMYBĖS RIBOJIMAS

68. Paslaugų teikėjas įsipareigoja atlyginti Klientui tiesioginius nuostolius, kuriuos patyrė Klientas dėl įrodyto Paslaugų teikėjo sutartinio pažeidimo. Kompensacijos dydis už tokius nuostolius yra apribotas. Didžiausia mokėtina suma už tiesioginius

nuostolius negali viršyti 20% sumos, sumokėtos už Paslaugų teikėjo konkrečias paslaugas per praėjusius kalendorinius metus.

69. Nei viena iš Šalių neatsako už kitos Šalies netiesioginius nuostolius, kurie, be kita ko, gali būti susiję su pelno ar santaupų praradimu, pajamų netekimu, veiklos ar gamybos netekimu ar sumažėjimu, duomenų ar failų praradimu ar sugadinimu, taip pat su žala, susijusia su pakaitinių produktų arba paslaugų įsigijimu arba su žala, kurią patyrė kitos Šalies klientas arba verslo partneris.
70. Aukščiau minėtas atsakomybės apribojimas netaikomas, kai i) nuostoliai padaryti dėl Šalies tyčios ar didelio neatsargumo; ii) sužalojama sveikata ar atimama gyvybė; arba iii) toks atsakomybės apribojimas draudžiamas pagal imperatyvias teisės normas.

XIII. FORCE MAJEURE

71. Ypatingos aplinkybės (*force majeure*) – tai gaisras, stichinės nelaimės, blokados, karai, streikai, kibernetinės atakos ar įsilaužimai ir kiti nenumatyti, nenugalimi ir neįveikiami veiksmai, nepriklausantys nuo Sutarties Šalių valios ir trukdantys vykdyti Sutarties įsipareigojimus. Esant šioms aplinkybėms, Šalis, nevykdanti ar neįvykdžiusi dėl šių aplinkybių savo įsipareigojimų, numatytų Sutartyje, atleidžiama nuo atsakomybės, vadovaujantis Lietuvos Respublikos įstatymais. Įvykus šioms aplinkybėms, Sutartyje nurodytas įsipareigojimų įvykdymo terminas yra atitinkamai pratęsiamas.
72. Kiekviena Šalis, negalinti dėl ypatingų aplinkybių vykdyti savo sutartinių įsipareigojimų, privalo kitą Šalį apie tai raštu informuoti per 5 (penkias) kalendorines dienas. Jeigu Sutarties nenugalimos jėgos aplinkybės tęsiasi ne ilgiau 90 (devyniasdešimt) kalendorinių dienų, Šalys privalo įvykdyti savo įsipareigojimus pagal Sutartį iš karto po šių aplinkybių veikimo pasibaigimo. Jei ypatingos aplinkybės trunka ilgiau kaip 90 (devyniasdešimt) dienų, abi Šalys turi teisę visiškai arba iš dalies nutraukti Sutartį, apie tai raštu pranešdamos kitai Šaliai ne vėliau kaip prieš 7 (septynias) darbo dienas. Nutraukus Sutartį dėl ypatingų aplinkybių, Šalys turi teisę atnaujinti Sutartį, joms pasibaigus.
73. Nei viena Šalis negali reikalauti iš kitos Šalies atlyginti nuostolius, patirtus dėl ypatingų aplinkybių.

XIV. SUTARTIES NUTRAUKIMAS

74. Kiekviena Šalis turi teisę vienašališkai, nesikreipdama į teismą, nutraukti Sutartį ar kažkurios iš Sutarties paslaugos teikimą apie tai raštu įspėjusi kitą Šalį prieš 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų.
75. Sutartis gali būti vienašališkai nutraukta kiekvienos iš Šalių sprendimu ir nesilaikant 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų termino, jeigu viena iš Šalių neįvykdė ar įvykdė netinkamai esmines savo sutartines prievolės, kylančias iš šios Sutarties, ir tokio pažeidimo nepašalino per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo įspėjimo gavimo dienos.
76. Esminiais šios Sutarties pažeidimais, be kita ko, laikomi šie įvykiai:
- (a) Klientas vėluoja atlikti bet koki mokėjimą (ar bet kokią jo dalį) pagal šią Sutartį ilgiau kaip 30 dienų po nustatyto atsiskaitymo termino;
 - (b) bet kuri Sutarties šalis ketina ar laikinai ar visam laikui nutraukia veiklą;
 - (c) bet kuri Sutarties šalis netenka licencijos, ar bet kokio leidimo, reikalingo vykdyti pagrindinę veiklą;
 - (d) bet kuri Sutarties šalis (i) sustabdo savo įsipareigojimų vykdymą, arba (ii) yra nepajėgi arba paskelbia, kad yra nepajėgi laiku atsiskaityti su kreditoriais, arba (iii) tampa nemoki arba jai iškeliamas bankroto byla, arba (iv) vykdo bet koki jos kreditorių valdomą procesą, arba (v) yra likviduojama, reorganizuojama atskiriant esminę verslo dalį.
77. Sutartis taip pat gali būti nutraukiama abipusiu raštišku Šalių susitarimu. Šalys gali nutraukti šią Sutartį ir toks nutraukimas įsigalioja nedelsiant, nesikreipiant į teismą, jeigu kitai Šaliai paskelbiamas bankrotas arba ji tampa nemokia.
78. Nutraukus Sutartį dėl Kliento kaltės arba Klientui vienašališkai nutraukus Sutartį, jokie Kliento sumokėti išankstiniai mokėjimai už paslaugas nėra gražinami. Klientas privalo sumokėti už faktiškai iki pranešimo apie Sutarties nutraukimą gavimo momento Paslaugų teikėjui už suteiktas paslaugas ir atliktus darbus.
79. Nutraukus Sutartį, jos nuostatos ir toliau taikomos susitarimams dėl paslaugų, dėl kurių Šalys susitarė anksčiau ir kurios yra dar nebaigtos vykdyti.

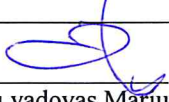
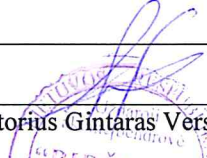
XV. TAIKYTINA TEISĖ IR GINČŲ SPRENDIMAS

80. Šiai Sutarčiai bei visoms iš jos atsirandančioms teisėms ir pareigoms taikomi Lietuvos Respublikos įstatymai. Sutartis sudaryta ir turi būti aiškinama pagal Lietuvos Respublikos teisę. Ginčai tarp Šalių, kurių nepavyksta išspręsti savitarpio susitarimu, sprendžiami Lietuvos Respublikos įstatymų numatyta tvarka, Lietuvos Respublikos teismuose Vilniaus mieste.

XVI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

81. Paslaugų teikėjas ir Klientas, bendradarbiaudami vadovaujasi verslo etikos, sąžiningumo, protingumo ir teisingumo principais. Visus kilusius nesklandumus siekia išspręsti geranoriškai abipusio dialogo būdu, nes suvokia šios Sutarties vykdymo sudėtingumą ir veikiančios PRORGAMOS techninių defektų šalinimo sudėtingumą ir nenusėjamumą.
82. Paslaugų teikėjas turi teisę perleisti visus arba dalį teisių ir pareigų pagal šią Sutartį trečiajai šaliai be Kliento sutikimo, apie tai iš anksto informuodamas Klientą. Klientas gali perleisti visus arba dalį teisių ir pareigų pagal šią Sutartį trečiajai šaliai tik gavęs išankstinį Paslaugų teikėjo rašytinį sutikimą.

83. Visi Sutartyje numatyti arba su Sutarties vykdymu susiję pranešimai turi būti raštiški, siunčiami elektroniniu paštu arba registruotu paštu Sutartyje nurodytais Šalių kontaktiniais adresais. Jei pranešimas siunčiamas registruotu paštu, laikoma, kad kita Šalis jį gavo praėjus 5 (penkioms) darbo dienoms nuo išsiuntimo. Jei pranešimas siunčiamas elektroniniu paštu, laikoma, kad kita Šalis jį gavo tą pačią dieną, kai pranešimas buvo išsiųstas, jei buvo siųstas darbo valandomis, jei ne darbo valandomis, laikoma, kad jis buvo gautas kitą darbo dieną.
84. Kiekviena Sutarties nuostata yra atskirai galiojanti ir jei kuri nors nuostata yra ar tampa negaliojanti, neįvykdoma ar pripažįstama prieštaraujanti taikytiniams teisės aktams, tai nedaro negaliojančiomis kitų šios Sutarties nuostatų. Negaliojanti nuostata keičiama į galiojančią, kuri būtų priimtina abiem Šalims.
85. Sutartis sudaryta lietuvių kalba, dviem egzemplioriais, turinčiais vienodą juridinę galią, po vieną kiekvienai Šaliai.
86. Bet kokie pakeitimai ar nukrypimai nuo šios Sutarties turi būti pateikti raštu ir pasirašyti įgaliotų Šalių atstovų.
87. Sutarties priedai yra neatskiriama Sutarties dalis.
88. Sutarties priedai:
- Priedas A – „PROGRAMA“;
 - Priedas B – „Paslaugos. Paslaugų teikimo lygis“;
 - Priedas C – „Kainos ir apmokėjimai“.
 - Priedas D - „Rekomenduojami reikalavimai techninei įrangai“

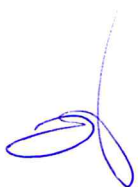
PASLAUGŲ TEIKĖJAS:	KLIENTAS:
UAB „LABBIS“ Adresas: Žalgirio g. 92, LT-09303 Vilnius Tel.: (8 5) 210 77 22, Faksas: (8 5) 210 77 23 El.paštas: info@labbis.lt Įmonės kodas: 1100 05648 PVM mokėtojo kodas: LT100056412 Atsiskaitomoji sąskaita Nr.LT967300010000634745 AB bankas Swedbank	UAB "Birštono šiluma" B. Sruogos g. 23, Birštonas Tel.: (8 319) 65 804 El.paštas: buhalterija@birstonosiluma.lt Įmonės kodas: 152840633 PVM mokėtojo kodas: LT528406314 Atsiskaitomoji sąskaita Nr.LT507181600020467857
 Pardavimų vadovas Marius Žilinskas A.V.	 Direktorius Gintaras Verseckas A.V.



Priedas A – PROGRAMA

PROGRAMŲ sąrašas, įtrauktas į šią Sutartį:

PROGRAMOS pavadinimas	Pastabos
Bonus 6	-
Labbis 4	-



Priedas B – Paslaugos. Paslaugų teikimo lygis

PROGRAMOS palaikymo paslaugos

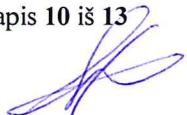
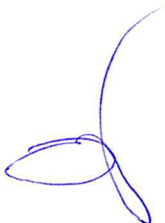
1. PROGRAMOS naujų versijų pateikimą ar perdavimą (bet ne diegimą) dėl:
 - 1.1. LR įstatymų pasikeitimo (versijos ribose, be duomenų tvarkymo ir įdiegimo paslaugų);
 - 1.2. LR norminių teisės aktų pasikeitimo (versijos ribose, be duomenų tvarkymo ir įdiegimo paslaugų);
 - 1.3. Paslaugų tiekėjo atnaujintų PROGRAMOS versijų (angl. upgrade) išleidimo;
 - 1.4. Paslaugų tiekėjo atnaujintų PROGRAMOS versijų, susijusių su klaidų taisymu, išleidimo.Naujos PROGRAMOS versijos ir atnaujinimai patalpinami Paslaugų tiekėjo FTP serveryje, iš kur Klientas pats gali jas parsisiųsti (prieš tai gavęs iš Paslaugų tiekėjo suteiktas prisijungimo teises). Naujos PROGRAMOS versijos ar atnaujinimai teikiami ne rečiau kaip 2 kartus per metus.
2. PROGRAMOS klaidų (ne duomenų) taisymą kai PROGRAMOS klaidos yra ne dėl Kliento kaltės;
3. Integracijos veikimo užtikrinimą ir integracijos klaidų prevenciją tarp Labbis informacinių sistemų.
4. Informacijos teikimą Užsakovui apie pasikeitimus, susijusius su:
 - 4.1. Būtiniais pasikeitimais operacinėse ar sisteminėse programinėse sistemose, kurios būtinos PROGRAMOS korektiškam veikimui;
5. Informacijos teikimą Užsakovui apie PROGRAMOS pakeitimus:
 - 5.1. Informacija apie pakeitimus skelbiama Vykdytojo Interneto tinklalapyje www.labbis.lt ir/arba pagalbos svetainėje <http://help.labbis.lt> ir/arba elektroniniu paštu;
 - 5.2. Periodiškas naujienų teikimas apie pasikeitimus PROGRAMOJE (versijos, pasikeitimai versijose, naujos funkcijos);
 - 5.3. Periodiškas PROGRAMOS vartotojų vadovų teikimas ir atnaujinimas, pagalbos svetainėje <http://help.labbis.lt>.

PROGRAMOS priežiūros ir aptarnavimo paslaugos:

6. Paslaugų teikėjas suteikia Klientui prisijungimą registruoti Pranešimus Help Desk sistemoje;
7. Paslaugų teikėjas pateikia HelpDesk sistemos naudojimo instrukciją;
8. Administruoja Kliento vartotojus;
9. Paslaugų teikėjas informuoja Klientą, skelbia naujienas HelpDesk sistemos aplinkoje;
10. Paslaugų teikėjas atlieka PROGRAMOS testinės aplinkos priežiūrą;
11. Paslaugų teikėjas naujina PROGRAMĄ testinėje aplinkoje. Už PROGRAMOS naujinimą gamybinėje aplinkoje atsakingas Klientas;
12. Paslaugų teikėjas teikia paslaugas, išvardintas Priede C, pagal Priede C pateiktus įkainius ir paslaugų teikimo lygius (SLA) pateiktus šio priedo lentelėje.

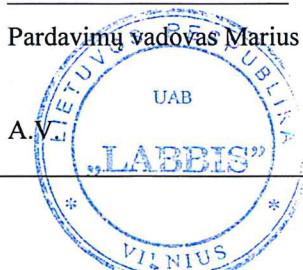
Detalizuotas priežiūros ir aptarnavimo paslaugų sąrašas pateiktas Priede C.

Darbo laikas: nuo 8.00-17.00 val., pietų pertrauka nuo 12:00-13:00, tel. (8-5) 2107722, el. p. info@labbis.lt.



Klientui suteikiamas 2-is PROGRAMOS priežiūros ir aptarnavimo paslaugų teikimo lygis (SLA).

POVEIKIO VERSLUI KLASIFIKATORIUS					
Poveikis verslui	Poveikio aprašymas	SLA (Aptarnavimo) lygiai			
		0 lygis	1 lygis	2 lygis	3 lygis
Kritinis	Esant kritiniam lygiui, mes pradėsime dirbti su incidentu pagal reagavimo laikus (SLA lygi) ir skirsime tam aukščiausią prioritetą, kol incidentas bus išspręstas arba bus surastas alternatyvus kelias. Kliento ištekliai turi būti pasiekiami Kritinio lygio situacijoje ir Klientas turi bendradarbiauti, siekdamas padėti išspręsti incidentą. Kritinio lygio incidentą nusako šios charakteristikos: · Klientas naudoja PROGRAMĄ pagrindinei verslo paslaugai; · Sistema arba kritinis jos funkcionalumas neveikia; · Duomenų praradimas arba duomenų sugadinimas; · Klientas negali tęsti veiklos.	Reagavimo laikas			
		4	4	4	2
		Sprendimo laikas (nesant galimybei išspręsti per nurodytą bus pateiktas išsprendimo terminas)			
		12	8	6	4
Svarbus	Svarbaus lygio incidentą nusako šios charakteristikos: · Dalis PROGRAMOS funkcionalumo neveikia arba duoda klaidingą rezultatą ir nėra alternatyvaus funkcionalumo/kelio klaidos apėjimui; · Klientas naudoja PROGRAMĄ pagrindiniuose verslo padaliniuose; · PROGRAMOS sutrikimas neįtakoja Kliento pagrindinės veiklos.	Reagavimo laikas			
		4	4	4	2
		Sprendimo laikas (nesant galimybei išspręsti per nurodytą bus pateiktas išsprendimo terminas)			
		16	12	8	6
Minimalus	Minimalaus poveikio incidentą nusako šios charakteristikos: · PROGRAMA veikia ir Klientas gali vykdyti savo veiklą; · Klaidos pranešimas PROGRAMOJE, tačiau yra alternatyvus funkcionalumas/kelias klaidos apėjimui; · Neteisingas PROGRAMOS „elgesys“, nedarantis poveikio kitų funkcijų veikimui ir neįtakojantis rezultatų teisingumo; · Klausimai apie PROGRAMOS funkcionalumą ar jos konfigūraciją.	Reagavimo laikas			
		12	8	6	4
		Sprendimo laikas (nesant galimybei išspręsti per nurodytą bus pateiktas išsprendimo terminas)			
		32	24	16	12
Nominalus	Nominalaus poveikio problemą nusako šios charakteristikos: · Klausimas dėl PROGRAMOS funkcionalumo; · Klausimas ar poreikis PROGRAMOS vystymui; · PROGRAMOS patobulinimo užklausa.	Reagavimo laikas			
		16	12	8	6
		Sprendimo laikas (nesant galimybei išspręsti per nurodytą bus pateiktas išsprendimo terminas)			
		56	48	32	24

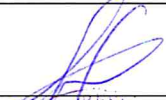
 Pardavimų vadovas Marius Žilinskas  A.V.	 Direktorius Gintaras Verseckas  A.V.
---	--

Priedas C – Kainos ir apmokėjimai

Įkainiai už PRORGAMOS palaikymo, priežiūros ir aptarnavimo paslaugas pagal Paslaugų lygius, nurodytus Priede B „Paslaugų lygis“

Priežiūros ir Aptarnavimo paslaugos	Kaina, Eur be PVM/metus
Programos licencijos palaikymo paslaugų mokestis (Bonus 6)	1200,00
Programos licencijos palaikymo paslaugų mokestis (Labbis 4)	1200,00
Abonentinis aptarnavimo paslaugų mokestis (2 SLA)	3000,00
Priežiūros ir Aptarnavimo paslaugos	Kaina, Eur be PVM/val.
Konsultavimo paslaugos nuotoliniu būdu *	42,00
Konsultavimo paslaugos kliento darbo vietoje	70,00
Konsultacijos telefonu*	42,00
Programos naujinimo paslaugos kliento darbo vietoje	70,00
Programavimas (bug fix, korekcijos)	00,00
PROGRAMOS naujinimo paslaugos	00,00
Programos naujinimo paslaugos kliento darbo vietoje	70,00
Programos testavimo paslaugos	00,00
Greitaveikos testavimas	42,00
Diegimo darbai	42,00
Duomenų importas/ eksportas	42,00
Duomenų tikrinimas (duomenų korektiškumas ar pan.)	42,00
Duomenų suderinamumas (bug fix, korekcijos))	00,00
Duomenų bazės priežiūros paslaugos	42,00
Mokymo paslaugos	70,00
Pirminė/ Preliminari analizė	42,00
Kliento poreikio analizė	42,00
Projekto valdymas	70,00
Pasiūlymų rengimo paslaugos	42,00
Trečiųjų šalių konsultavimo paslaugos	70,00
Sistemos modernizavimo, vystymo paslaugos	45,00
Nemokamas paslaugų kiekis (taikomas: paslaugoms pažymėtoms *)	5 val.

- Minimali paslaugos trukmė kliento darbo vietoje – 2 val., ne Vilniuje, Kaune ar Panevėžyje– 8 val. .
- Minimali paslaugos trukmė nuotoliniu būdu – 0,25 val..
- Minimali vystymo (programavimo) darbų trukmė – 8 val..
- Paslaugoms, Kliento užsakymu suteiktoms skubos tvarka, ne pagal SLA numatytus terminus, taikomas dvigubas įkainis.
- Paslaugoms, Kliento užsakymu suteiktoms ne darbo metu taikomas dvigubas įkainis.
- Paslaugos, suteiktos nuotoliniu būdu, laikas apvalinamas pusvalandžio tikslumu. Jei vieno HelpDesk sistemos Pranešimo apimtyje suteiktos kelios vienos rūšies paslaugos (pagal aukščiau esančią paslaugų lentelę), apvalinama šių paslaugų trukmės suma.

 Pardavimų vadovas Marius Žilinskas 	 Direktorius Gintaras Verseckas 
---	---

Priedas D - Rekomenduojami reikalavimai techninei įrangai

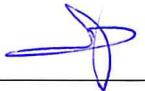
Jei PROGRAMA diegiama atskiruose serveriuose (gali būti ir virtualūs)

Aplikacijų serveris	
Procesorius (CPU)	x64; 2.0 GHz; 4 branduoliai
RAM atmintis	8-12 GB
Laisva vieta diske	Min 20 GB (Priklauso nuo duomenų kiekio)
Operacinė sistema	Windows Server 2012 R2 Standard (arba vėlesnė versija) Įdiegta: - Internet Information Server - Microsoft .NET 3.5 - Microsoft .NET 4.7
Duomenų bazių serveris	
Procesorius (CPU)	x64; 2.0 GHz; 4-8 branduoliai
RAM atmintis	12-16 GB
Laisva vieta diske	Min 50 GB (priklauso nuo duomenų apimtys)
Operacinė sistema	Windows Server 2012 R2 Standard (arba vėlesnė versija)
Duomenų bazių valdymo sistema	SQL Server 2014 Standard (arba vėlesnė versija)

Jei PROGRAMA diegiama viename serveryje (gali būti ir virtualus)

Aplikacijų ir duomenų bazių serveris	
Procesorius (CPU)	x64; 2.0 GHz; 8 branduoliai
RAM atmintis	24 GB
Laisva vieta diske	60 GB (priklauso nuo duomenų apimtys)
Operacinė sistema	Windows Server 2012 R2 Standard (arba vėlesnė versija) Įdiegta: - Internet Information Server - Microsoft .NET 3.5 - Microsoft .NET 4.7
Duomenų bazių valdymo sistema	SQL Server 2014 Standard (arba vėlesnė versija)
Darbo vieta	
Procesorius (CPU)	x64; 2.0 GHz; 2 branduoliai
RAM atmintis	8 GB
Laisva vieta diske	5 GB
Operacinė sistema	Windows 8.1 Pro arba Enterprise; Windows 10 Pro arba Enterprise; Įdiegta: - Microsoft .NET 3.5 - Microsoft .NET 4.7
Naršyklė	Firefox 59; Chrome 63; Microsoft Edge 41; Internet Explorer 11
Tinklo sparta iki App serverio	10 Mbit/s

PASTABOS: Reikalavimai taikomi duomenų bazės dydžiui esant iki 3GB. Jei bazės dydis viršija šią ribą - reikalavimai derinami individualiai. Klientas atsakingas už naujausių operacinės sistemos, web serverio ir duomenų bazės pataisymų paketų (Service Pack) įdiegimą ir palaikymo mokesčius.

 Pardavimų vadovas Marius Žilinskas  A.V.	 Direktorius Gintaras Verseckas  A.V.
--	---