

PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIS NR. SUT150310ASE1-PE 2015-21

Vilnius

2015 m. kovo mėn. 25 d.

UAB „Blue Bridge Bond“, juridinio asmens kodas 301489547, buveinės adresas J. Jasinskio g. 16A, LT-01112 Vilnius, Lietuva, (toliau – Paslaugos teikėjas), atstovaujama direktoriaus Artūro Šriupšos, veikiančio pagal bendrovės įstatus, ir

UAB „PRIENŲ ENERGIJA“, juridinio asmens kodas 170795677, buveinės adresas Statybininkų g. 6, LT-59131 Prienai, (toliau – Paslaugos gavėjas), atstovaujama ekonomistės Nelijos Griniūtės, veikiančios pagal 2015-01-02 įgaliojimą Nr. 1.14-1, toliau Sutartyje atskirai vadinamos Šalimi, o kartu – Šalimis, sudarė šią Paslaugų teikimo sutartį:

S1. Sutartyje vartojami terminai

- S1-1. Sutartis – ši Paslaugų teikimo sutartis, visi jos Priedai, pakeitimai ir papildymai.
- S1-2. Paslauga – bet kuri paslauga, aprašyta Sutarties Prieduose „Paslaugos lygio susitarimas (SLA)“, kuri yra atlygintinai teikiama Paslaugos teikėjo, arba Paslaugos teikėjo subrangovų, Paslaugos gavėjui pagal šią Sutartį.
- S1-3. Trečios šalys – tai fiziniai ir juridiniai asmenys, su kuriais Paslaugos gavėjas turi, turėjo arba gali turėti sutartinius santykius, susijusius su Paslaugų teikimu.
- S1-4. Konfidenciali informacija – reiškia šios Sutarties sąlygas bei visą dokumentaciją ir informaciją, kurią šalys gauna viena iš kitos derantis arba vykdant šią Sutartį, Paslaugos teikėjo komercinius pasiūlymus nepriklausomai nuo informacijos pavidalo ir pateikimo būdų, finansinius duomenis, veiklos duomenis, klientų sąrašus, darbuotojų sąrašus, veiklos taisykles ir procedūras, idėjas susijusias su ateities planais bei visa kita informacija, Šalių perduota viena kitai vykdant Sutartį ar atsirandanti kaip Sutarties vykdymo rezultatas, išskyrus atvejus, kai perduodama informacija įvardinama kaip viešai skelbtina informacija ar pagal savo esmę yra viešai skelbtina. Konfidencialia informacija nelaikoma informacija, kuri buvo šalies dispozicijoje (su visa atskleidimo teise) prieš gaunant ją iš kitos šalies arba informacija, kuri yra prieinama viešai, arba informacija, kuri yra šalies nepriklausomai sukurta iki gavimo arba gauta iš kitos trečios šalies, su sąlyga, kad tai informaciją atkleidusi šalis gali dokumentais patvirtinti.
- S1-5. Paslaugos gavėjo konfidenciali informacija – reiškia visą ir bet kokią informaciją bei duomenis apie Paslaugos gavėją, jo veiklą, darbuotojus, kontroliuojančius asmenis, paslaugų teikėjus, klientus, Paslaugos gavėjo turimus bei naudojamus dokumentus, nepriklausomai nuo informacijos ir duomenų pavidalo ir pateikimo būdo, kurie Paslaugos teikėjui tampa žinomi, prieinami ar atskleidžiami derantis dėl šios Sutarties ar ją vykdant, taip pat kurių atžvilgiu Paslaugos teikėjas teikia Sutartyje numatytas Paslaugas ir/arba kurios atžvilgiu Paslaugos teikėjas atlieka kokius nors veiksmus, ir/arba prie kurių Paslaugos teikėjas turi priėjimą.
- S1-6. Kompiuterinė sistema – Paslaugos gavėjui nuosavybės ar kito teisėto naudojimo būdu priklausanti kompiuterinė įranga (tarnybinės stotys, kompiuteriai, kompiuterinio tinklo įranga, spausdintuvai ir daigafunkciniai spausdinimo įrenginiai) ir programinė įranga, (i) kuriai yra teikiamos Paslaugos teikėjo priežiūros paslaugos, (ii) kuri naudojasi Paslaugomis, teikiamomis iš Duomenų centro ir/arba (iii) kuri yra susijusi arba gali įtakoti Paslaugų teikimą.
- S1-7. Duomenys – tai bet kokie Paslaugos teikimo metu Kompiuterinėje sistemoje saugomi Paslaugos gavėjui priklausantys duomenys. Duomenys be apribojimų apima Duomenų turinį, bet kokią Paslaugos gavėjo įkeltą informaciją, įdiegtą programinę įrangą.
- S1-8. Kompiuterio administratoriaus teisės – tai kompiuterio vartotojo galimybė pilnai administruoti kompiuterį ar tarnybinę stotį (serverį) – diegti programinę įrangą, keisti saugumo lygio bei kitus minėtos įrangos konfigūruojamus parametrus.
- S1-9. Paslaugos kaina – turi būti suprantama taip, kaip ji apibrėžta Sutarties Priede „Paslaugos lygio susitarimas (SLA)“, aprašančiame konkrečią paslaugą.
- S1-10. Darbo diena – tai bet kuri savaitės diena nuo pirmadienio iki penktadienio (valandomis: nuo pirmadienio iki ketvirtadienio – nuo 8:00 val iki 17:00 val., penktadienį – nuo 8:00 iki 16:00). Tuo atveju, jeigu remiantis Lietuvos Respublikos teisės aktais darbo diena perkeliama į šeštadienį arba sekmadienį, tokiu atveju toks šeštadienis arba sekmadienis taip pat bus laikomas darbo diena.
- S1-11. Priedas – šios Sutarties priedas, kuris yra neatskiriama šios Sutarties dalis.

S2. Sutarties objektas

- S2-1. Šioje Sutartyje nustatytais sąlygomis bei terminais, Paslaugos teikėjas įsipareigoja teikti Paslaugos gavėjui Paslaugas, aprašytas šios Sutarties Prieduose „Paslaugos lygio susitarimas (SLA)“, o Paslaugos gavėjas

įsipareigoja šioje Sutartyje nustatytais sąlygomis bei terminais už tinkamai suteiktas Paslaugas tinkamai atsiskaityti su Paslaugos teikėju ir vykdyti kitus šioje Sutartyje numatytus įsipareigojimus.

S3. Šalių įsipareigojimai

S3.1. Paslaugos teikėjas įsipareigoja:

- S3.1-1. Teikti Paslaugas šioje Sutartyje nustatytais sąlygomis, tvarka bei terminais. Detali paslaugų teikimo tvarka ir apimtys yra aprašytos Sutarties Prieduose „SLA Bendrosios nuostatos“ ir „Paslaugų lygio susitarimai (SLA)“.
- S3.1-2. Paslaugų teikimui naudoti ir Paslaugos gavėjo kompiuterinėse darbo vietose diegti tik legalią programinę įrangą.
- S3.1-3. Užtikrinti, kad Paslaugas teiks reikiamą kvalifikaciją turintis Paslaugų teikėjo personalas.
- S3.1-4. Teikti Paslaugą vadovaudamasis šioje Sutartyje numatytais kokybės kriterijais, rodikliais ir tvarka, veikti sąžiningai ir protingai, bendradarbiauti su Paslaugos gavėju, kad Paslaugos tiekimas labiausiai atitiktų šioje Sutartyje nurodytus Paslaugos gavėjo interesus.

S3.2. Paslaugos gavėjas įsipareigoja:

- S3.2-1. Sudaryti Paslaugos teikėjo atstovams sąlygas, reikalingas šios Sutarties vykdymui Paslaugos gavėjo patalpose ir kitose patalpose ar vietose, kuriose turi būti teikiamos Paslaugos.
- S3.2-2. Nedelsdamas, bet ne vėliau nei 2 (dvi) darbo dienos po šios Sutarties pasirašymo dienos arba nuo šiame Sutarties punkte minimo informacijos atsiradimo dienos suteikti Paslaugos teikėjui visą informaciją apie Paslaugų gavėjo Kompiuterinę sistemą, reikalingą šios Sutarties vykdymui.
- S3.2-3. Iš anksto prieš protingą terminą raštu informuoti Paslaugos teikėją apie bet kokią numatomą veiklą, veiksmus, planus, arba kitokius pasikeitimus, galinčius turėti įtakos arba tiesiogiai įtakojančius Paslaugos gavėjo Kompiuterinę sistemą arba įtakojančius šios Sutarties vykdymą.
- S3.2-4. Nevykdyti administravimo, diegimo ar kitų darbų Kompiuterinėje sistemoje ir nesuteikti šios teisės Trečiosioms šalims prieš tai apie tai raštu (el. paštu) neinformavus Paslaugos teikėjo.
- S3.2-5. Pranešti apie Paslaugos gavėjo verslo aplinkoje veikiančius panašių Paslaugų teikėjus, jeigu tokių teikėjų veikla turi įtakos Sutarties vykdymui ar yra kitaip susijusi su Sutarties vykdymu.
- S3.2-6. Naudoti tik legalią programinę įrangą.
- S3.2-7. Laikytis techninės ir programinės įrangos dokumentacijoje nurodytų įrangos eksploatavimo taisyklių.
- S3.2-8. Suteikti Paslaugos teikėjui galimybę naudoti nuotolinio valdymo priemones Paslaugos gavėjo Kompiuterinei sistemai tvarkyti ir prižiūrėti, jeigu tai leidžia užtikrinti Konfidencialios informacijos saugumą.
- S3.2-9. Sutarties vykdymo laikotarpiu visiems Paslaugų gavėjo darbuotojams panaikinti galimybę (arba leisti tai atlikti Paslaugos teikėjui) Administratoriaus teisėmis prisijungti prie Kompiuterinėje sistemoje esančių įmonės kompiuterių ir tarnybinių stočių. Paslaugos gavėjui nurodžius, Paslaugos teikėjas nedelsdamas suteiks Paslaugos gavėjo nurodytiems darbuotojams ar kitiems asmenims galimybę Administratoriaus teisėmis prisijungti prie Kompiuterinės sistemos kompiuterių ir/ar tarnybinių stočių, įvardindamas dėl to kylančią riziką ir Paslaugos teikėjo atsakomybės ribojimą.
- S3.2-10. Kreipinius ir kitus užklausimus, susijusius su Paslaugomis registruoti tik Priede Nr. 1 aprašytais būdais. Priešingu atveju Paslaugų teikėjas neįsipareigoja užtikrinti, kad Paslaugos būtų teikiamos šioje Sutartyje nustatytais sąlygomis, tvarka ir terminais.
- S3.2-11. Be išankstinio Paslaugos teikėjo raštiško sutikimo neleisti ir nesudaryti galimybių tretiesiems asmenims atlygintinai ar neatlygintinai naudotis Paslauga.
- S3.2-12. Vykdyti atsiskaitymus su Paslaugų teikėju pagal Sutarties S5 skyriaus punktus.
- S3.2-13. Dėti visas pagrįstas ir protingas pastangas, keistis informacija ir kitaip bendradarbiauti su Paslaugos teikėju, kad ši Sutartis būtų tinkamai vykdoma.

S3.3. Sutarties šalys sutaria, kad:

- S3.3-1. Nė viena Šalis neturi teisės be kitos Šalies išankstinio rašytinio sutikimo perleisti Sutartyje apibrėžtų teisių ir įsipareigojimų tretiesiems asmenims.
- S3.3-2. Paslaugos teikėjas turi teisę be atskiros Paslaugos gavėjo sutikimo (tačiau privalo apie tai iš anksto informuoti Paslaugų gavėją) pasitelkti savo įsipareigojimų pagal šią Sutartį vykdymui Paslaugos teikėjo nuožiūra pasirinktus – trečiuosius asmenis, tačiau už pasitelktus trečiuosius asmenis atsakingu lieka tiesiogiai Paslaugos teikėjas.

S3.3-3. Paslaugos teikiamos Sutarties Prieduose „Paslaugų lygio susitarimai (SLA)“ nurodytais adresais. Adreso, kur teiktinos Paslaugos, pasikeitimas laikomas Sutarties pakeitimu, kuriam būtinas abiejų Šalių rašytinis sutikimas peržiūrint ir pakeičiant Sutarties ir jos Priedų sąlygas. Tuo atveju, kai nauju adresu nėra galimybės teikti tos pačios kokybės Paslaugas už tą pačią kainą, Šalys susitaria pasirašyti Sutarties Priedo ar Priedų pakeitimą.

S3.4. Atsakomybės apribojimai susiję su programine įranga

S3.4-1. Paslaugos teikėjas nėra programinės įrangos, kurią naudoja Paslaugos gavėjas, gamintojas. Paslaugos gavėjas pradėdamas naudoti bet kokią programinę įrangą patvirtina, kad sutinka su programinės įrangos gamintojo pateiktomis programinės įrangos licencijavimo ir programinės įrangos gamintojo atsakomybės taisyklėmis. Paslaugos teikėjas sprenddamas programinės įrangos incidentus neprisiima didesnės atsakomybės, negu pats programinės įrangos gamintojas, tačiau deda pastangas, pasitelkdamas savo žinias ir kompetenciją, kad incidentas būtų išspręstas kaip galima greičiau.

S3.4-2. Jeigu Paslaugos gavėjas naudoja programinę įrangą, kuri neturi programinės įrangos gamintojo palaikymo, tai Paslaugos teikėjas neprisiima atsakomybės už incidentų, susijusių su tokia programine įranga, pašalinimo.

S3.4-3. Šio punkto sąlygos galioja visai Paslaugos gavėjo naudojamai programinei įrangai nepriklausomai nuo jos įsigijimo būdo.

S4. Duomenys

S4-1. Paslaugos gavėjas pripažįsta ir sutinka, kad pagal dabartinį technologijų lygį bet kokia Paslaugos teikėjo ir/ar Paslaugos gavėjo pateikta / įdiegta programinė įranga, Duomenų kopijavimas ir perdavimas bet kokiais būdais, sukuria Duomenų netekimo, iškraipymo, netinkamo perdavimo ar kitokio pažeidimo riziką. Siekdamas aiškumo Šalys susitaria, jog Paslaugos teikėjas neatsako už Duomenų praradimą, iškraipymą, netinkamą perdavimą ar kitokį pažeidimą, nebent tai atsirado dėl Paslaugos teikėjo tyčios ar didelio neatsargumo. Paslaugos teikėjas atlieka Duomenų rezervinį kopijavimą tik šioje Sutartyje nurodyta apimtimi.

S4-2. Šalys susitarė, kad Paslaugos gavėjo duomenų ar programų praradimas Kompiuterinėje sistemoje, ir/ar jų atkūrimo išlaidos pripažįstami duomenų ar programų praradimo nuostoliu, jei Paslaugos teikėjas neįvykdo Sutarties Prieduose „Paslaugos lygio susitarimas (SLA)“ numatytų rezervinio duomenų kopijavimo sąlygų.

S5. Kainos ir mokėjimai

S5-1. Už pagal šią Sutartį teikiamas Paslaugas Paslaugos gavėjas įsipareigoja Paslaugos teikėjui mokėti mėnesinį Paslaugų mokestį, nurodytą Sutarties Prieduose „Paslaugos lygio susitarimas (SLA)“. Esant poreikiui, Paslaugos gavėjas gali papildomai nusipirkti Paslaugų, nenurodytų Sutarties Prieduose „Paslaugos lygio susitarimas (SLA)“, bet kurių pobūdis yra tapatus ir (ar) panašus perkamoms Paslaugoms ir Paslaugos teikėjas yra pajėgus tokias paslaugas suteikti, įskaitant, bet neapsiropojant kompiuterinės įrangos remonto paslaugas, pakaitinės įrangos pateikimą gedimo atveju arba incidento šalinimo laikotarpiu. Tokios paslaugos teikiamos už Paslaugos lygio susitarimuose nurodytą fiksuotą valandinį mokestį, tačiau bet kokios papildomos Paslaugos bus perkamos tik pagal faktinį Paslaugų gavėjo poreikį užsakymo pagrindu bei iš anksto suderinus su Paslaugų gavėju tokių paslaugų kainą.

S5-2. Paslaugos teikėjas už ataskaitinį periodą išrašo PVM sąskaitą faktūrą, kurioje nurodoma kiekvienos Paslaugos kaina.

S5-3. PVM sąskaitą faktūrą už praeitą mėnesį suteiktas Paslaugas Paslaugos teikėjas išrašo iki sekančio mėnesio 5 (penktos) dienos ir registruotu paštu išsiunčia arba pasirašytinai įteikia Paslaugos gavėjui. PVM sąskaita faktūra gali būti pateikta Paslaugos gavėjui elektroniniu paštu, nurodytu Priede Nr. 1. Paslaugos gavėjas gavęs PVM sąskaitą faktūrą elektroniniu paštu per 1 (vieną) darbo dieną išsiunčia Paslaugos teikėjui patvirtinimą apie PVM sąskaitą faktūrą gavimą elektroniniu paštu, nurodytu Priede Nr. 1. Negavęs PVM sąskaitos faktūros už einamojo mėnesio Paslaugas, Paslaugos gavėjas turi kreiptis į Paslaugos teikėją dėl PVM sąskaitos faktūros kopijos.

S5-4. Paslaugos gavėjas gautą PVM sąskaitą faktūrą turi apmokėti per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo jos gavimo dienos. Paslaugos gavėjo pavėluotai sumokėtos įmokos paskirstomos laikantis Civilinio kodekso 6.54 straipsnyje numatytos tvarkos bei pirmiausia šias įmokas skiriant mokėti seniausiems įsiskolinimams.

S5-5. Visi Paslaugos gavėjo finansiniai įsipareigojimai pagal šią Sutartį turi būti vykdomi pervedant mokesčio sumą bankiniu pavedimu. Banko mokesčius už mokesčio pervedimą savo sąskaita sumoka Paslaugos gavėjas.



- S5-6. Visi su šia Sutartimi susiję mokėjimai mokami į šią Paslaugos teikėjo banko sąskaitą: **LT047044060006233634**, atidarytą AB SEB bankas, ar kitą Paslaugos teikėjo pateiktoje PVM sąskaitoje faktūroje nurodytą banko sąskaitą.
- S5-7. Mokėjimas laikomas atliktu tada, kai piniginės lėšos yra įskaitomos į Paslaugos teikėjo banko sąskaitą.
- S5-8. Už bet kokią Paslaugos gavėjo permoką Paslaugos teikėjas nemokės Paslaugos gavėjui jokių palūkanų. Šios permokos bus įskaitytos į sekančias Paslaugos gavėjo mokėtinas sumas arba Paslaugos gavėjo rašytiniu prašymu grąžintos į Paslaugos gavėjo nurodytą sąskaitą per 3 (tris) darbo dienas.
- S5-9. Jeigu Paslaugos gavėjas laiku neapmoka visos ar dalies sumos, nurodytos Paslaugų teikėjo išrašytoje PVM sąskaitoje faktūroje, Paslaugos teikėjui pareikalavus, Paslaugos gavėjas privalo mokėti 0,02 % (dviejų šimtųjų procento) dydžio delspinigius skaičiuojant nuo nesumokėtos sumos dalies už kiekvieną pradelstą dieną.
- S5-10. Visos kainos Sutartyje nurodytos litais be PVM. Mokėtinas PVM, kuris PVM sąskaitoje faktūroje yra pridedamas prie nurodytų kainų, yra apskaičiuojamas taikant šios Sutarties sudarymo dieną Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatytą PVM dydį – 21% (dvidešimt vienas procentas). Šalys susitaria, kad tuo atveju, jeigu šios Sutarties galiojimo metu Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatytas PVM dydis yra pakeičiamas, pagal šią Sutartį mokėtinas PVM bus apskaičiuojamas atsižvelgiant į po šios Sutarties sudarymo dienos Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatytą PVM dydį.

S6. Šalių atsakomybė

- S6-1. Šalis gali būti visiškai ar iš dalies atleidžiama nuo atsakomybės už šios Sutarties pažeidimą arba nevykdymą, esant nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybėms, nurodytoms Lietuvos Respublikos teisės aktuose. Šalis yra visiškai ar iš dalies atleidžiama nuo atsakomybės už šios Sutarties pažeidimą arba nevykdymą, esant nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybėms, nuo pat tokios aplinkybės atsiradimo momento, jeigu Šalis nedelsdama, bet ne vėliau kaip per 3 (tris) kalendorines dienas nuo tokios aplinkybės paaiškėjimo dienos raštu pranešė kitai Šaliai apie nenugalimos aplinkybės atsiradimą, jos poveikį įsipareigojimų pagal šią Sutartį vykdymui bei pateikė tai patvirtinančius įrodymus, arba, jeigu nėra laiku pranešta, nuo pranešimo momento ir, kai Šalis pateikė tai patvirtinančią pažymą, išduotą Lietuvos Respublikos teisės aktų patvirtinta tvarka, įrodančią nenugalimos jėgos aplinkybių egzistavimą. Jei šios aplinkybės ir jų padariniai tęsis ilgiau kaip 3 (tris) mėnesius, kiekviena iš Šalių turės teisę vienašališkai nutraukti šią Sutartį, ir dėl to nė viena Šalis neturės teisės reikalauti viena iš kitos jokių žalos ar nuostolių atlyginimo, tačiau Paslaugų teikėjas įsipareigoja perduoti Paslaugų gavėjui iki tokių aplinkybių atsiradimo momento suteiktas Paslaugas, o Paslaugų gavėjas įsipareigoja tokias Paslaugas priimti ir už jas šioje Sutartyje nustatyta tvarka apmokėti.
- S6-2. Dėl Paslaugos teikėjo kaltės atsiradusių Paslaugų veikimo sutrikimus Paslaugos teikėjas šalina nemokamai.
- S6-3. Jeigu Paslaugos teikėjas, teikdamas Paslaugą per ataskaitinį periodą, neįvykdo arba netinkamai įvykdo Paslaugos lygio susitarime numatytus įsipareigojimus, Paslaugos gavėjas turi teisę reikalauti iš Paslaugos teikėjo baudos, numatytos šios Sutarties Priede Nr. 2, kuria būtų mažinama tos paslaugos kaina už būsimąjį ataskaitinį periodą. Šalių susitarimu pagal šį punktą sugrąžinama Paslaugos kainos dalis pilnai padengia visus dėl negalėjimo naudotis Paslauga patirtus Paslaugos gavėjo nuostolius, ir Paslaugos gavėjas neturi teisės reikalauti jokių kitokių nuostolių atlyginimo, išskyrus šios Sutarties S6-4 numatytą atvejį.
- S6-4. Šalys susitaria, kad Paslaugų teikėjas įsipareigoja kompensuoti visus dėl jo ar pasitelktų Sutarčiai vykdyti trečiųjų asmenų kaltės (t.y. tyčios ar neatsargumo) Paslaugų gavėjo patirtus tiesioginius nuostolius.
- S6-5. Paslaugos teikėjas neatsako už savo įsipareigojimų pagal Sutartį nevykdymą arba netinkamą vykdymą, jeigu tai įvyko dėl Paslaugos gavėjo ar trečiųjų asmenų, už kuriuos Paslaugos teikėjas neatsako, kaltės arba techninės, programinės įrangos ir informacinės sistemos trūkumų, įskaitant, bet neapsiribojant, Paslaugos gavėjo naudojamos programinės įrangos nekokybiško veikimo, galinės įrangos ar kitų Paslaugos gavėjo Kompiuterinės sistemos elementų gedimais, arba kitų objektyvių Paslaugos teikėjo įsipareigojimų nevykdymą ar netinkamą vykdymą pateisinančių aplinkybių (pvz. nuo Paslaugos teikėjo nepriklausančio ryšio, elektros tiekimo sutrikimo ar pan.).
- S6-6. Paslaugos gavėjui daugiau kaip du kartus iš eilės vėluojant atsiskaityti už suteiktas Paslaugas bent 15 dienų, Paslaugos teikėjas gali Paslaugos gavėjo duomenis perduoti skolų išieškojimo įmonėms.

S7. Konfidencialumo nuostatos

- S7-1. Šalys įsipareigoja laikyti paslapyje ir be išankstinio raštiško kitos Šalies sutikimo neatskleisti Konfidencialios informacijos. Atitinkamai, Šalys privalo bei įsipareigoja užtikrinti, kad jų pasitelkti tretieji asmenys (jei tokie yra) taip pat laikysis analogiško konfidencialumo reikalavimo.

- S7-2. Paslaugos teikėjas įsipareigoja išlaikyti paslaptį, neatskleisti tretiesiems asmenims, nekopijuoti Sutartyje nenustatytais būdais ir nenaudoti savo naudai Paslaugos gavėjo Konfidencialios informacijos. Pasibaigus Sutarčiai, Paslaugos teikėjas privalo nedelsdamas grąžinti Paslaugos gavėjui arba perduoti jo nurodytam asmeniui visą Paslaugos gavėjo Konfidencialią informaciją, įskaitant visas tokios informacijos kopijas, nepasilikdamas sau Paslaugos gavėjo Konfidencialios informacijos kopijų. Paslaugos teikėjas privalo užtikrinti, kad šioje Sutartyje nustatytų konfidencialumo reikalavimų laikytųsi Paslaugos teikėjo darbuotojai bei jo pasitelkti tretieji asmenys. Paslaugos teikėjas atsako Paslaugos gavėjui už Paslaugos teikėjo darbuotojų ir jo pasitelktų trečiųjų asmenų padarytus konfidencialumo įsipareigojimų pažeidimus.
- S7-3. Šalys įsipareigoja, kad siekdamas turtinės naudos nesinaudos iš kitos Šalies tiek šios Sutarties pagrindu, tiek ir atsitiktinai gauta Konfidencialia informacija bei neužmegs ryšių su konfidencialiais šaltiniais be Konfidencialios informacijos savininko žinios bei raštiško susitarimo dėl Konfidencialios informacijos naudojimo ir bendravimo su konfidencialiais šaltiniais tvarkos.
- S7-4. Šios Sutarties S7-1 punkte numatytas konfidencialumo reikalavimas netaikomas informacijai: (i) kuri yra ar Sutarties galiojimo laikotarpiu tapo viešai žinoma ne dėl jos Šalių kaltės; (ii) kurią atskleisti būtina pagal galiojančių teisės aktų reikalavimus; arba (iii) kurią atskleisti būtina Šalių nepriklausomiems auditoriams, turintiems konfidencialumo pareigą.
- S7-5. Šios Sutarties S7-2 punkte nurodytą informaciją Paslaugos teikėjas gali atskleisti tik jam taikomų teisės aktų nustatytais atvejais. Atskleidžiant Paslaugos gavėjo Konfidencialią informaciją šiame Sutarties punkte numatyto atveju, Paslaugos teikėjas privalo užtikrinti, kad Paslaugos gavėjo Konfidenciali informacija būtų atskleista tik tiek, kiek minimaliai reikalinga, bei privalo imtis visų teisėtų ir Paslaugos teikėjui prieinamų priemonių užtikrinti atskleidžiamos informacijos konfidencialumą.
- S7-6. Šalis, kuri pažeidžia Sutarties S7 skyriuje aptartą konfidencialumo susitarimą, jei dėl to kita Šalis patiria žalą, privalo sumokėti nukentėjusiajai Šaliai 3.000 Eur (trys tūkstančiai eurų) baudą, taip pat atlyginti tiesioginius nuostolius, kiek jų nepadengia baudos suma.

S8. Sutarties galiojimas ir nutraukimas

- S8-1. Sutartis įsigalioja nuo jos pasirašymo ir galioja 3 (tris) metus nuo jos pasirašymo dienos su sąlyga, jog užsakytų /nupirktų/perkamų Paslaugų vertė neviršija 28.000,00 Eur (be PVM) sumos skaičiuojant nuo Sutarties įsigaliojimo momento. Sutartis bus automatiškai laikoma nutraukta, kai užsakytų Paslaugų kaina pasieks be vieno euro 28.000,00 Eur sumą.
- S8-2. Jei Paslaugos gavėjas (i) neatsiskaito su Paslaugos teikėju pagal šios Sutarties nuostatas ilgiau kaip 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo PVM sąskaitoje faktūroje nurodyto mokėjimo termino pasibaigimo arba (ii) kitaip pažeidžia Sutarties nuostatas ir neištaiso šio pažeidimo per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų nuo Paslaugos teikėjo pranešimo gavimo dienos, Paslaugos teikėjas turi teisę be atskiro įspėjimo iš karto sustabdyti Paslaugos tiekimą Paslaugos gavėjui ir kitų savo įsipareigojimų pagal šią Sutartį vykdymą iki Paslaugos gavėjas visiškai apmokės Paslaugos teikėjo PVM sąskaitą faktūrą ir šioje Sutartyje nurodytus delspinigius arba pašalins kitokį Sutarties pažeidimą.
- S8-3. Paslaugų gavėjas, įspėjęs Paslaugos teikėją prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų, turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį atsiradus svarbioms, nuo jo nepriklausančioms priežastims ar dėl bet kokių kitų priežasčių, nenumatytų šioje Sutartyje. Tokiu atveju Paslaugos gavėjas turi sumokėti Paslaugos teikėjui už pastarojo jau įvykdytus sutartinius įsipareigojimus bei atlyginti Paslaugos teikėjo faktiškai patirtas ir pagrįstas Sutarties vykdymo išlaidas.
- S8-4. Šalys susitaria, kad Paslaugos gavėjas turi teisę vienašališkai, nesikreipdamas į teismą, atsisakyti Paslaugų arba nutraukti Sutartį apie tai raštu informavęs Paslaugos teikėją ne vėliau, kaip prieš 14 (keturiolika) kalendorinių dienų iki Paslaugos atsisakymo arba Sutarties nutraukimo dienos, neatsisakydamas kitų savo teisių gynimo būdų:
- S8.4-1. kai Paslaugos teikėjas nesilaiko šia Sutartimi bei Paslaugų lygio susitarime nurodytų įsipareigojimų vykdymo terminų;
- S8.4-2. kai Paslaugos teikėjas nevykdo kitų savo sutartinių įsipareigojimų;
- S8.4-3. kai Paslaugos teikėjas su kreditoriais sudaro taikos sutartį, sustabdo ar apriboja ūkinę veiklą, arba jo padėtis pagal šalies, kurioje jis registruotas, įstatymus tampa tokia pati ar panaši; kai Paslaugos teikėjui iškeliama restruktūrizavimo byla, arba jam vykdomos analogiškos procedūros pagal šalies, kurioje jis registruotas, įstatymus;
- S8.4-4. kai keičiasi Paslaugos teikėjo organizacinė struktūra – juridinis statusas, pobūdis ar valdymo struktūra ir tai gali turėti įtakos tinkamam Sutarties vykdymui;



- S8-4-5. jei Paslaugos teikėjas ne dėl Paslaugos gavėjo kaltės per vieną mėnesį nuo tos dienos, kai sudaryta Sutartis negali teikti Paslaugų, nes paaiškėja, kad paskirtas specialistas (-ai) nekompetentingas (-ingi) ir į jo vietą nepaskiriamas kitas (kiti) Sutartyje įtvirtintus reikalavimus atitinkantys asmenys.
- S8-5. Jei Sutartis nutraukiama Paslaugos gavėjo iniciatyva dėl Paslaugos teikėjo kaltės, Paslaugos gavėjo patirti tiesioginiai nuostoliai pirmiausia išskaičiuojami iš Paslaugos teikėjui mokėtinų sumų. Sutartį nutraukus dėl Paslaugos teikėjo kaltės, be jam priklausančio atlyginimo už Paslaugos gavėjo įsigytas Paslaugas, Paslaugos teikėjas neturi teisės į jokių patirtų nuostolių ar žalos kompensaciją.
- S8-6. Paslaugos teikėjas turi teisę vienašališkai, nesikreipdamas į teismą, nutraukti Sutartį apie tai raštu informavęs Paslaugos gavėją ne vėliau, kaip prieš 15 (penkiolika) dienų iki Sutarties nutraukimo dienos, jeigu Paslaugos gavėjas daugiau nei 45 (keturiasdešimt penkias) dienas nevykdo savo įsipareigojimų, nurodytų šios Sutarties S5-1 punkte;
- S8-7. Paslaugos teikėjas turi teisę vienašališkai, nesikreipdamas į teismą, nutraukti Sutartį apie tai raštu informavęs Paslaugos gavėją ne vėliau, kaip prieš 1 (vieną) mėnesį iki Sutarties nutraukimo dienos, jeigu Paslaugos gavėjas: a) Kompiuterinėje sistemoje naudoja nelegalią programinę įrangą; b) netinkamai vykdo arba nevykdo kitų įsipareigojimų, kurie yra esminiai, kad Paslaugos teikėjas tinkamai vykdytų šią Sutartį, su sąlyga, kad Paslaugos gavėjas neištaiso šiame punkte nurodytų pažeidimų per Paslaugos teikėjo nustatytą protingą terminą po raštiškos pretenzijos gavimo.
- S8-8. Bet kuri Šalis turi teisę rašytiniu pranešimu nutraukti Sutartį iš karto, jeigu kita Šalis tampa nemokia arba Šalies atžvilgiu yra pradėtos bankroto procedūros teisme, arba yra pradėtos neteisminės bankroto procedūros, arba pradedamas Šalies likvidavimo procesas.
- S8-9. Kitais atvejais Sutartis gali būti nutraukiama prieš terminą tik abiejų Šalių rašytiniu susitarimu.

S9. Kitos nuostatos

- S9-1. Visos nuosavybės teisės, įskaitant intelektines, susijusias su Paslaugos teikėjo programomis bei bet kokia su jomis susijusi techninė dokumentacija, kuri Paslaugos teikėjo pateikiama Paslaugos gavėjui Sutarties galiojimo metu, lieka Paslaugos teikėjo arba jos licenciarų nuosavybe.
- S9-2. Paslaugai teikti Paslaugos gavėjui perduotos Paslaugos teikėjo programos bei bet kokia techninė dokumentacija gali būti Paslaugos gavėjo naudojama tik tiek, kiek tai susiję su Paslaugos naudojimu ir be Paslaugos teikėjo raštiško sutikimo negali būti perduota tretiesiems asmenims, kopijuojama, keičiama ar naudojama kitiems, nei šioje Sutartyje nustatytiems tikslams.
- S9-3. Ši Sutartis yra sudaryta, vykdoma ir aiškinama pagal Lietuvos Respublikos teisę. Bet kuris ginčas, kilęs iš šios Sutarties ar susijęs su šia Sutartimi sprendžiamas Šalių derybomis. Šalims nepavykus susitarti per 30 (trisdešimt) dienų nuo vienos iš Šalių pretenzijos gavimo, ginčas perduodamas spręsti Paslaugos teikėjo registruotos buveinės vietos teismui.
- S9-4. Visi Sutarties papildymai ir Priedai yra neatskiriami nuo Sutarties ir galioja, jei yra pasirašyti abiejų Šalių.
- S9-5. Sutarties sąlygos jos galiojimo laikotarpiu negali būti keičiamos, išskyrus tokias sąlygas, kurias pakeitus nebūtų pažeisti Viešųjų pirkimų įstatymo 3 straipsnyje nustatyti principai. Sutarties sąlygų keitimu nebus laikomas sąlygų koregavimas joje numatytomis aplinkybėmis, jei šios aplinkybės nustatytos aiškiai ir nedviprasmiškai bei buvo pateiktos pirkimo sąlygose. Tais atvejais, kai Sutarties sąlygų keitimo būtinybės nebuvo įmanoma numatyti rengiant pirkimo sąlygas ir Sutarties sudarymo metu, Šalys gali keisti tik neesmines Sutarties sąlygas. 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 (dvidešimt) kalendorinių dienų ir kitai Šaliai pateikti motyvuotą raštišką atsakymą. Šalių nesutarimo atveju sprendimo teisė priklauso Paslaugos gavėjui. Šalims sutarus dėl Sutarties sąlygų keitimo, Paslaugos gavėjas nedelsdamas Viešųjų pirkimų tarnybai pateikia prašymą dėl Sutarties sąlygų keitimo. Gavus Viešųjų pirkimų tarnybos sutikimą, atitinkamų Sutarties sąlygų keitimas įforminamas Šalių sutarimu, kuris tampa neatskiriamu Sutarties dalimi. Sutartis gali būti keičiama tik abipusiu Šalių rašytiniu susitarimu.
- S9-6. Visiškai ar iš dalies nustojus galioti ar tapus neteisėtai bet kuriai šios Sutarties nuostatai, tai neturės įtakos likusių nuostatų galiojimui. Tokiu atveju Šalys dės visas pastangas, kad negaliojanti nuostata būtų pakeista galiojančia nuostata, kuri kiek įmanoma labiau atitiktų negaliojančios nuostatos esmę.
- S9-7. Jeigu Šalis nepasinaudoja kokia nors savo teise, įskaitant pasinaudojimą teisinės gynybos priemone, pagal šią Sutartį, arba pasinaudoja tokia teise tik iš dalies, tai nereiškia, jog Šalis atsisakė šios teisės ir negalės ją pasinaudoti vėliau, nebent kitaip tiesiogiai nustatyta šioje Sutartyje.
- S9-8. Ši Sutartis sudaroma dviem vienodą juridinę galią turinčiais egzemplioriais – po vieną kiekvienai Šaliai.

S10. Komunikavimas

- S10-1. Už Sutarties vykdymą Šalių atsakingi asmenys bei jų atsakomybės yra nurodytos Priede Nr.1.
S10-2. Visi pranešimai ir kita informacija tarp Šalių pagal šią Sutartį atliekami raštu ir laikomi tinkamai pateiktais, jei įteikti asmeniškai, siunčiami per kurjerį, registruotu paštu, telefaksu Priede Nr.1 nurodytais adresais.
S10-3. Šalis privalo iš anksto informuoti kitą Šalį apie bet kokius šioje Sutartyje nurodytų adresų pasikeitimus, priešingu atveju antrosios Šalies senaisiais adresais išsiųsti pranešimai bus laikomi tinkamai įteiktais.

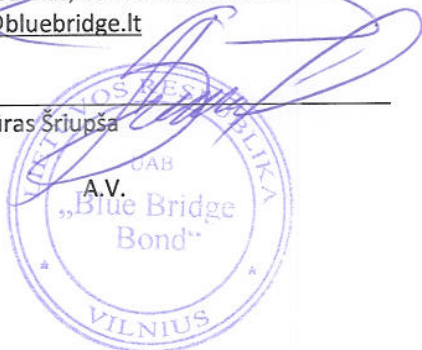
S11. Sutarties priedai

- Priedas Nr. 1. „Atsakingų asmenų sąrašas“
Priedas Nr. 2. „SLA Bendrosios nuostatos“
Priedas Nr. 3. „Paslaugų lygio susitarimas (SLA)“

S12. Šalių parašai**Paslaugos teikėjo vardu**

UAB „Blue Bridge Bond“
Įmonės kodas 301489547
PVM kodas LT100003708514
J. Jasinskio g. 16A, LT-01112 Vilnius
Tel.: +370 5 252 6060
Faks.: +370 5 252 6069
a/s Nr.: LT04 7044 0600 0623 3634
Bankas AB SEB bankas, banko kodas 70440
e-paštas: info@bluebridge.lt

Direktorius Artūras Šriupša

**Paslaugos gavėjo vardu**

UAB „Prienų energija“
Įmonės kodas 170795677
PVM kodas LT707956716
Statybininkų g. 6, LT-59131 Prienai
Tel.: 8-319-60219
Faks.: (8 319) 60235
a/s Nr.: LT85 7300 0100 0256 5825
AB „Swedbank“, banko kodas 73000
e-paštas: info-pe@e-energija.lt

Ekonomistė Nelija Griniūtė



Juliusas Gregoraitis
IT paslaugų poskyrio
skyriaus vadovas

Irmantas Šerėnas
IT paslaugų teikimo
skyriaus vadovas

**PRIEDAS Nr.1 PRIE PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES NR. SUT150310ASE1-PE
ATSAKINGŲ ASMENYS IR KONTAKTINĖ INFORMACIJA**

Paslaugos teikėjas

Paslaugos teikėjo atsakingų už sutarties vykdymą asmenų sąrašas

Vardas, Pavardė	Pareigos	Kontaktinė informacija (telefonas, elektroninis paštas)	Atsakomybė
Artūras Šriupša	Direktorius	+370 5 252 6545 arturas.sriupsa@bluebridge.lt	Sutarties ir jos pakeitimų pasirašymas.
Algirdas Stelmokas	DIT paslaugų pardavimo vadybininkas	+370 5 252 6057 algirdas.stelmokas@bluebridge.lt	Sutarties sąlygų derinimas, keitimas. Be parašo teisės.
Gediminas Laučys	Sistemų priežiūros grupės vadovas	+370 5 252 6203 gediminas.laucys@bluebridge.lt	Paslaugų teikimo vadovas.

Paslaugos teikėjo Pagalbos tarnyba (Paslaugos gavėjo kreipinių ir užklausų registravimui)

Telefonai	+370 5 2526090 – nuo pirmadienio iki ketvirtadienio – nuo 8:00 val iki 17:00 val., penktadienį – nuo 8:00 iki 16:00
Elektroninis paštas	admin@bluebridge.lt

Oficialiai korespondencijai Paslaugos teikėjui

Pavadinimas	UAB „Blue Bridge Bond“
Adresas	J.Jasinskio 16A, LT-01112 Vilnius.
Faksas	+370 5 2526069

Pranešimai adresuojami Paslaugos teikėjo atstovams.

Patvirtinimai Paslaugos teikėjui apie gautas elektroniniu paštu sąskaitas-faktūras siunčiami adresu:

bbb.logistika@bluebridge.lt

Paslaugos gavėjas

Paslaugos gavėjo atsakingų už sutarties vykdymą bei įgaliotų pateikti užklausas asmenų sąrašas

Vardas, Pavardė	Pareigos	Kontaktinė informacija (telefonas, elektroninis paštas)	Atsakomybė
Vaidas Povilėnas	Direktorius	+370 319 60219 info-pe@e-energija.lt	Sutarties ir jos pakeitimų pasirašymas
Rima Lekavičienė	Direktoriaus pavadootoja	+370 319 60278 r.lekaviciene@e-energija.lt	Sutarties sąlygų derinimas, keitimas. Be parašo teisės
Rima Lekavičienė	Direktoriaus pavadootoja	+370 319 60278	Kontaktinis asmuo techniniams klausimams
Irena Plauškienė	Vyr. finansininkė	i.plauskiene@e-energija.lt	El. pašto adresas sąskaitų-faktūrų siuntimui

Paslaugos gavėjas atsakingus už sutarties vykdymą asmenis gali keisti vienašališkai, pateikdamas atitinkamą raštišką pranešimą Paslaugos teikėjui.

Oficialiai korespondencijai Paslaugos gavėjui

Pavadinimas	UAB „Prienų energija“
Adresas	Statybininkų g. 6, LT-59131 Prienai
Faksas	+370 319 60235

Pranešimai adresuojami Paslaugos gavėjo atstovams.

Paslaugos teikėjo vardu

Direktorius
Artūras Šriupša

Paslaugos gavėjo vardu

Ekonomistė
Nelija Griniūtė

**PRIEDAS NR.2 PRIE PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES NR. SUT150310ASE1-PE
BENDROSIOS NUOSTATOS PASLAUGOS LYGIO SUSITARIMAMS (SLA)**

Paslaugos lygio susitarimuose naudojamos sąvokos, apibrėžimai ir nuostatos.

- Paslaugos teikimo valandos** – tai laiko periodas, kai Paslaugos gavėjas gali naudotis paslauga.
- Pagalbos tarnyba** – Paslaugos teikėjo tarnyba, registruojanti Paslaugos gavėjo Kreipinius, juos administruojanti bei suteikianti informaciją Paslaugos gavėjui apie jo kreipinių sprendimo eigą.
- Kreipinys** – Paslaugos gavėjo kreipimasis į Paslaugos teikėjo Pagalbos tarnybą. Kreipimosi į Pagalbos tarnybą būdai ir kontaktinė informacija pateikti Sutarties Priede Nr.1.
- Incidentas** – tai Paslaugos teikimo sutrikimas, dėl kurio Paslauga tampa nepasiekiamą vartotojui arba Paslaugos kokybė ar funkcionalumas neatitinka nustatytų parametrų.
- Kritiniai incidentai** – tai incidentai įtakoiantys Paslaugos teikimo sutrikimą darbuotojų grupei arba visai įmonei dėl ko sustoja arba gali sustoti įmonės verslo procesai.
- Nekritiniai incidentai** – tai incidentai įtakoiantys Paslaugos teikimo sutrikimą vienam darbuotojui arba didesniai skaičiui darbuotojų, kai tai neįtakoja įmonės verslo procesų sustojimo.
- Užklausa** – tai Paslaugos gavėjo prašymas atlikti Paslaugos administravimo darbus, nesusijusius su Incidento šalinimu.
- Kreipinio registravimo laikas** – tai laikotarpis, nuo Paslaugos gavėjo kreipinio gavimo iki jo užregistravimo Paslaugos teikėjo informacinėje sistemoje.
- Reakcijos laikas** – tai laikotarpis, per kurį Paslaugos gavėjo Kreipinys yra užregistruojamas ir pradedamas spręsti. Matuojamas vidutinis reakcijos laikas per atskaitinį periodą.
- Sprendimo laikas** – tai laikotarpis, nuo kreipinio užregistravimo iki jo išsprendimo: (i) incidentams, tai pilnas paslaugos funkcionalumo atstatymas; (ii) kitoms užklausoms, tai laikas iki prašyto darbo pilno atlikimo.
- Trečiųjų šalių programinė įranga** – standartinė, sisteminė ar taikomoji programinė įranga, kuri pagal teisių į tokią programinę įrangą turėtojo suteiktas licencijas naudojama Paslaugos gavėjo ir/ar Paslaugos teikėjo.
- Specializuota įranga** – netipinė aparatinė arba programinė įranga, skirta specifinių Paslaugos gavėjo verslo procesų atlikimui, pateikta sutarčių su trečiosiomis šalimis pagrindu arba kliento įsigyta savarankiškai.
- Faktinis paslaugos vienetų skaičius** skaičiuojamas kiekvieno atskaitinio periodo pabaigoje. Paslaugos kaina skaičiuojama dauginant paslaugos vienetų skaičių iš paslaugos vieneto įkainio.
- Minimalus Paslaugos vienetų skaičius** parodo, kokių paslaugos vienetų kiekiu remiantis bus skaičiuojama paslaugos kaina, paslaugos vienetų skaičiui sumažėjus daugiau nei minimalus paslaugos vienetų skaičius.
- Paslaugos kaina** gali susidėti iš fiksuoto abonentinio mokesčio bei kintamo mokesčio, kuris priklauso nuo Faktinio paslaugos vienetų skaičiaus sąskaitos-faktūros išrašymo mėnesį.
- Korektiškai veikiantis kompiuterinis tinklas** vadinamas tada, kai nėra registruotų incidentų, kuriuos įtakojo kompiuterinio tinklo veikimo sutrikimai.
- Minimalūs reikalavimai kompiuterinei darbo vietai** – tai kompiuterinės darbo vietos (KDV) parametrai, kuriuos atitinkanti KDV gali būti naudojama kokybiškam paslaugų gavimui.

Parametras	Stacionariam kompiuteriui	Nešiojamam kompiuteriui
Kompiuterio amžius	<=5metai; gamintojo garantija pasibaigusi ne seniau kaip prieš 2 metus	<=4metai; gamintojo garantija pasibaigusi ne seniau kaip prieš 1 metus
Gamintojas	Pageidautina visi to paties gamintojo	
Laisvos vietos kietajame diske	Suinstaliavus visą reikalingą programinę įrangą ir sukėlus reikalingus duomenis laisvos vietos turi likti daugiau kaip 20% visos disko talpos.	
Darbinė atmintis (RAM)	>= 2 GB	
Operacinė sistema (OS)	Gamintojo palaikoma Microsoft Windows Pro operacinė sistema	
Tinklo plokštė	Neprasčiau kaip integruota 100Mbps	

- Paslaugos teikėjui už Paslaugos lygio tikslų nevykdymą skaičiuojamos baudos, priklausomai nuo pažeidimo atitinkamu procentu mažinant Paslaugos mėnesinį mokestį už ateinantį atskaitinį periodą.

Vidutinė reakcijos į incidentus trukmė				
Parametro vykdymas, %	90%	80%	70%	Iki 70%
Procentas, kuriuo mažinamas Paslaugos mokestis	5%	10%	15%	20%
Vidutinė incidentų sprendimo trukmė				
Parametro vykdymas, %	90%	80%	70%	Iki 70%
Procentas, kuriuo mažinamas Paslaugos mokestis	5%	10%	15%	20%

- Paslaugos gavėjui pareikalavus Paslaugos teikėjas per 5 darbo dienas pateikia matuojamų Paslaugos teikimo parametrų ataskaitas už paskutinį praėjusį atskaitinį periodą.

 Konfidencialu



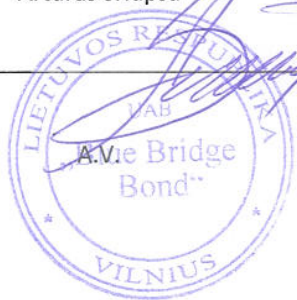


20. Apie bet koki pageidaujamą teikiamų Paslaugų pokytį (vartotojų skaičius, pajėgumas, paslaugos vienetų skaičius ar kiti paslaugos parametrai) įgalioti Paslaugos gavėjo atstovai, nurodyti Priede Nr. 1, turi elektroniniu paštu informuoti Paslaugos teikėjo Pagalbos tarnybą.
21. Paslaugų užsakymui pakanka Paslaugos gavėjo įgaliotų atstovų užsakymo, pateikto elektroniniu paštu Paslaugos teikėjo Pagalbos tarnybai. Kitu atveju Paslaugų pokyčio užsakymas įforminamas Paslaugos gavėjui pasirašant Užsakymo patvirtinimą, kurį suformuoja ir elektroniniu paštu atsiunčia Paslaugos teikėjas. Atsižvelgiant į Paslaugos komponentų pokytį nuo pokyčio įsigaliojimo dienos atitinkamai perskaičiuojama Paslaugos gavėjo mokama Paslaugos Kaina.
22. Paslaugos gavėjas gali keisti Paslaugos vartotojų arba komponentų skaičių, pajėgumus ar kitus parametrus nuo kito Paslaugos teikimo kalendorinio mėnesio pirmos dienos apie tai pranešęs Paslaugų teikėjui 29 punkte numatyta tvarka ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) Darbo dienas iki nurodytos Paslaugos komponentų pokyčio įsigaliojimo dienos.
23. Naujų Paslaugų užsakymas yra įforminamas šalių susitarimu raštu pasirašant atitinkamą Paslaugų lygio susitarimą (SLA) kaip naują Priedą prie Sutarties.
24. Kreipinį dėl Incidento Pagalbos tarnybai gali pateikti bet kuris Paslaugos gavėjo darbuotojas, kuris naudoja Paslauga. Užklausą gali pateikti tik įgalioti Paslaugos gavėjo atstovai, nurodyti Priede Nr. 1.
25. Registravimo laikas pradedamas skaičiuoti nuo to momento, kai Kreipinį gauna Paslaugos teikėjas. Jeigu Kreipinys gaunamas ne Paslaugos palaikymo valandomis, Registravimo laikas pradedamas skaičiuoti nuo Paslaugos palaikymo valandų pirmosios minutės. Užregistravus Kreipinį Paslaugos teikėjo informacinėje sistemoje Paslaugos gavėjo darbuotojas gauna apie tai informuojantį pranešimą el. paštu.
26. Pagalbos tarnyba užtikrina, kad Kreipinys būtų nukreiptas atsakingiems specialistams ir išspręstas numatytais terminais.
27. Kreipinio sprendimo pabaiga laikomas Paslaugos teikėjo Pagalbos tarnybos sistemos išsiųsto apie išsprendimą informuojančio pranešimo Kreipinį registravusiam vartotojui arba kitam atsakingam Paslaugos gavėjo darbuotojui laikas. Jei Paslaugos gavėjo atstovas per 1 valandą (Paslaugos palaikymo laiką) po Pagalbos tarnybos išsiųsto pranešimo apie Kreipinio išsprendimą paneigia, kad Kreipinys buvo išspręstas arba nurodo, kad jis išspręstas netinkamai, Kreipinio pabaigos užfiksuotas laikas anuliuojamas ir Kreipinio sprendimo laikas skaičiuojamas toliau ignoruojant buvusį Kreipinio uždarymo laiką. Jei Paslaugos gavėjo atstovas paneigia, kad Kreipinys buvo išspręstas, praėjus daugiau kaip valandai (Paslaugos palaikymo laiką) po Pagalbos tarnybos sistemos išsiųsto pranešimo, tai Kreipinys laikomas išspręstas ir tolimesniam darbui registruojamas naujas Kreipinys, kuris vykdomas Paslaugos teikime numatytais sąlygomis.
28. Jeigu paaiškėja, kad incidentas kilo dėl Paslaugos gavėjo kaltės, jo sprendimas yra apmokestinamas pagal darbų, nenumatytų paslaugos lygio susitarimuose, įkainius.
29. Darbų, nenumatytų paslaugų lygio susitarimuose, įkainiai:

Darbo pavadinimas	Įkainis
Kiti šalių suderinti darbai, nenumatyti paslaugų lygio susitarimuose, atliekami darbo dienomis nuo 08:00 iki 17:00	35 EUR/val.
Kiti šalių suderinti darbai, nenumatyti paslaugų lygio susitarimuose, atliekami darbo dienomis nuo 17:00 iki 08:00 ir nedarbo bei švenčių dienomis.	75 EUR/val.

Paslaugos teikėjo vardu

Direktorius
Artūras Šriupša



Paslaugos gavėjo vardu

Ekonomistė
Nelija Griniūtė



Julius Gregoravskis
IT paslaugų pardavimo
skyriaus vadovas

Konfidencialu

Irmantas Šerėnas
IT paslaugų teikimo
skyriaus vadovas

**PRIEDAS Nr. 3 PRIE PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES NR. SUT150310ASE1-PE
PASLAUGOS LYGIO SUSITARIMAS (SLA)**

Šiame priede apibrėžiami Paslaugos teikėjo įsipareigojimai Paslaugos gavėjui teikiant šiame priede numatytą paslaugą bei įvardinama paslaugos kaina.

1.	Paslaugos pavadinimas	Priežiūros paslauga admin.	2.	Paslaugos kodas	VIT_01
3.	Paslaugos funkcijos	IT infrastruktūros priežiūros paslaugos, teikiamos už fiksuotą mėnesinį mokestį: 1. Kompiuterizuotų darbo vietų priežiūra ir valdymas: 1.1. Įdiegtos legalios programinės įrangos veikimo užtikrinimas (įvykus programinės įrangos incidentams, turi būti atlikta diagnostika incidento priežasties nustatymui, bei pašalinta incidento priežastis; esant galimybei leidžiama prisijungti nuotoliniu būdu prie kompiuterizuotos darbo vietos); 1.2. Įdiegtos legalios programinės įrangos atnaujinimų diegimas (pagal suderintą tvarkaraštį, bet ne rečiau kaip kartą per mėnesį, atliekami programinės įrangos gamintojų pataisymų diegimai); 1.3. Pro aktyvus kompiuterizuotų darbo vietų stebėjimas (pagal suderintą tvarkaraštį, bet ne rečiau kaip kartą per dieną, nuotoliniu būdu patikrinama: antivirusinės PJ būseną, kritiniai sisteminiai įrašai (Application, Security, System logs), laisvos kietojo disko vietos pokytis (kiek pakito nuo paskutinio patikrinimo), fizinio kietojo disko būseną (S.M.A.R.T.)); 1.4. Pro aktyvus kompiuterizuotų darbo vietų aptarnavimas (pagal suderintą tvarkaraštį, bet ne rečiau kaip kartą per mėnesį, nuotoliniu būdu: išvalomi laikini, bei sisteminiai įrašų failai (Temp Log Files; Event Log), atliekamas kietųjų diskų defragmentavimas, patikrinimas su antivirusine PJ); 1.5. Kompiuterizuotų darbo vietų užklausų vykdymas; 1.6. Naujų kompiuterinių darbo vietų parengimas ir perkėlimas; 1.7. Vartotojų administravimas (sukūrimas, naikinimas, teisių keitimas) ir darbo vietų valdymas atsižvelgiant į trečiosios šalies VVAS paslaugos tiekėjų nustatytus būtinuosius reikalavimus kompiuterinėms darbo vietoms. 1.8. Kasdienis patikrinimas ar serveriuose daromos visų reikalingų duomenų rezervinės kopijos ir kartą per ketvirtį patikrinamas jų vientisumas (saugomų Duomenų rezervinių kopijų pilnas atitikimas tiems pradiniais duomenims, kurių rezervinės kopijos yra daromos); 1.9. Išmaniųjų mobiliųjų įrenginių konfigūravimas (Išmaniųjų mobiliųjų įrenginių, veikiančių su Windows Mobile, Android, iOS bei Symbian operacinėmis sistemomis, sinchronizacijos su serveriu incidentų sprendimai šioms funkcijoms: el. paštui, el. kalendoriams, kontaktams); 1.10. Vidinio kompiuterinio tinklo priežiūra (susijusių incidentų ir užklausų sprendimas, konfigūravimas ir atnaujinimų diegimas); 1.11. Periferinių įrenginių konfigūravimas (spausdintuvų, multifunkcinių įrenginių susijusių su jų funkcijų vykdymu); 2. IT valdymo paslaugos: 2.1. Kompiuterizuotų darbo vietų priežiūros ir valdymo ataskaitų pateikimas; 2.2. Kompiuterizuotų darbo vietų įdiegtos legalios programinės įrangos atnaujinimų diegimų statusų ataskaita, ne rečiau kaip kartą per mėnesį; 2.3. Kompiuterizuotų darbo vietų pokyčių ataskaita (kompiuterio parametrų ir jame įdiegtos programinės įrangos pokyčių), ne rečiau kaip kartą per mėnesį; 2.4. Kompiuterizuotų darbo vietų pro aktyvaus stebėjimo ataskaita, ne rečiau kaip kartą per mėnesį; 2.5. Kompiuterizuotų darbo vietų pro aktyvaus aptarnavimo ataskaita, ne rečiau kaip kartą per mėnesį. 2.6. Sutarčių su trečiosiomis šalimis vykdymo koordinavimas, jei jų vykdymas susijęs su pakitimais bet kurioje „Priežiūra infrastruktūra“ lentelėje išvardinto IT ūkio dalyje; 2.7. Incidentų sprendimo koordinavimas, kai incidentą sprendžia trečia šalis, pagal sutartį teikianti paslaugas Perkančiai organizacijai; 2.8. Skambučių centro paslauga, apimant kreipinių registravimą ir paskirstymą tinkamiems specialistams; 2.9. Apibendrintos ataskaitos apie paslaugų teikimo lygį (kreipinių ir jų išsprendimo analizė) pasiekiamos per kreipinių valdymo interneto svetainę; 2.10. Susitikimai, kurių metu aptariamas paslaugų teikimas per praėjusį ketvirtį, numatomi kliento veiklos pasikeitimai ir pateikiami proaktyvūs IT optimizavimo pasiūlymai, vieną kartą per ketvirtį. Iki 9 val. per ketvirtį konsultacijų IT plėtros ir tobulinimo klausimais.			
4.	Paslaugos teikimo	a) Statybininkų g. 6, Prienai;			

Konfidencialu

	vietos	b) Maironio g. 7, Trakai; c) Ryto g. 5, Lentvario m.; d) Parko g. 10, Balbieriškis.; e) Vasario 16-osios g. 27, Ukmergė f) Jogailos g., 4, Vilnius						
5.	Paslaugos vartotojai	Paslaugos gavėjo darbuotojai, kuriems ši paslauga yra užsakyta.	6.	Paslaugos vienetas	Nurodyta atskirai šiame priede pateikiamoje lentelėje „Prižiūrima infrastruktūra“			
7.	Paslaugos vienetų skaičius sutarties pasirašymo metu	Nurodyta atskirai šiame priede pateikiamoje lentelėje „Prižiūrima infrastruktūra“			8.	Minimalus paslaugos vienetų skaičius	Nenustatomas	
9.	Būtinės sąlygos paslaugos gavimui	a) kompiuterinė darbo vieta atitinkanti minimalius reikalavimus;						
10.	Paslaugos teikimo valandos	Darbo dienomis: I-IV nuo 8:00 iki 17:00 V nuo 8:00 iki 16:00	11.	Paslaugos palaikymo valandos	Netaikoma			
12.	Suplanuotos prastovos	Netaikoma			13.	Ataskaitinis laikotarpis	1 mėn.	
14.	Paslaugos veikimo sąlyga	Kai paslaugos teikimas atitinka 19 ir 20 punktuose numatytus įsipareigojimus			15.	Paslaugos pasiekiamumas	netaikoma	
16.	Paslaugos pajėgumas	Nenustatomas	17.	Paslaugos našumas	Nenustatomas	18.	Kreipinio registravimo laikas	≤0,25 val.
19.	Reakcijos laikai	≤1 PPV – kritiniams incidentams; ≤4 PPV – nekritiniams incidentams; ≤8 PPV – kitoms užklausoms.		20.	Sprendimo laikai	Netaikoma.		
21.	Rezervinis duomenų kopijavimas	Nevykdomas šios paslaugos apimtyje.						
22.	Paslaugos kaina, Eur be PVM per mėn.	715,00 Eur 1. Paslaugų gavėjas turi teisę keisti kompiuterinių darbo vietų skaičių. Pasikeitus 15 % ir daugiau (padidėjus arba sumažėjus) kompiuterinių darbo vietų, Paslaugos teikėjas atitinkamai procentaliai perskaičiuoja fiksuotą mėnesinį mokestį. 2. Paslaugos priežiūros taškų skaičius peržiūrimas viena kartą per ketvirtį. Jei Paslaugos priežiūros taškų skaičius ketvirčio bėgyje pakinta daugiau nei 50% nuo esamo kiekio, Paslaugos kaina gali būti pakeista ir nelaukiant ketvirčio pabaigos. 3. Esant kitokiems pokyčiams Paslaugos specifikacijoje arba kitose šios Sutarties sąlygose, įtakančiose Paslaugos teikimą, Paslaugos kaina yra keičiama šalių susitarimu. 4. Einamąjį mėnesį nustatyti Kainos pasikeitimai įsigalioja nuo ateinančio mėnesio 1 d.						
23.	Paslaugos diegimo darbai, Eur be PVM	Netaikoma						
24.	Papildomi darbai, Eur be PVM	35 Eur/val. IT infrastruktūros priežiūros paslaugos, teikiamos už fiksuotą valandinį mokestį: 1. Darbų, atsiradusių dėl trečios šalies diegiamų pakeitimų, atlikimas. 2. Duomenų perkėlimas iš arba į prižiūrimą elementą, klientui pageidaujant, t.y. ne incidento ir ne profilaktikos tikslais; 3. Ištrintų failų ar pašto duomenų atstatymas iš rezervinės kopijos klientui pageidaujant, t.y. ne incidento ir ne profilaktikos tikslais; 4. Kompiuterinės darbo vietos pilnos kopijos parengimas; 5. Ketvirtame punkte išvardintų darbų atlikimas nedarbo metu (Kliento pageidavimu).						
25.	Kitos nuostatos	Nenumatytos.						
26.	Paslaugos teikimo pradžia	2015-03-25		27.	Paslaugos teikimo pabaiga	2018-03-25		

28. Paslaugos yra teikiamos šiai paslaugos gavėjo infrastruktūrai (lentelė „Prižiūrima infrastruktūra“):

Eil. Nr.	Paslaugos elementas	Paslaugos vienetas	Kiekis
1.	Kompiuterinių darbo vietų (KDV) priežiūra	KDV (PC arba NB)	23
2.	Techninių sistemų priežiūra	PC	6
3.	Periferinių įrenginių priežiūra	Periferinis įrenginys	8
4.	Tinklo įrenginių priežiūra	Tinklo įrenginys	1
Viso:			38

Paslaugos teikėjo vardu

Direktorius
Artūras Šriupša



Paslaugos gavėjo vardu

Ekonomistė
Nelija Griniūtė



Julius Gregorauskas
IT paslaugų poskyrimo
skyriaus vadovas

Konfidencialu

Irmantas Šerėnas
IT paslaugų teikimo
skyriaus vadovas