

PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIS

2016 m. rugpjūčio 18 d. Nr. G1-117
Jurbarkas

UAB „Idamas“, įmonės kodas 125838158, registruotos buveinės adresas S. Žukausko g.49-89, Vilnius, adresas korespondencijai – Žalgirio g. 92, Vilnius, atstovaujama **informacijos saugumo vadovo Rimvydo Jančiausko**, laikinai einančio direktoriaus pareigas, veikiančio pagal UAB „Idamas“ 2016 m. rugpjūčio 10 d. direktoriaus įsakymą Nr. ĮSAK2016-85 iš vienos pusės ir

Jurbarko rajono savivaldybės administracija, kodas 188713933, registruotos buveinės adresas Dariaus ir Girėno g. 96, 74187 Jurbarkas, duomenys apie įstaigą kaupiami ir saugomi Lietuvos Respublikos juridinių asmenų registre, atstovaujama **administracijos direktorės Vidos Rekešienės**, veikiančio pagal Jurbarko rajono savivaldybės administracijos nuostatus (toliau – Pirkėjas) iš kitos pusės, abu toliau vadinami Šalimis, o kiekvienas atskirai – Šalimi, sudarė šią Paslaugų teikimo sutartį (toliau - Sutartis).

1. SUTARTIES ĮSIGALIOJIMAS

1.1. Ši Sutartis įsigalioja nuo jos pasirašymo dienos ir galioja iki visų Sutartyje numatytų įsipareigojimų įvykdymo (36 mėnesius nuo sutarties pasirašymo dienos) arba tol, kol ji nebus nutraukta šioje Sutartyje nustatyta tvarka, ar pasibaigs kitais LR Civiliniame kodekse numatytais pagrindais.

2. SUTARTIES DALYKAS

2.1. Šia Sutartimi Teikėjas įsipareigoja Sutartyje numatytais terminais ir sąlygomis suteikti Pirkėjui Savivaldybės naudojamų dokumentų, paslaugų ir posėdžių valdo sistemų „WebPartner“ ir turinio valdymo sistemos „SmartWeb“ palaikymo, garantijos ir priežiūros „debesyje“ (angl. Cloud) Paslaugas, kurias sudaro:

- 2.1.1. Sutarties laikotarpiu užtikrinamas stabilus ir nenutrūkstamas sistemų veikimas;
- 2.1.2. Atsarginių kopijų darymas;
- 2.1.3. Sistemų talpinimo paslaugos (20 GB);
- 2.1.4. Pastovus sistemų atnaujinimas;
- 2.1.5. nemokamos konsultacijos ir pagalbos linija;
- 2.1.6. konsultacijos naudojimosi klausimais telefonu;
- 2.1.7. išsamūs Paslaugoms keliami reikalavimai nurodyti Paslaugų techninėje specifikacijoje Sutarties specialiųjų sąlygų priede Nr. 1.

2.2. Užsakovas įsipareigoja sumokėti Teikėjui už šių Paslaugų suteikimą Šalių sutartą kainą.

3. SUTARTIES KAINA IR MOKĖJIMO SĄLYGOS

3.1. Paslaugų kaina vienam mėnesiui yra **460 Eur su PVM** (keturi šimtai šešiasdešimt eurų, 00 ct.), iš kurios PVM sudaro 79,83 Eur.

3.2. Paslaugos turi būti teikiamos 36 mėnesius nuo Sutarties pasirašymo dienos.

3.3. Už suteiktas Paslaugas Pirkėjas atsiskaito mokėjimo pavedimu į Sutartyje nurodytą Teikėjo atsiskaitomąją sąskaitą banke per 30 kalendorinių dienų nuo PVM sąskaitos faktūros gavimo dienos.

3.4. Paslaugos kaina negali būti keičiama visą Sutarties galiojimo laikotarpį, išskyrus atvejį kai teisės aktų nustatyta tvarka keičiamas pridėtinės vertės mokesčio (PVM) tarifas. Padidėjus arba sumažėjus PVM tarifui Sutarties kaina atitinkamai didinama arba mažinama.

3.5. Pirkėjas turi teisę sulaikyti apmokėjimą, jei:

3.5.1. PVM sąskaitoje faktūroje nenurodytas Sutarties numeris ir jos sudarymo data;

3.5.2. PVM sąskaitoje faktūroje nurodyta neteisinga suma (kol bus išsiaiškinta su Teikėju).

3.6. Pirkėjas nėra pridėtinės vertės mokesčio mokėtojas.

4. PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

4.1. Teikėjas įsipareigoja teikti Pirkėjui Paslaugas šioje Sutartyje numatytais terminais ir tvarka.

4.1. Atnaujinimai turi būti sudiegti ne vėliau nei per 30 (trisdešimt) dienų nuo Sutarties pasirašymo dienos, o Paslaugos pradamos teikti po priėmimo perdavimo akto pasirašymo.

4.2. Priėmimo – perdavimo aktas pasirašomas po atnaujinimų sudiegimo.

4.3. Paslaugos turi būti teikiamos Teikėjo darbo metu (nuo 8.00 iki 17.00 val.).

4.4. Visi sistemos gedimai turi būti registruojami per „Redmine“ klientų užklausų valdymo sistemą, adresu garantinis.idamas.lt arba el. paštu pagalba@idamas.lt.

4.5. Paslaugoms taikomi reakcijų ir problemų šalinimo laikai pateikti Techninėje specifikacijoje (Priede Nr. 1).

4.6. Visos papildomos, Sutartyje neaptartos paslaugos, teikiamos pagal Šalių atskirą susitarimą bei už papildomą mokestį.

4.7. Pagal šią Sutartį teikiamoms Paslaugoms, taikomas LR Civiliniame kodekse numatytos bendrosios paslaugų kokybei taikomos normos.

5. ŠALIŲ TEISĖS IR TARPUSAVIO ĮSIPAREIGOJIMAI

5.1. Pirkėjas įsipareigoja:

5.1.1. Sudaryti Teikėjui visas sąlygas, reikalingas Paslaugų teikimui, suteikti Teikėjui visą Paslaugų teikimui reikalingą informaciją bei pateikti reikalingus duomenis elektroniniu formatu ar kitokiu, Šalių suderintu, formatu;

5.1.2. sudaryti kitas, nuo Pirkėjo priklausančias sąlygas, tinkamam Paslaugų teikimui bei kitaip bendradarbiauti su Teikėju Sutarties galiojimo metu;

5.1.3. atsiskaityti su Teikėju už suteiktas Paslaugas Sutarties 3 skyriuje nustatyta tvarka ir terminais;

5.1.4. tituliname Svetainės puslapyje mažiausiai pastebimoje vietoje palikti nuorodą į „SmartWeb“ sistemos tinklapį;

5.1.5. nedelsdamas raštu informuoti Teikėją apie bet kurias aplinkybes, kurios trukdo ar gali sutrukdyti Pirkėjui vykdyti savo įsipareigojimus.

5.1.6. Pirkėjas turi ir kitas šios Sutarties bei Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų numatytas teises.

5.2. Teikėjas įsipareigoja:

5.2.1. teikti Paslaugas pagal Sutartį, savo rizika bei sąskaita kaip įmanoma rūpestingai bei efektyviai įskaitant, bet neapsiribojant, Paslaugų teikimą pagal geriausius visuotinai pripažįstamus profesinius, techninius standartus ir praktiką, panaudodamas visus reikiamus įgūdžius, žinias;

5.2.2. Paslaugas teikti asmeniškai, o trečiuosius asmenis pasitelkti tik gavęs išankstinį rašytinį Pirkėjo sutikimą;

5.2.3. nepažeisti trečiųjų asmenų teisių, įskaitant ir intelektinės nuosavybės teises bei teisėtų interesų;



5.2.4. nedelsiant informuoti Pirkėją apie bet kokias aplinkybes, trukdančias arba galinčias sutrukdyti Teikėjui laiku ir kokybiškai teikti Paslaugas bei kitaip bendradarbiauti su Pirkėju Sutarties galiojimo metu;

5.2.5. užtikrinti, kad Sutarties sudarymo momentu ir visą jos galiojimo laikotarpį Teikėjo darbuotojai turėtų reikiamą kvalifikaciją ir patirtį, reikalingas norint teikti Paslaugas;

5.2.6. tinkamai vykdyti kitus įsipareigojimus, numatytus Sutartyje ir galiojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

5.3. Teikėjas turi teisę:

5.3.1. atsisakyti vykdyti Pirkėjo nurodymus, jei jie prieštarauja teisės aktams ir Sutarties sąlygoms;

5.3.2. sustabdyti Paslaugų teikimą, jeigu Pirkėjas laiku neįvykdo arba netinkamai vykdo Sutartyje įtvirtintus įsipareigojimus, tol, kol šie įsipareigojimai bus įvykdyti;

5.3.3. reikalauti iš Pirkėjo sumokėti už suteiktas Paslaugas, atitinkančias Sutartyje ir jos prieduose nustatytus reikalavimus, Šalių sutartą kainą Sutartyje nustatyta tvarka ir terminais;

5.3.4. Teikėjas turi ir kitas šios Sutarties ir Lietuvos Respublikoje galiojančių aktų numatytas teises.

6. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

6.1. Jei Teikėjas nesilaiko šios Sutarties 5.2.1 – 5.2.6 punktuose numatytų įsipareigojimų, jis, privalo atlyginti Pirkėjui dėl to patirtus tiesioginius nuostolius.

6.2. Pirkėjas, nepagrįstai uždelsęs atsiskaityti už suteiktas Paslaugas nustatytu laiku, Teikėjui pareikalavus, moka Teikėjui 0,02 % dydžio delspinigius nuo laiku nesumokėtos sumos už kiekvieną uždelstą dieną, bet ne daugiau kaip 10 % sutarties kainos neįskaitant PVM.

6.3. Teikėjas, sutartyje nurodytu laiku neatlikęs Paslaugų, Pirkėjui pareikalavus, moka Pirkėjui 0.02 % sutartinės kainos dydžio delspinigius už kiekvieną uždelstą dieną, bet ne daugiau kaip 10 % sutarties kainos neįskaitant PVM.

6.4. Delspinigių sumokėjimas neatleidžia Sutarties Šalių nuo įsipareigojimų dėl šios Sutarties vykdymo.

6.5. Pirkėjui savavališkai išėmus iš Svetainės nuorodą į „SmartWeb“ sistemos tinklapį, numatytą Sutarties 4.1.5. punkte, Teikėjas turi teisę sustabdyti visų neatlygintinių paslaugų teikimą iki tol, kol bus pašalintas pažeidimas.

6.6. Šalis turi teisę sustabdyti savo sutartinių įsipareigojimų vykdymą, jeigu jų vykdymas tapo neįmanomas ar iš esmės pasunkėjo dėl to, kad kita Šalis nevykdo ar netinkamai vykdo savo sutartinius įsipareigojimus, tol, kol kita Šalis nepašalins pažeidimo ar nepateiks adekvataus savo sutartinių įsipareigojimų įvykdymo užtikrinimo. Prieš sustabdydama savo sutartinių įsipareigojimų vykdymą, Šalis privalo apie tai raštu pranešti kitai Sutarties Šaliai ir nurodyti tokio sustabdymo priežastį.

6.7. Teikėjas neatsako už programinės įrangos gedimus, susijusius su kompiuterių darbo nekorektiškumu, elektros ar kompiuterių tinklo trikdžiais bei kitais kompiuterių technikos ar kitos programinės įrangos gedimais, išskyrus atvejus kai gedimai susiję su Teikėjo atliekamais veiksmais.

6.8. Šalys susitaria, kad visa, Sutarties vykdymo metu gauta ar sužinota informacija, laikoma konfidencialia, jeigu nėra tiesiogiai numatyta priešingai ir gali būti Šalių naudojama tik tiek ir tik tokia apimtimi, kiek tai yra būtina tinkamam šios Sutarties vykdymui. Konfidenciali informacija negali būti perduodama, persiunčiama, atskleidžiama ar kitais būdais padaroma prieinama tretiesiems asmenims, betarpiškai nesusijusiems su šios Sutarties vykdymu. Konfidencialumo įsipareigojimą pažeidusi Šalis privalo atlyginti nukentėjusiajai Šaliai dėl to atsiradusius tiesioginius nuostolius.

6.9. Kiekviena iš Šalių įsipareigoja atlyginti dėl jos kaltės kitos Šalies patirtus tiesioginius nuostolius.

6.10. Kaltosios Šalies atlyginamų nuostolių suma negali viršyti 100% (šimto procentų) Paslaugų kainos su PVM., išskyrus įstatymų ar šios Sutarties numatytas išimtis.

7. INTELEKTINĖS NUOSAVYBĖS TEISĖS

7.1. Teikėjas išsaugo visas turtines ir neturtines teises į bet kokius intelektualines nuosavybės objektus, buvusius iki Sutarties sudarymo ir vykdymo arba sukurtus vykdant Sutartį, įskaitant, bet neapsiribojant „SmartWeb“ duomenų valdymo sistema, įregistruota autorinių teisių agentūroje „Infobalt“ (registracijos Nr. 20030620-1/1), naudojamus arba perleidžiamus Sutarties vykdymo metu.

7.2. Visą Paslaugų, numatytų Sutarties 1 skyriuje, teikimo metu iš Teikėjo gautą programinę įrangą ar kitokius Teikėjo intelektualines nuosavybės objektus bei su jais susijusią informaciją, Pirkėjas gali adaptuoti, modifikuoti ir naudoti išimtinai savo reikmėms tik gavus raštišką Teikėjo leidimą.

7.3. Pirkėjas atsako už Teikėjui priklausančios programinės įrangos ar kitų intelektualines nuosavybės objektų neteisėtą perleidimą, paviešinimą, adaptavimą, atgaminimą ar kitokį panaudojimą ir įsipareigoja atlyginti Teikėjui visus dėl to patirtus nuostolius.

8. ŠALIŲ ATSAKINGI ASMENYS

8.1. Pirkėjo paskirti atsakingi asmenys:

8.1.1. Dokumentų ir viešųjų ryšių skyriaus vyriausioji specialistė Gailina Dumikienė, el.p. g.dumikiene@jurbarkas.lt, tel. mob. 8 612 05289, inžinierius programuotojas Arvydas Kavaliauskas, el. p. a.kavaliauskas@jurbarkas.lt, tel. 8 447 70167

8.2. Teikėjo paskirti atsakingi asmenys:

8.2.1. Projektų vadovė Laura Lašakonytė, Tel. +370 5 2 788 636; Mob. +370 655 95584; laura.lasakonyte@idamas.lt

8.3. Apie Šalies paskirtų atsakingų asmenų pasikeitimą, ši Šalis privalo raštu arba el. paštu informuoti kitą Šalį per 2 (dvi) darbo dienas.

9. NENUGALIMOS JĖGOS APLINKYBĖS (*FORCE MAJEURE*)

9.1. Šalis nėra laikoma atsakinga už bet kokių įsipareigojimų pagal Sutartį neįvykdymą ar dalinį neįvykdymą, jeigu Šalis įrodo, kad tai įvyko dėl neįprastų aplinkybių, kurių Šalis negalėjo kontroliuoti ir protingai numatyti, išvengti ar pašalinti jokiais priemonėmis.

9.2. Sutarties Šalis, kuri dėl nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybių negali įvykdyti savo įsipareigojimų, privalo nedelsdama, bet ne vėliau kaip per 10 (dešimt) dienų nuo aplinkybių atsiradimo ar paaiškėjimo, raštu informuoti apie tai kitą Šalį. Jeigu nenugalimos jėgos aplinkybės užsitęsia ilgiau kaip 1 (vieną) mėnesį, kita Šalis turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį, pateikusi Šaliai, kuri dėl *force majeure* aplinkybių negali vykdyti savo įsipareigojimų, išankstinį rašytinį įspėjimą.

9.3. Atleidimas nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms nustatomas vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktais.

10. GINČŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

10.1. Sutarčiai ir visoms iš Sutarties atsirandančioms teisėms ir pareigoms taikomi Lietuvos Respublikos įstatymai bei kiti norminiai teisės aktai. Sutartis sudaryta ir turi būti aiškinama pagal Lietuvos Respublikos teisę.

10.2. Bet kokie ginčai, nesutarimai ar reikalavimai, kylantys iš Sutarties ar susiję su ja, jos pažeidimu, nutraukimu ar galiojimu tarp Sutarties Šalių sprendžiami derybų keliu. Šalims nepavykus susitarti per 30 dienų, ginčai sprendžiami teismuose Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka. 30 dienų terminas pradedamas skaičiuoti nuo dienos, kurią Šalis gavo jai adresuotą rašytinę pretenziją.

11. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 11.1. Sutartis įsigalioja, kai ją pasirašo Sutarties Šalys ir galioja 36 (trisdešimt šešis) mėnesius.
- 11.2. Sutartis gali būti keičiama ir pildoma tik rašytiniu abiejų Šalių susitarimu. Nė viena Šalis neturi teisės perleisti visų arba dalies teisių ir pareigų pagal Sutartį jokiai trečiajai šaliai be išankstinio raštiško kitos Šalies sutikimo.
- 11.3. Sutartis gali būti nutraukta:
- 11.3.1. raštišku abiejų Šalių susitarimu ir kitais teisės aktų numatytais atvejais;
- 11.3.2. vienos iš Šalių iniciatyva, jeigu kita Šalis nevykdo ar netinkamai vykdo Sutartimi priimtus esminius įsipareigojimus, raštu įspėjus kitą Šalį prieš 15 (penkiolika) kalendorinių dienų iki Sutarties nutraukimo dienos.
- 11.4. Netesybų sumokėjimas, Sutarties nutraukimas ar jos vykdymo sustabdymas neatleidžia Šalių nuo Sutartyje numatytų įsipareigojimų įvykdymo, jeigu iki netesybų sumokėjimo (Sutarties nutraukimo ar sustabdymo dienos) buvo neįvykdyti atsiradę įsipareigojimai.
- 11.5. Visais Sutartyje nenumatytais atvejais Šalys vadovaujasi Lietuvos Respublikoje galiojančiais teisės aktais.
- 11.6. Sutarties vykdymui Teikėjas pasitelkia šiuos subteikėjus: (nurodyti jei pasitelkiama). Nurodyti subteikėjai gali būti keičiami tik gavus rašytinį Pirkėjo sutikimą, jei jie atsisako, sustabdo savo veiklą, bankrutuoja, pradedamos restruktūrizavimo ar likvidavimo procedūros.
- 11.7. Šalys patvirtina, kad Sutartį perskaitė, suprato jos turinį ir pasekmes, priėmė ją kaip atitinkančią jų tikslus ir pasirašė aukščiau nurodyta data.
- 11.8. Sutartis sudaryta 2 (dviem) vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais, po vieną kiekvienai Sutarties Šaliai.
- 11.9. Sutarties priedai:
- 11.8.1. priedas Nr. 1 „Paslaugų techninė specifikacija“.

12. ŠALIŲ ADRESAI IR REKVIZITAI

Pirkėjas
Jurbarko rajono savivaldybės administracija
Dariaus ir Girėno g. 96, 74187 Jurbarkas
Tel. (8 447) 70 153, faks. (8 447) 70 166,
el.p. info@jurbarkas.lt.
Įmonės kodas 188713933
Savivaldybė nėra PVM mokėtojas
a.s. LT 664010044300030049
AB DnB Bankas b.k. 40100

Teikėjas
UAB "Idamas"
Žalgirio g. 92, LT- 09303 Vilnius
Tel. (8 5) 2 788 636, faks. (8 5) 2073002
El. paštas: info@idamas.lt
Įmonės kodas: 125838158
PVM mokėtojo kodas: LT258381515
A.s.: LT364010042400316144
AB Bankas DnB NORD

Direktorius
Vida Rekešienė

Parašas



Teisės ir civilinės metrikacijos
skyriaus Vyriausioji specialistė

Roberta Raškevičienė

Informacijos saugumo vadovas,
laikinais einantis direktoriaus pareigas,
Rimvydas Jančiauskas

Parašas

A.V.

Dokumentų ir viešųjų ryšių
skyriaus vedėja
DANUTĖ MATELIENĖ

Finansų skyriaus vedėja
Audronė Stoškienė

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

TERMINŲ LENTELĖ

Nutolęs serveris (angl. Cloud computing)	Debesų sprendimas
Turinio valdymo sistema	TVS
Dokumentų valdymo sistema	DVS
Paslaugų valdymo sistema	PVS
Informacinės sistemos	IS
Perkančioji organizacija	PO

I. PIRKIMO OBJEKTAS

Jurbarko rajono savivaldybės naudojamų dokumentų ir paslaugų sistemos „WebPartner“ ir turinio valdymo sistemos „SmartWeb“ palaikymo ir priežiūros „debesyje“ (angl. Cloud) paslaugos.

II. BENDRIEJI REIKALAVIMAI INFORMACINEI SISTEMAI

1. Visos Jurbarko rajono savivaldybės sistemos turi būti pasiekiamos naudojant populiariausias interneto naršykles (Microsoft Internet Explorer, Mozilla, Opera, Google Chrome) ir nereikalaus jokios papildomos programinės įrangos įdiegimo.
2. „Debesų“ sprendimo duomenys turi būti saugomi reliacinėje MySQL arba lygiavertėje duomenų bazėje.
3. „Debesų“ sprendimo duomenys turi būti saugomi centralizuotai, užtikrinant efektyvias duomenų apsaugos priemones.
4. Paslaugų teikėjas visą paslaugų teikimo laikotarpį turi teikti sistemos priežiūros ir administravimo paslaugas.
5. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti visų sistemų funkcijų veikimą visą paslaugų teikimo laikotarpį.
6. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti sistemos serverio ir sistemos duomenų bazių administravimą visą paslaugų teikimo laikotarpį.
7. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti sistemos atnaujinimus, būtinus bendram ir efektyviam sistemos funkcionavimui (atnaujinimai neapima naujų sistemos funkcijų kūrimo).
8. Sistema turi neriboti vartotojų skaičiaus.

III. SISTEMŲ ADMINISTRAVIMAS IR PRIEŽIŪRA

Teikėjas, įsipareigoja 36 mėnesius nuo darbų priėmimo perdavimo akto pasirašymo dienos vykdyti sistemų administravimo ir priežiūros darbus:

1. Turinio valdymo sistemos, posėdžių valdymo sistemos, paslaugų valdymo sistemos ir dokumentų valdymo sistemos atnaujinimų ir palaikymo paslaugos.
2. Išvardintos informacinės sistemos (toliau – IS) turi būti atnaujintos iki Teikėjo aktualiausios programinės įrangos versijos;
3. IS garantinis aptarnavimas turi apimti:

- 3.1. Programinės įrangos klaidų ar netikslumų registravimą;
 - 3.2. Programinės įrangos klaidų ar netikslumų taisymą, testavimą;
 - 3.3. Programinės įrangos (TVS, PVS, DVS ir POVAS) nemokamą versijų atnaujinimą;
 - 3.4. Perkančiosios organizacijos atstovų (administratorių) nemokamą konsultavimą ir instruktavimą programinės įrangos naudojimo bei administravimo klausimais.
4. Teikėjas, sistemos aptarnavimo metu turi užtikrinti šiuos reakcijos laikus:
- a. Sistemų/Posistemų veikimo sutrikimai ir reagavimo laikas – tai laikas, per kurį Paslaugų teikėjas įsipareigoja sureaguoti į registruotą Sistemų/Posistemų veikimo sutrikimą ir informuoti Paslaugų gavėją apie numatomus veiksmus, kilusiam trikdžiui pašalinti. Sistemų/Posistemų veikimo sutrikimu laikoma situacija, kuomet Sistemų/Posistemų naudotojai negali atlikti Sistemų/Posistemų funkcijų arba atliekamos funkcijos veikia nepakankamai korektiškai, t. y.:
 1. kritiniai funkcionalumų sutrikimai – Sistemų/Posistemų funkcionavimą blokuojantis gedimas, kuris operacijos užbaigimą padaro neįmanomu. Šio funkcionalumo sutrikimas daro poveikį pagrindinei Paslaugų gavėjo veiklai. Reagavimo laikas – ne ilgiau kaip 1 darbo valanda, sutrikimų pašalinimas – iki 8 darbo valandų;
 2. kritinė klaida – tai defektas, dėl kurio neįmanoma užbaigti operacijos. Prarandamas veiklos procesas užtikrinantis funkcionalumas ir (ar) neįmanomas Sistemų/Posistemų, kaip visumos darbas, pvz. loginės klaidos, iškraipyta ar pažeista informacija. Reagavimo laikas – iki 4 darbo valandų, sutrikimų pašalinimas – iki 16 darbo valandų;
 3. svarbios klaidos – tai defektai, kurie trukdo tinkamai atlikti reikalingus veiklos procesus. Funkcionalumas prarandamas retai, darbo aplinka funkcionuoja. Reagavimo laikas – iki 8 darbo valandų, sutrikimų pašalinimas – iki 32 darbo valandų;
 4. nekritinės klaidos – Sistemų/Posistemų sutrikimai, kurie suteikia minimalų neatitikimą ir nedaro įtakos veiklos procesams, kaip visumai. Reagavimo laikas – iki 8 darbo valandų, sutrikimų pašalinimas – iki 64 darbo valandų.
 - b. Paslaugų gavėjo specialistai į Sistemų/Posistemų veikimo sutrikimus registruoja jiems pasirinktu būdu (telefonu, klaidų registravimo sistemoje ar el. paštu). Paslaugų teikėjo specialistams suteikiama prieiga prie Paslaugų gavėjo užduočių valdymo ir kontroliavimo sistemos. Esant galimybei Paslaugų teikėjo specialistams įteikiamas Microsoft Word formato dokumentas, kuriame pateikiami komentarai kartu su kompiuterio ekrano vaizdų kopijomis. Sistemų/Posistemų veikimo sutrikimų registravimu laikomas Paslaugų gavėjo pranešimas šiame punkte nurodytomis priemonėmis.
 - c. Paslaugų teikimo metu turi būti užtikrintas nenutrūkstamas Sistemų/Posistemų veikimas. Sistemos palaikymo paslaugos apmokamos pagal fiksuotą 1 mėnesio įkainį nustatytą Sutartyje. Konsultacijos telefonu ir elektroniniu paštu (angl. „Hot line“) – teikiamos darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00 val.

IV. KITI REIKALAVIMAI

1. Perkančioji organizacija sudarys Paslaugų teikėjui visas sąlygas, reikalingas Paslaugų teikimui, suteiks Teikėjui visą Paslaugų teikimui reikalingą informaciją bei pateiks reikalingus duomenis elektroniniu ar kitokiu, Šalių suderintu, formatu;
2. Paslaugų teikėjas įsipareigoja skirti 20 nemokamų papildomo programavimo valandų per 12 mėnesių, sistemų funkcionalumų pritaikymui Paslaugų gavėjo poreikiams ar naujų funkcionalumų kūrimui.
3. Teikėjas įsipareigoja pakeisti savivaldybės internetinės svetainės dizainą pagal savivaldybės pageidavimus bei integruoti dizainą su turinio valdymo sistema.
4. Teikėjas įsipareigoja pritaikyti savivaldybės internetinę svetainę mobiliems įrenginiams.
5. Teikėjas paslaugas įsipareigoja pradėti teikti kitą darbo dieną po sutarties pasirašymo dienos.

6. Garantinės priežiūros aptarnavimas turi būti atliekamas visiems „Smartweb“ ir „Webpartner“ programinės įrangos funkcionalumams ir komponentams.
7. Paslaugų teikėjas turi būti savivaldybės dabar naudojamų sistemų gamintojas arba turėti atstovavimo teises.
8. Visi darbai prieš juos atliekant turi būti suderinti su Perkančiąja organizacija.
9. Papildomi darbai, kurie nėra sutarties dalykas turi būti suderinti atskiru susitarimu prie sutarties.