

Penki Verslui paslaugų teikimo sutarties Bendroji dalis

1. SUTARTIES SĄVOKOS

- 1.1. **Aktualumas** (angl. Urgency) – incidento sprendimo aktualumas;
- 1.2. **Bendrosios sąlygos** – šios Užsakovų aptarnavimo ir paslaugų teikimo bendrosios sąlygos.
- 1.3. **Darbo valandos** – nuo pirmadienio iki ketvirtadienio 8.00 – 17.00 (penktadieniai iki 15.45 val. išskyrus Valstybinių švenčių dienas);
- 1.4. **Didieji miestai** – Vilnius, Kaunas, Klaipėda, Šiauliai, Panevėžys, Alytus.
- 1.5. **Duomenys** – informacija, Užsakovo pateikiama, apdorojama arba valdoma (laikoma, perduodama, dalinama ir pan.) naudojantis Paslauga ir jos funkcionalumais.
- 1.6. **Duomenų centras** – Duomenų centro savininko valdoma infrastruktūra, kurią Paslaugos teikėjas pagal sutartį su Duomenų centro savininku gali naudoti ir teikti Užsakovui prieigą prie techninių patalpų, tinklo jungčių ir kitų susijusių paslaugų vadovaujantis duomenų centro savininko taisyklėmis.
- 1.7. **Duomenų centro darbo valandos** – pirmadieniais – ketvirtadieniais nuo 8:00 iki 16:30, penktadieniais nuo 8:00 iki 15:15, išskyrus Valstybinių švenčių dienas.
- 1.8. **Identifikacinis numeris** – unikalus inventoriui/infrastruktūros komponentui priskirtas numeris.
- 1.9. **Identifikatorius** – identifikacinis numeris arba lygiavertė informacija (pvz. IP adresas, įrangos pavadinimas, vartotojo paskyros vardas), kuri unikaliai identifikuoja komponentą;
- 1.10. **Incidentas** – bet koks neplanuotas įvykis nulemiantis arba galintis nulemti teikiamos Paslaugos nutrūkimą arba Paslaugos kokybės sumažėjimą;
- 1.11. **Incidentų** (angl. *Incident*) **sprendimas** - incidentai apima neplanuotus techninės, programinės ar periferinės įrangos sutrikimus, kurie yra identifikuojami ir pašalinami. Incidentai sprendžiami nuotoliniu būdu arba kai to negalima padaryti nuotoliniu būdu ar esant poreikiui atvykstame pas Užsakovą. Standartinių incidentų sprendimas vykdomas remiantis SLA, nestandartinių ar didelės apimties incidentų remiantis SLA randamas sprendimas, o jo įgyvendinimas pagal galimybes. Išskirtiniais atvejais incidento sprendimas gali būti perduotas į problemų valdymą, tokiu atveju incidento sprendimas stabdomas kol nebus pašalinta problemos priežastis.
- 1.12. **Inventorius** – fizinis (-iai) infrastruktūros komponentas (-ai).
- 1.13. **Įkainiai** – Teikėjo nustatyta tvarka patvirtinti Paslaugų įkainiai.
- 1.14. **Objektai** – Duomenų centrui nuosavybės teise priklausantys ar kitais pagrindais valdomi duomenų centrai, ryšių aparatinės, ir administracinės patalpos, pastatai, statiniai ir jiems priskirtos teritorijos, kuriuose yra Duomenų centrui priklausantys įrenginiai ir kitas turtas, skirtas Duomenų centrui vykdyti savo veiklą;
- 1.15. **Pagalbos tarnyba** – Paslaugos teikėjo paslaugų užsakymo ir incidentų registravimo tarnyba;
- 1.16. **Paslaugos** - tai Teikėjo teikiama veikla ir paslaugos, atliekamos funkcijos ar teikiami sprendimai, skirti patenkinti Užsakovo poreikius pagal šioje Sutartyje ir/ar Užsakymuose nustatytas sąlygas. Paslaugos gali apimti konsultacijas, techninę pagalbą, licencijų suteikimą, sistemų diegimą, priežiūrą ar kitas Teikėjo siūlomas veiklas.
- 1.17. **Paslaugos pateikiamumas** – laiko intervalas, kai Paslauga yra pasiekiamą ir darbinga, santykis su vieno kalendorinio mėnesio trukme, išreikštas procentais.
- 1.18. **Paslaugų teikimo pradžia** - diena, kurią Užsakovui sudaroma galimybė naudotis Paslaugomis Sutartyje nustatyta tvarka.
- 1.19. **Paslaugų teikimo vieta** - vieta, kurioje Užsakovui sudaroma galimybė naudotis Paslaugomis Sutartyje nustatyta tvarka.
- 1.20. **Paslaugos Taisyklės** – konkrečios Paslaugų teikimo taisyklės.
- 1.21. **Paslaugų užsakymų** (angl. *Service Request*) **vykdymas** - Paslaugų užsakymai apima užduotis susijusias su techninės, programinės ar periferinės įrangos diegimu, konfigūravimu ar šalinimu.

Paslaugų užsakymai vykdomi pagal iš anksto suderintą SLA. Didelės apimties užsakymai valdomi kaip pakeitimai (angl. *Change*), kada yra suderinami darbai, jų vykdymo eiga, įvertinamos rizikos ir kaštai.

- 1.22. Paslaugų sąlygos** – Sutartyje ir/ar jos Prieduose, Užsakymuose numatytos konkrečios Paslaugos teikimo sąlygos.
- 1.23. Penki Verslui** – tai Teikėjo prekės ženklas, skirtas verslo klientams teikiamoms paslaugoms ir sprendimams. Šis prekės ženklas apima įvairias profesionalias paslaugas, orientuotas į verslo poreikių tenkinimą, įskaitant IT sprendimus, telekomunikacijas, duomenų centrų paslaugas, bei kitas aukštos kokybės technologines ir konsultacines paslaugas, kurios užtikrina verslo efektyvumą ir sklandų veiklos vystymą. Daugiau apie Penki Verslui <https://www.penki.lt/verslui/>
- 1.24. Planiniai darbai** – laikas, kai Teikėjo infrastruktūroje atliekami iš anksto suplanuoti techninio aptarnavimo darbai, kurių metu galimi Paslaugos(-ų) teikimo sutrikimai;
- 1.25. Poveikis** (angl. *Impact*) – nurodo kaip stipriai incidento yra įtakojami klientai ar paslaugos;
- 1.26. Priedai** – tai šios Sutarties dalis, kurioje pateikiami papildomi dokumentai, susitarimai, techninės specifikacijos, kainodaros lentelės ar kiti su Sutartimi susiję dokumentai, kurie detalizuoja ar papildo pagrindines Sutarties nuostatas. Priedai yra neatsiejama Sutarties dalis ir turi tokią pačią teisinę galią kaip ir pagrindinis Sutarties tekstas.
- 1.27. Prioritetai** - užduotys vykdomos atsižvelgiant į prioritetą, prioritetas nustatomas pagal žemiau pateiktą aprašą Lentelėje 1.

Lentelė 1. Prioritetų lentelė

Aukštas	sutrikimo žala, laikui bėgant greitai auga, darbuotojas negali atlikti savo pagrindinių funkcijų.
Vidutinis	sutrikimo žala laikui bėgant išauga vidutiniškai, paveiktas darbuotojo funkcijų atlikimas.
Žemas	sutrikimo žala laikui bėgant išauga neženkliai, darbuotojo funkcijų atlikimas sulėtėjęs.

- 1.28. SLA** – paslaugos kokybės lygio užtikrinimas.
- 1.29. Sutartis** – sutartis tarp Užsakovo ir Teikėjo dėl Paslaugų teikimo, įskaitant šias Bendrąsias sąlygas kartu su Priedais ir Užsakymais;
- 1.30. Šalis** – Teikėjas ir Užsakovas.
- 1.31. Teikėjas** - UAB „Penkių kontinentų komunikacijų centras“, juridinio asmens kodas 124604266, buveinės adresas Kareivių g. 2, 08248 Vilnius, Lietuvos Respublika. El. Paštas info@penki.lt, tel. +370 5 266 4546.
- 1.32. Teikėjo interneto svetainė** - Teikėjo interneto svetainė, esanti adresu www.penki.lt/verslui
- 1.33. Teikėjo įranga** - Paslaugų teikimui reikalinga Teikėjui priklausanti įranga, kuria naudojasi Užsakovas Sutartyje nustatyta tvarka
- 1.34. Teikėjo tinklas** - elektroninių ryšių tinklas, kuriuo naudojantis yra teikiamos Paslaugos.
- 1.35. Teikėjo tinklo galinis taškas** - Teikėjo tinklo fizinis taškas (įrenginys ir/ar fizinė jungtis), kuriame Užsakovui suteikiama galimybė prisijungti prie Teikėjo tinklo tam, kad Užsakovas galėtų naudotis Paslaugomis.
- 1.36. Techninės galimybės** – techninių sąlygų visuma, kurioms esant paslaugos Teikėjas gali teikti Paslaugas neatlikdamas papildomų darbų.
- 1.37. Trečioji šalis** – bet kuris fizinis ar juridinis asmuo, išskyrus Šalis.
- 1.38. Trumpiausias naudojimosi paslauga terminas** - Sutartyje nurodytas minimalus laiko tarpas, skaičiuojamas nuo Paslaugų teikimo pradžios, per kurį Užsakovas išsipareigoja atsiskaityti su Teikėju Sutartyje numatytomis sąlygomis. Pasibaigus Trumpiausiam naudojimosi paslauga terminui, Sutartis automatiškai nenutrūksta ir lieka galioti toliau.
- 1.39. Užsakovas** - fizinis asmuo, juridinis asmuo ar kitas asmuo, kuris naudojasi, naudojosi ar yra išreiškęs pageidavimą naudotis Teikėjo teikiamomis paslaugomis.

- 1.40. **Užsakovo atstovas** – Užsakovo įgaliotas asmuo, Paslaugos(-ų) teikimo metu turintis teisę atlikti Užsakovo IT arba kitos techninės įrangos techninę priežiūrą, šalinti incidentus, fiziškai patekti į Duomenų centrą su tikslu atlikti fizinius veiksmus su Užsakovo įranga;
- 1.41. **Užsakymas** - tai Teikėjo nustatytos formos dokumentas, kuriame detalizuojamos Užsakovo užsakytos paslaugos ar produktai, jų teikimo sąlygos, apimtis, terminai ir kitos svarbios nuostatos. Užsakymas tampa privaloma šios Sutarties dalimi, kai jis patvirtinamas abiejų Šalių atsakingų asmenų parašais arba kitais Sutartyje numatytais būdais.
- 1.42. **VM** - Virtuali mašina arba virtualus serveris – VR grupė, imituojanti fizinio serverio veikimą.
- 1.43. **VR** - Virtualusis resursas - abstrakcijos lygmuo, kuriame imituojamas dedikuotos aparatinės įrangos resursas.
- 1.44. Sutartyje didžiąja raide rašomos sąvokos turi toliau nurodytas reikšmes, išskyrus atvejus, kai aiškiai kitokią reikšmę joms suteikia Sutarties kontekstas.
- 1.45. Kitos Sutartyje vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme ir kituose teisės aktuose.

2. SUTARTIES OBJEKTAS

- 2.1. Teikėjas įsipareigoja Sutarties, jos Priedų, papildomų susitarimų ir Šalių suderintų Užsakymų pagrindu ir juose nustatyta tvarka suteikti atitinkamas Penki Verslui Paslaugas Užsakovui, o Užsakovas įsipareigoja priimti ir už šias Paslaugas laiku sumokėti Paslaugų kainą.
- 2.2. Paslaugų Užsakymui reikalingus duomenis Užsakovas Teikėjui gali pateikti tiesiogiai atvykęs į klientų aptarnavimo skyrių, telefonu arba elektroniniu paštu. Užsakovas atsako už Teikėjui pateiktų duomenų teisingumą. Teikėjas turi teisę pareikalauti pateikti Užsakovo duomenų teisingumą patvirtinančius dokumentus.
- 2.3. Užsakymai, Priedai ir papildomi Šalių susitarimai dėl Paslaugų teikimo yra neatsiejama Sutarties dalis.
- 2.4. Esant neatitikimams tarp Bendrųjų sąlygų ir Priedų/Užsakymų, pirmenybė teikiama Priedų/Užsakymų nuostatomis.
- 2.5. Šalys įsipareigoja laikytis Sutarties ir tinkamai ją vykdyti.
- 2.6. Užsakovas gali susipažinti su Bendrąja dalimi ir Paslaugų sąlygomis Teikėjo interneto svetainėje ir/ar Teikėjo klientų aptarnavimo skyriuje.
- 2.7. Reikalavimai konkrečių Paslaugų įdiegimui, įrangai ir kokybei nurodomi Paslaugų teikimo taisyklėse (sąlygose).

3. PASLAUGŲ UŽSAKymo BEI TEIKIMO TAISYKLĖS

- 3.1. Paslaugos yra užsakomos ir Sutartis laikoma sudaryta Šalims pasirašius raštu arba elektroniniu būdu (jei tokia galimybė techniškai įmanoma) nustatytos formos Užsakymą (-us), kuriame (-iuose) nurodomos užsakomų Paslaugų specifikacijos (techninės charakteristikos), jų įrengimo ir teikimo kaina, planuojami įrengimo ir pateikimo terminai bei kita informacija, susijusi su Paslaugų teikimu.
- 3.2. Papildomų Paslaugų ir esamų Paslaugų sąlygų keitimo užsakymai priimami Užsakovui pateikus Užsakymą raštu arba kitu Šalių suderintu būdu.
- 3.3. Užsakovo užsakyta Paslauga, esant techninėms galimybėms, įdiegiama per Paslaugos užsakyme nustatytą ar kitą Šalių suderintą terminą. Apie Paslaugos teikimo pradžią Teikėjas praneša Užsakovui.
- 3.4. Paslaugos yra teikiamos Priede (-uose)/Užsakyme (-uose) nustatytais terminais ir sąlygomis.
- 3.5. Užsakovas supranta ir sutinka, kad jis, norėdamas naudotis Paslauga, turi užtikrinti prieigą prie interneto ryšio.
- 3.6. Užsakovui pageidaujant keisti Užsakyme numatytus Paslaugos(-ų) parametrus, tokie keitimai yra atliekami sudarant naują Užsakymą ir tik tuo atveju, jeigu pakeitimai galimi Teikėjui įvertinus technines galimybes bei ankstesniu Užsakymu prisiimtus įsipareigojimus.
- 3.7. Laikino resursų pakėlimo mokestis taikomas minimaliai iki einamojo mėnesio pabaigos.

- 3.8. Naujas paslaugos mokestis yra taikomas nuo atnaujinto Užsakymo aktyvavimo dienos.
- 3.9. Sutikdamas su Taisyklėmis, Užsakovas suteikia Teikėjui leidimą apdoroti ir laikyti Užsakymo duomenis ir atskleisti Užsakymo duomenis įstatymų nustatyta tvarka arba jei Teikėjas mano tai esant būtina norint:
- 3.9.1. (a) laikytis teisinių įsipareigojimų,
- 3.9.2. (b) laikytis Taisyklių,
- 3.9.3. (c) atsakyti į pareiškimus, kad Užsakymo duomenys pažeidžia trečiųjų asmenų teises arba kitu būdu pažeidžia įstatymus, arba
- 3.9.4. (d) apsaugoti Paslaugos Teikėją, jo vartotojų arba viešuosius interesus, teises, nuosavybę arba asmens saugumą;
- 3.10. Užsakovas gali naudotis Paslauga tik pagal Taisykles ir Paslaugos Teikėjo nurodymus.

4. TEIKĖJO ĮRANGOS PERDAVIMAS, NAUDOJIMASIS, GRĄŽINIMAS

- 4.1. Galine įranga, reikalinga ir pritaikyta naudotis Teikėjo Paslaugomis, gali pasirūpinti pats Užsakovas arba Šalių susitarimu Užsakovui ją gali parduoti, išnuomoti arba perduoti laikinai naudotis Teikėjas.
- 4.2. Visos su Užsakovui suteikiama Teikėjo įranga, jos perdavimu ir atsiskaitymu susijusios sąlygos nurodomos Užsakyme ir Taisyklėse. Teikėjo įranga nuosavybės, nuomos ar panaudos pagrindu perduodama Užsakovui nuo Užsakymo pasirašymo momento, nuo kurio Užsakovui pereina ir Teikėjo įrangos atsitiktinio praradimo, sunaikinimo ar sugedimo rizika.
- 4.3. Užsakovas įsipareigoja naudoti Teikėjo įrangą pagal paskirtį ir gamintojo / tiekėjo nurodymus, saugoti ją bei neperduoti ir neperleisti jos Tretiesiems asmenims. Užsakovas privalo ne vėliau nei per vieną darbo dieną informuoti Teikėją apie Teikėjo įrangos gedimus, praradimą ar sunaikinimą.
- 4.4. Užsakovas grąžina Teikėjo įrangą ne vėliau kaip per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų po Sutarties ir (ar) atitinkamų Paslaugų atsisakymo ar Sutarties pabaigos tokios būklės, kurios ji buvo jam perduota atsižvelgiant į normalų nusidėvėjimą. Užsakovas privalo grąžinti Teikėjo įrangą į Teikėjo klientų aptarnavimo skyrių pats, per Teikėjo atstovą (taikant įkainiuose nurodytą mokestį) arba naudodamasis kurjerio paslaugomis. Teikėjo įrangą grąžinant per Teikėjo atstovą, Užsakovas privalo sudaryti sąlygas Šalių sutartu laiku ir vietoje Teikėjo atstovui perimti Teikėjo įrangą ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo Sutarties pabaigos. Teikėjo įrangos grąžinimą Šalys patvirtina raštu, o tuo atveju, jei Teikėjo įranga grąžinama kurjerio, Teikėjas per 5 (penkias) darbo dienas nuo Teikėjo įrangos pristatymo informuoja Užsakovą telefonu arba elektroniniu paštu apie Teikėjo įrangos trūkumus, jei tokie nustatomi.
- 4.5. Užsakovui laiku negrąžinus Teikėjo įrangos, Teikėjas turi teisę pareikalauti sumokėti Teikėjui 0,05 % (penkių šimtųjų procento) dydžio delspinigius nuo laiku negrąžintos Teikėjo įrangos vertės, nurodytos Užsakyme, už kiekvieną uždelstą grąžinti dieną.
- 4.6. Jei Užsakovui perduota Teikėjo įranga yra sugadinta, prarasta ar sunaikinta, arba Užsakovas vėluoja laiku ją grąžinti, Užsakovas privalo sumokėti Teikėjui Kainyne nurodytą mokestį už negrąžintą Teikėjo įrangą.

5. PASLAUGŲ KOKYBĖS LYGIO UŽTIKRINIMAS

- 5.1. Paslaugų kokybė užtikrinama pagal SLA parametrus, apimančius paslaugos prieinamumo rodiklius, reakcijos į užklausas ir incidentus laiką bei jų sprendimo terminus. SLA parametrai ir jų vykdymo laikas priklauso nuo teikiamos paslaugos, pasirinkto SLA plano ir užklausų aptarnavimo darbo valandų.
- 5.2. Užsakovo pasirinkti SLA planai nurodomi Paslaugos Užsakyme.

Incidentas									
Išipareigojimo lygiai	Darbo laikas	Prioritetas „Kritinis“		Prioritetas „Aukštas“		Prioritetas „Vidutinis“		Prioritetas „Žemas“	
		Reakcijos laikas	Sprendimo laikas	Reakcijos laikas	Sprendimo laikas	Reakcijos laikas	Sprendimo laikas	Reakcijos laikas	Sprendimo laikas
SLA1	I-IV 8:00 – 17:00, V 08:00 – 15:45	30 min.	2 val.	1 val.	4 val.	2 val.	8 val.	4 val.	16 val.
SLA2	I-V 8:00 – 21:00	30 min.	2 val.	1 val.	4 val.	2 val.	8 val.	4 val.	16 val.
SLA3	I-VII 0:00 – 24:00	30 min.	2 val.	1 val.	4 val.	2 val.	8 val.	4 val.	16 val.

5.3. Poveikio (angl. *Impact*) ir Aktualumo (angl. *Urgency*) aprašymas ir pritaikymo gairės.

5.4. Poveikio (angl. *Impact*) tipai:

„High“	– paveikia didelį skaičių naudotojų. Nustoja veikti kritinės sistemos/paslaugos.
„Moderate“	– paveikia vidutinį skaičių darbuotojų/naudotojų. Nustojusios veikti paslaugos/sistemos nėra kritinės.
„Minor“	– paveikia vieną darbuotoją. Sulėtėja teikiamos paslaugos funkcionalumas.

5.5. Aktualumo (angl. *Urgency*) tipai:

„High“	– neveikia kritinė paslauga/sistema. Sutrikimo žala, laikui bėgant, greitai auga. Darbuotojas negali atlikti savo pagrindinių funkcijų.			
„Medium“	– sutrikimo žala, laikui bėgant, išauga vidutiniškai. Paveiktas darbuotojo funkcijų atlikimas, naudojamas laikinas sprendimas (angl. Workaround) funkcijoms atlikti.			
„Low“	– paveiktos paslaugos/sistemos yra papildomos ir retai naudojamos. Sutrikimo žala, laikui bėgant, išauga nedaug. Darbas kurį atlieka naudotojas/darbuotojas nėra kritiškas laiko atžvilgiu.			
Prioritetų priskyrimas pagal Poveikį ir Aktualumą			Poveikis (angl. Impact)	
			„High“	„Moderate“
Aktualumas (angl. Urgency)	„High“	Kritinis	Aukštas	Vidutinis
	„Medium“	Aukštas	Vidutinis	Žemas
	„Low“	Vidutinis	Žemas	Žemas

5.6. Kritinis incidentas (angl. *Major Incident*) yra didžiausio poveikio (angl. *Impact*) ir aktualumo (angl. *Urgency*) incidentas, kuris paveikia daugelį naudotojų ir vieną ar kelias kritines sistemas (kritinių sistemų sąrašas iš anksto suderinamas su Užsakovu).

5.7. Apie Incidento pašalinimą Užsakovas yra informuojamas el. paštu.

5.8. Tuo atveju, jeigu Teikėjas įrodo, kad Incidentas įvyko dėl Užsakovo veiksmų ar neveikimo, Incidentas šalinamas Užsakovo sąskaita, šalinimo darbus apmokestinant valandiniu tarifu, nurodytu Užsakyme. Apie Incidento šalinimo darbus, kurie bus apmokestinti, Užsakovo atstovas yra iš anksto informuojamas el. paštu. Tokie darbai atliekami tik gavus Užsakovo patvirtinimą ir sutikimą su nustatyta darbų atlikimo tvarka ir kaina. Laiko tarpas iki kol Užsakovas patvirtina tokio Incidento šalinimo tvarką bei kainą nėra įskaitomas į Paslaugos pateikiamumą.

5.9. Jei Incidentą lėmė programinės įrangos gamintojo klaidos, Teikėjas neįsipareigoja užtikrinti Užsakyme numatyto Paslaugos pateikiamumo, bet įsipareigoja dėti maksimalias technologiškai pagrįstas pastangas kuo greičiau pašalinant Incidentą.

- 5.10. Informacija Klientams Paslaugų teikimo klausimais teikiama Teikėjo Darbo valandomis telefonu +370 52 664 546 arba el. paštu verslas@penki.lt

6. PASLAUGOS PATEIKIAMUMAS

- 6.1. Paslaugos pateikiamumas konkrečiai užsakytai Paslaugai yra nurodytas Užsakyme.
- 6.2. Paslaugos pateikiamumas skaičiuojamas pagal žemiau pateikiamą formulę: $Pateikiamumas = ((Bendras\ laikas\ per\ kalendorinį\ mėnesį) - (Paslaugos\ neteikimo\ laiko\ suma)) \times 100 / (Bendras\ laikas\ per\ kalendorinį\ mėnesį)$.
- 6.3. Skaičiuojant paslaugos pateikiamumą, naudojama vidutinė bendro laiko per kalendorinį mėnesį suma, lygi 730 valandų.
- 6.4. Į Paslaugos pateikiamumo skaičiavimą neįskaičiuojamas laikas, kurio metu Paslauga neveikė dėl:
- 6.4.1. Planinių darbų, vykdomų Taisyklėse numatyta tvarka bei terminais;
 - 6.4.2. nuo Užsakovo priklausančių priežasčių (pvz. Užsakovo pageidavimu atliekamo Paslaugos testavimo, nors jokių Paslaugos teikimo sutrikimų nėra pastebėta ar pranešta, Užsakovo įrangos gedimų);
 - 6.4.3. interneto ryšio tiekimo gedimų, įtakotų Užsakovo savarankiškai pasirinkto interneto ryšio Teikėjo;
 - 6.4.4. nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybių.

7. PRANEŠIMAI APIE UŽDUOTIS IR INCIDENTUS

- 7.1. Pranešti apie Incidentą gali Užsakovo atstovai, kurių sąrašas yra suderinamas Užsakyme arba atskirame dokumente prieš pradedant teikti Paslaugą. Užsakovas privalo paskirti bent vieną kontaktinį asmenį bendravimui su Teikėju, kuris būtų įgaliotas pasirašyti papildomų darbų užsakymus (jeigu to prireiktų sprendžiant Incidentą). Užsakovas privalo el. paštu pranešti apie bet kokius Užsakovo kontaktinių asmenų pasikeitimus.
- 7.2. Pranešimo apie užduotį ar incidentą tvarka bei kitos sąlygos:
- 7.2.1. Užsakovas, pranešdamas apie užduotį ar incidentą, turėtų nurodyti infrastruktūros komponento identifikacinį numerį;
 - 7.2.2. Jei Užsakovas nepateikia infrastruktūros komponento identifikatoriaus, o Paslaugos Teikėjui nepavyksta identifikuoti komponento, pranešimas apie užduotį yra registruojamas, tačiau pačiai užduočiai netaikomas paslaugos lygio įsipareigojimas, be to, Paslaugų Teikėjas turi teisę reikalauti iš Užsakovo papildomo apmokėjimo už faktiškai incidentui išspręsti ar užklausiai realizuoti sugaištą laiką;
 - 7.2.3. Užsakovas, pranešdamas apie užduotį, be infrastruktūros komponento identifikacinės informacijos, papildomai turėtų pateikti visą jam žinomą informaciją apie užduotį, o taip pat, jei pranešama apie incidentą, ir jo nutikimo laiką.
 - 7.2.4. Tuo atveju, jeigu Paslaugos teikėjas įrodo, kad Incidentas įvyko dėl Užsakovo veiksmų ar neveikimo, Incidentas šalinamas Užsakovo sąskaita, šalinimo darbus apmokestinant valandiniu tarifu, nurodytu Užsakyme. Apie Incidento šalinimo darbus, kurie bus apmokestinti, Užsakovo atstovas yra iš anksto informuojamas el. paštu. Tokie darbai atliekami tik gavus Užsakovo patvirtinimą ir sutikimą su nustatyta darbų atlikimo tvarka ir kaina. Laiko tarpas iki kol Užsakovas patvirtina tokio Incidento šalinimo tvarką bei kainą nėra įskaitomas į Paslaugos pateikiamumą.
- 7.3. Pranešimo apie užduotį ar incidentą priemonės. Galimi veiksmai:
- 7.3.1. Savitarnos portalas pagalba.penki.lt
 - 7.3.2. El. laiško siuntimas adresu helpdesk@penki.lt
 - 7.3.3. Telefoninis skambutis numeriu +370 5 2664546.
- 7.4. Teikėjas ne vėliau kaip per Užsakyme sutartą paslaugos įsipareigojimo lygį (SLA) reaguoja ir imasi Incidento sprendimo veiksmų. Detalūs Incidentų sprendimo, Paslaugos modifikavimo užklausių ir

sistemų priežiūros paslaugų įsipareigojimai ir atliekami darbai yra sutariami su Klientu atskirai Paslaugos užsakyme. Sprendimo veiksmų reakcijos ir sprendimo laikai parenkami pagal Incidento poveikio (angl. *Impact*) ir aktualumo (angl. *Urgency*) pritaikymo gaires. Kiekvieno pranešimo atveju Teikėjas papildomai Užsakovui išsiunčia patvirtinimą apie gautą pranešimą.

8. TEIKĖJO IR UŽSAKOVO ATSAKOMYBĖ

- 8.1. Šalių atsakomybė nustatoma pagal galiojančius Lietuvos Respublikos teisės aktus ir Sutartį.
- 8.2. Teikėjas neatsako už Paslaugos teikimo sutrikimus, kilusius dėl:
 - 8.2.1. Užsakovo ar trečiųjų asmenų kaltės, įskaitant netinkamą įrangos naudojimą, konfigūraciją ar jos gedimus;
 - 8.2.2. Užsakovo pasirinkto interneto ar kitos infrastruktūros tiekėjo veiklos;
 - 8.2.3. Teikėjo nekontroliuojamų trečiųjų asmenų veiksmų ar apribojimų.
- 8.3. Teikėjas neatsako:
 - 8.3.1. už žalą, kilusią dėl informacijos, perduodamos per jo tinklą, turinio ar patikimumo. Užsakovas prisiima visą atsakomybę už bet kokią veiklą, vykdomą naudojantis Paslauga, įskaitant neteisėtą, žalingą ar nesankcionuotą veiklą.
 - 8.3.2. už bet kokią apribojimą, kurį Užsakovui taiko Tretieji asmenys.
 - 8.3.3. už Užsakovo duomenų ir neteisėtos programinės įrangos, prieštaraujančius galiojantiems Lietuvos Respublikos teisės aktams, laikymą ir pašalinimą.
 - 8.3.4. už Užsakovo naudojamos programinės įrangos legalumą.
 - 8.3.5. už infrastruktūros komponento prieinamumą, pateikiamumą, saugumą bei našumą, jei jis nėra vienintelis komponento administratorius. Tokiems komponentams netaikoma kompensacija už Paslaugos lygio įsipareigojimų pažeidimus, jei pažeidimai buvo įtakoti kitų administratorių veiksmų.
- 8.4. Teikėjas neprisiima atsakomybės už:
 - 8.4.1. Kompiuterinių virusų ar kitų žalingų programų plitimą per tinklą;
 - 8.4.2. Duomenų praradimą, iškraipymą ar atskleidimą, jei tai įvyko ne dėl Teikėjo kaltės;
 - 8.4.3. Informacijos turinį Užsakovo įrangoje ar interneto svetainėje;
 - 8.4.4. Paslaugų veikimo sutrikimus, susijusius su Užsakovo įranga ar programine įranga.
- 8.5. Užsakovas privalo naudotis Paslauga teisėtai ir atsako už:
 - 8.5.1. Intelektinės nuosavybės teisių nepažeidimą;
 - 8.5.2. Nelegalaus turinio neviešinimą ir neplatšinimą;
 - 8.5.3. Neleistinų praktikų (pvz., „spam“, „pašto bombos“, piramidės ir kt.) nevykdymą;
 - 8.5.4. Teisės aktų nepažeidžiančios informacijos perdavimą ir apdorojimą.
- 8.6. Užsakovas per 5 (penkias) darbo dienas nuo Paslaugų suteikimo privalo raštu pranešti Teikėjui apie trūkumus. Nepateikus pranešimo per nurodytą terminą, laikoma, kad Paslaugos suteiktos tinkamai.
- 8.7. Nė viena Šalis neatsako už netiesioginius nuostolius (pvz., negautas pajamas), išskyrus atvejus, kai jie kilo dėl tyčinės kaltės.
- 8.8. Šalis, nevykdanti ar netinkamai vykdanči Sutarties įsipareigojimus, privalo atlyginti kitai Šaliai tiesioginius nuostolius.
- 8.9. Paslaugos teikėjo atsakomybė, tenkanti dėl Paslaugos teikimo, yra ribojama:
 - 8.9.1. jei Paslaugos Užsakyme yra numatytas Trumpiausio naudojimosi Paslauga terminas bei minėtas terminas nėra pasibaigęs, atlyginamų nuostolių suma yra ribojama 10% (dešimt procentų) nuo tos Paslaugos kainos viso Trumpiausio naudojimosi Paslauga termino metu;
 - 8.9.2. jei Paslaugos Užsakyme nėra numatytas Trumpiausio naudojimosi Paslauga terminas arba toks terminas yra pasibaigęs, atlyginamų nuostolių suma yra ribojama 3 (trijų) paskutinių mėnesių mokėtinos Paslaugos kainos suma.
- 8.10. Užsakovui vėluojant atsiskaityti su Teikėju, skaičiuojami 0,05 % delspinigiai nuo neapmokėtos sumos už kiekvieną pavėluotą dieną.

- 8.11.** Jei Paslauga buvo neprieinama dėl Teikėjo kaltės, Užsakovui taikoma kompensacija už konkretų laikotarpį, kaip numatyta Užsakyme. Kompensacijos suma mažinama iš Teikėjo sąskaitos už būsimas Paslaugas.
- 8.12.** Baudų ir delspinigių sumokėjimas neatleidžia Šalies nuo tolesnio įsipareigojimų vykdymo.
- 8.13.** Užsakovas visiškai atsako už neteisėtą veiklą, vykdomą naudojantis Paslauga, ir įsipareigoja atlyginti Teikėjui ar tretiesiems asmenims dėl to kilusią žalą.
- 8.13.1.** Užsakovas įsipareigoja atlyginti Paslaugos teikėjui nuostolius, patirtus dėl Duomenų centro infrastruktūros sugadinimo, sunaikinimo, praradimo ar kitų neteisėtų veiksmų, susijusių su naudojimusi Paslaugomis, jeigu tokie veiksmai sukelia Paslaugos teikėjui pareigą atlyginti žalą pagal jo sutartinius įsipareigojimus Duomenų centrui.
- Ši atsakomybė apima, bet neapsiriboja:
- 8.13.1.1.** Paslaugos teikėjo suteiktos programinės įrangos ir įrangos sugadinimu, sunaikinimu, praradimu ar naudojimu nesilaikant šių Taisyklių;
- 8.13.1.2.** Užsakovo ir/ar trečiųjų asmenų, kurie naudoja Užsakovui teikiama Paslauga, veiksmais ar neveikimu.
- 8.14.** Teikėjas deda pastangas užtikrinti Paslaugų saugumą, tačiau neatsako už:
- 8.14.1.** Nesankcionuotą prieigą prie duomenų ar jų praradimą, jei tai neįvyko dėl Teikėjo kaltės;
- 8.14.2.** Paslaugomis perduodamos informacijos teisėtumą, jei tai nėra Teikėjo atsakomybė pagal įstatymus;
- 8.14.3.** Trečiųjų šalių interneto svetainių turinį, net jei į jas pateikiamos nuorodos per Paslaugas.
- 8.15.** Šalys atleidžiamos nuo atsakomybės už įsipareigojimų nevykdymą ar netinkamą vykdymą force majeure (nenugalimos jėgos) atvejais, kaip nustatyta teisės aktuose.

9. ŠALIŲ TEISĖS IR PAREIGOS

9.1. Sutartimi Teikėjas įsipareigoja:

- 9.1.1.** pradėti teikti Paslaugas ne vėliau kaip per 10 (dešimt) darbo dienų nuo Sutarties sudarymo dienos, jeigu Užsakyme nenurodytas kitas terminas. Jeigu Paslaugų negalima pradėti teikti dėl nuo Užsakovo priklausančių aplinkybių, Paslaugų teikimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai Užsakovas pašalina šias aplinkybes ir apie tai praneša Teikėjui;
- 9.1.2.** esant techninėms galimybėms, teikti Užsakovui Paslaugas Sutartyje nustatytais sąlygomis;
- 9.1.3.** užtikrinti Paslaugų kokybę, atitinkančią Sutartyje nustatytus reikalavimus;
- 9.1.4.** Sutarties galiojimo laikotarpiu konsultuoti Užsakovą atitinkamų Paslaugų teikimo klausimais;
- 9.1.5.** vykdyti kitus Sutartyje numatytus įsipareigojimus.

9.2. Sutartimi Užsakovas įsipareigoja:

- 9.2.1.** Sudaryti sąlygas įdiegti Paslaugų teikimui būtiną Teikėjo įrangą Paslaugų teikimo vietoje per Užsakyme nurodytą terminą, taip pat šią įrangą keisti ir prižiūrėti;
- 9.2.2.** laiku ir tinkamai atsiskaityti su Teikėju Sutartyje nustatyta tvarka ir sąlygomis;
- 9.2.3.** pranešti Teikėjui, jeigu iki einamojo mėnesio 15 (penkioliktos) dienos negauta sąskaita už atsiskaitomą laikotarpį;
- 9.2.4.** savo sąskaita užtikrinti nepertraukiamą elektros energijos, reikalingos Teikėjo įrangai ir Užsakovo galiniams įrenginiams, tiekimą;
- 9.2.5.** jungti prie įvado ar Teikėjo įrangos tik tokius galinius įrenginius, kurie atitinka Lietuvos Respublikoje galiojančius reikalavimus tokio tipo įrenginiams ir yra techniškai suderinami su užsakytomis Paslaugomis. Tais atvejais, kai atskiriems Užsakovo galiniams įrenginiams nėra valstybės institucijų patvirtintų reikalavimų, Užsakovas privalo gauti Teikėjo sutikimą dėl tokių įrenginių jungimo prie Teikėjo įrangos ar įvado;

- 9.2.6. neprisijungti prie Teikėjo tinklo kitokiu nei Sutartyje numatytu būdu, be Teikėjo rašytinio sutikimo nekeisti Paslaugų teikimo vietos, netaisyti ir nekeisti Teikėjo įrangos ar Paslaugų parametrų;
- 9.2.7. naudojantis Paslaugomis, nepažeisti galiojančių įstatymų, kitų teisės aktų reikalavimų, Trečiųjų asmenų teisių ir teisėtų interesų;
- 9.2.8. savo veiksmais nesukelti grėsmės Teikėjo Paslaugų ir/arba tinklo veikimui, saugumui, vientisumui, patikimumui, elektroninių ryšių paslaugų suderinamumui, duomenų apsaugos užtikrinimui arba tokiais veiksmais nesukelti Teikėjui žalos;
- 9.2.9. informuoti Teikėją apie nesankcionuotos informacijos pasiekimo atvejus;
- 9.2.10. naudotis Paslaugomis ir Teikėjo įranga savo veiklai vykdyti ir nenaudoti Paslaugų ar Teikėjo įrangos elektroninių ryšių veiklai vykdyti kitais komerciniais tikslais;
- 9.2.11. be Teikėjo rašytinio sutikimo neperleisti Paslaugų ir/ar Teikėjo įrangos Tretiesiems asmenims. Visais atvejais tiek už savo, tiek už Trečiųjų asmenų veiksmus, susijusius su naudojimu Paslaugomis, Teikėjo įranga bei kitų Sutarties sąlygų vykdymu, atsako Užsakovas;
- 9.2.12. ne vėliau kaip per 5 (penkias) kalendorines dienas raštu informuoti Teikėją apie Užsakovo duomenų pasikeitimą;
- 9.2.13. vykdyti pagrįstus Teikėjo nurodymus, būtinus Paslaugų teikimo teisėtumui, Teikėjo įrangos, Paslaugų ir tinklo saugumui ir vientisumui užtikrinti;
- 9.2.14. naudotis Paslaugomis laikantis kitų Sutartyje nustatytų sąlygų.
- 9.2.15. atlyginti Teikėjui visus tiesioginius ir netiesioginius nuostolius, patirtus dėl:
 - 9.2.15.1. Teikėjo suteiktos programinės įrangos ir/ar įrangos sugadinimo, sunaikinimo, praradimo, neteisėto naudojimo ar kitų neteisėtų Užsakovo veiksmų, taip pat dėl naudojimosi Paslaugomis pažeidžiant šios Sutarties sąlygas;
 - 9.2.15.2. Galutinių naudotojų ir/ar trečiųjų asmenų (įskaitant „Microsoft“) pareikštų pretenzijų ar ieškinių Teikėjui, susijusių su Užsakovo naudojimu Paslaugomis ir/arba „Microsoft“ programine įranga;
 - 9.2.15.3. trečiųjų asmenų, kurie naudoja Užsakovui teikiama Paslauga, veiksmų.
- 9.3. Teikėjas turi teisę:
 - 9.3.1. visomis teisėtomis priemonėmis tikrinti Užsakovo mokumą Sutarties pasirašymo metu ir iki visiško Sutarties prievolių įvykdymo;
 - 9.3.2. perleisti savo teises ir įsipareigojimus pagal Sutartį Tretiesiems asmenims, apie tai raštu įspėjusi Užsakovą ne vėliau kaip prieš 2 (du) mėnesius iki teisių ir įsipareigojimų perleidimo dienos, jeigu dėl tokio perleidimo nebus sumažintos Užsakovui teikiamos garantijos;
 - 9.3.3. visas kitas Sutartyje numatytas teises.
- 9.4. Užsakovas turi teisę:
 - 9.4.1. Susisiekęs Teikėjo interneto svetainėje nurodytais kontaktais gauti naujausią informaciją apie Teikėjo teikiamas paslaugas, kainas bei sąlygas;
 - 9.4.2. perleisti savo teises ir pareigas pagal Sutartį Trečiajam asmeniui Taisyklėse nurodyta tvarka;
 - 9.4.3. visas kitas Sutartyje numatytas teises.

10. PASLAUGŲ TEIKIMO APRIBOJIMAS

- 10.1. Teikėjas turi teisę apriboti visų ar dalies Paslaugų teikimą Užsakovui, apie tai įspėjusi Užsakovą ne vėliau kaip prieš 3 (tris) darbo dienas, jeigu:
 - 10.1.1. Užsakovas vėluoja atsiskaityti su Teikėju per Teikėjo nurodytą terminą;
 - 10.1.2. Užsakovas nevykdo kitų esminių Sutartinių įsipareigojimų ir Teikėjui pareikalavus nepašalina esminio pažeidimo per 5 (penkias) kalendorines dienas.
- 10.2. Teikėjas turi teisę nedelsiant be įspėjimo apriboti visų ar dalies Paslaugų teikimą Užsakovui jeigu:
 - 10.2.1. turi duomenų, kad Užsakovas pažeidė Taisyklių 9.2.7. p. ar 9.2.8. p. reikalavimus;

- 10.2.2. Užsakovo veiksmai sukelia pavojų Teikėjo tinklo veikimui, jo saugumui, vientisumui ar riboja kitų Teikėjo klientų galimybę pasinaudoti Teikėjo teikiamomis Paslaugomis;
- 10.2.3. yra akivaizdi saugumo incidento grėsmė arba nustatomas įvykęs saugumo incidentas;
- 10.2.4. kitais teisės aktų numatytais atvejais.
- 10.3. Apribojus Paslaugų teikimą, Užsakovui išlieka pareiga visiškai atsiskaityti su Teikėju už Paslaugas, suteiktas iki Paslaugų teikimo apribojimo, ir Teikėjo įrangą. Atnaujinant Paslaugų teikimą po apribojimo gali būti taikomas pakartotinio paslaugų įjungimo mokestis, nurodytas Įkainiuose.
- 10.4. Teikėjas atnaujiną Paslaugų teikimą ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo dieną po to, kai Užsakovas pašalina visus pažeidimus, dėl kurių buvo apribotas Paslaugų teikimas, atlygina Teikėjui dėl Užsakovo kaltės padarytus nuostolius, visiškai atsiskaito su Teikėju už iki Paslaugų apribojimo suteiktas Paslaugas ir Teikėjo įrangą bei sumoka Paslaugų atnaujinimo mokestį, numatytą Įkainiuose.
- 10.5. Paslaugų teikimo apribojimo dėl Užsakovo kaltės laikotarpis neįeina į Sutartyje nustatytą Trumpiausią naudojimosi paslauga terminą, kuris pratęsiamas tiek dienų, kiek truko Paslaugų teikimo apribojimas.
- 10.6. Užsakovas turi teisę laikinai sustabdyti Paslaugų teikimą pateikęs prašymą Teikėjui. Bendras Paslaugų teikimo laikino sustabdymo laikotarpis per kiekvienus Paslaugų teikimo metus neturi viršyti 3 (trijų) mėnesių. Šis laikotarpis neįeina į Trumpiausią naudojimosi paslauga terminą, nustatytą Sutartyje. Trumpiausias naudojimosi paslauga terminas yra pratęsiamas tiek dienų, kiek truko Paslaugų teikimo sustabdymas, o pratęsimo laikotarpiu yra taikomos Sutartyje numatytos Paslaugų kainos su nuolaidomis.
- 10.7. Už Paslaugų teikimo laikiną sustabdymą mokamas mokestis, nurodytas Įkainiuose.

11. PASLAUGŲ NAUDOJIMO RIBOJIMAI IR PIKTNAUDŽIAVIMO PREVENCIJA

- 11.1. Siekiant užtikrinti sklandų ir efektyvų paslaugų teikimą, Užsakovas įsipareigoja Paslaugos teikimo laikotarpiu naudotis paslauga sąžiningai ir proporcingai. Tuo tikslu Paslaugos teikėjas pasilieka teisę vertinti užklausų, incidentų ar kitų komunikacijos atvejų kiekį bei dažnį.
- 11.2. Jei per einamąjį mėnesį Užsakovas pateikia neproporcingai didelį kiekį užklausų ar incidentų, viršijančių Užsakyme apibrėžtą ar pagal protingumo principą laikomą įprastą paslaugos naudojimo intensyvumą, Paslaugos teikėjas turi teisę:
 - 11.2.1. informuoti Užsakovą apie nustatytų ribų viršijimą;
 - 11.2.2. taikyti papildomus įkainius pagal galiojančią valandinį paslaugų tarifą;
 - 11.2.3. riboti reagavimą į žemos svarbos ar nebūtinus užklausas.
- 11.3. Nepagrįstomis laikomos šios užklausos:
 - 11.3.1. pasikartojančios užklausos dėl tos pačios problemos, kuri jau buvo išspręsta arba pateiktas sprendimo būdas;
 - 11.3.2. techninių rekomendacijų ar konsultacijų prašymai, kurie nėra susiję su įsigyta paslaugos apimtimi;
 - 11.3.3. komunikacija, neturinti aiškaus techninio pagrindo ar siekianti tik informacinio patikslinimo be faktinio poreikio.
- 11.4. Jei Užsakovas nepaiso Paslaugos teikėjo perspėjimų dėl piktnaudžiavimo paslauga, Paslaugos teikėjas pasilieka teisę:
 - 11.4.1. sustabdyti paslaugos teikimą iki tol, kol bus pasiektas papildomas susitarimas dėl paslaugos naudojimo sąlygų;
 - 11.4.2. inicijuoti paslaugos nutraukimą, vadovaujantis Sutarties sąlygomis.

12. PLANINIAI DARBAI

- 12.1.** Vykdydamas Planinius darbus Teikėjas siekia užtikrinti kokybišką Paslaugos veikimą techninės (tarnybinės stotys, duomenų saugyklos, tinklo komutatoriai, maršrutizatoriai, ugniasienės) ir programinės (išvardintos techninės įrangos mikrokodai (firmware), virtualizacijos ir atsarginių kopijų programinė įranga) įrangos lygmenyje. Planiniai darbai yra atliekami neatlygintinai. Planiniai darbai apima:
- 12.1.1.** sistemų gamintojo ar integruotosios programinės įrangos (angl. *firmware*) rekomenduojamų pataisų ar naujinių diegimą Paslaugos platformos sistemose;
 - 12.1.2.** Paslaugos platformos naujinimą;
 - 12.1.3.** kitus darbus, kuriuos Teikėjas savo nuožiūra atlieka siekiant gerinti Paslaugos kokybę.
- 12.2.** Teikėjas nėra atsakingas už Užsakovo verslo sistemų, aplikacijų, operacinių sistemų ir kitą bet kokio turinio administravimą ir sutrikimų tvarkymą virtualiuose serveriuose, taip pat už virtualiuose serveriuose talpinamų Užsakovo produktų tinkamą veikimą. Teikėjas jokia apimtimi nedaro įtakos Duomenims virtualiuose serveriuose išskyrus Sutartyje/Užsakyme ir taikytinuose teisės aktuose numatytas išimtis.
- 12.3.** Apie numatytus Planinius darbus Teikėjas įspėja Užsakovą Paslaugos Užsakyme nurodytu elektroninio pašto adresu ne vėliau kaip prieš 4 (keturias) kalendorines dienas iki Planinių darbų pradžios.
- 12.4.** Apie neatidėliotinus Planinius darbus (kurie būtini Paslaugos pateikiamumui užtikrinti) Teikėjas įspėja Užsakovą Paslaugos Užsakyme nurodytu elektroninio pašto adresu ne vėliau kaip prieš 8 (aštuonias) valandas iki Planinių darbų pradžios.
- 12.5.** Planiniai darbai Paslaugos platformos sistemose, kurių vykdymas gali neigiamai paveikti Paslaugos pateikiamumą, yra atliekami savaitgaliais arba pirmadienis – ketvirtadienis nuo 18:00 iki 7:30 val., penktadienis nuo 18:00 iki 24:00 val., šeštadienis – sekmadienis nuo 00:00 iki 24.00 val., ir Valstybinių švenčių dienomis. Planiniai darbai, kurių vykdymas nedaro neigiamo poveikio Paslaugos pateikiamumui yra atliekami Teikėjo nuožiūra bet kuriuo paros metu.
- 12.6.** Serverių priežiūros planiniai darbai atliekami vadovaujantis „Serverių priežiūros“ teikimo taisyklėmis.
- 12.7.** Duomenų centrų planiniai darbai atliekami vadovaujantis „Duomenų centrų“ teikimo taisyklėmis.

13. „MICROSOFT“ PROGRAMINĖS ĮRANGOS NAUDOJIMAS

- 13.1.** Užsakovas, naudodamasis Paslauga turi teisę už papildomą mokestį naudotis Microsoft Windows Server ir kita iš Teikėjo užsisakyta „Microsoft“ programine įranga pagal šias Taisykles, suderintas su SPLA (angl. Service Provider Licence Agreement) licencijavimo sąlygomis, ir įsipareigoja laikytis žemiau išvardintų naudojimosi „Microsoft“ programine įranga taisyklių.
- 13.2.** Užsakovas už naudojimąsi užsakyta „Microsoft“ programine įranga moka mėnesinį mokestį, kuris apskaičiuojamas kas mėnesį, mėnesių tikslumu, t. y. jeigu Užsakovas nutraukia Užsakymą pirmą einamojo mėnesio dieną, tai mokestis skaičiuojamas už visą mėnesį. Užsakovo naudojamos „Microsoft“ programine įrangos mokestis yra pateikiamas Užsakovui apmokėti kartu su Paslaugos sąskaita.
- 13.3.** Microsoft“ produktų licencijavimą Paslaugos Teikėjas įsipareigoja apmokestinti pagal aktualų „Microsoft“ produktų kainyną, tačiau Paslaugos Teikėjas negali garantuoti pastovių programinės įrangos kainų ir neatsako už „Microsoft“ kainyno pokyčius, kurie gali įtakoti faktinį apmokestinimo dydį;
- 13.4.** Visos autorių bei kitos intelektualinės nuosavybės teisės į „Microsoft“ programinę įrangą priklauso „Microsoft“. Šios teisės Užsakovui nepereina.
- 13.5.** Užsakovui yra draudžiama:

- 13.5.1.** pašalinti, pakeisti ar paslėpti tekstinę ir/ar grafinę informaciją apie autorių teises, prekinį ženklą ar bet kokią kitą nuosavybės teisės objektą, esantį „Microsoft“ programinėje įrangoje. Užsakovas neturi teisės naudoti jokių „Microsoft“ logotipų šios Sutarties kontekste;
- 13.5.2.** be Teikėjo išankstinio rašytinio sutikimo daryti Microsoft“ programinės įrangos kopijas;
- 13.5.3.** „Microsoft“ programinę įrangą išskaidyti dalimis, keisti „Microsoft“ programinės įrangos programinį kodą ar atlikti bet kokius kitus programinės įrangos pakeitimo veiksmus;
- 13.5.4.** terminuotai ar neterminuotai nuomoti, suteikti panaudai, įkeisti, tiesiogiai ar netiesiogiai perduoti ar platinti „Microsoft“ programinę įrangą tretiesiems asmenims, taip pat suteikti tretiesiems asmenims priejimą prie „Microsoft“ programinės įrangos ir/ar leisti naudotis „Microsoft“ programinės įrangos funkcionalumais, išskyrus atvejus numatytus Užsakyme.
- 13.5.5.** įdiegti arba naudoti ne „Microsoft“ programinę įrangą arba technologiją, jei tai padarius „Microsoft“ intelektinei nuosavybei ar technologijai būtų taikomos kokios nors kitos licencijos sąlygos.
- 13.6.** „Microsoft“ programinės įrangos gamintojas („Microsoft“), įskaitant gamintojo tiekėjus, ir Teikėjas neatsako už bet kokius Užsakovo patirtus atsitiktinius, tiesioginius ir/ar netiesioginius nuostolius dėl „Microsoft“ programinės įrangos sutrikimų.
- 13.7.** Suteikiant teisę Užsakovui naudotis „Microsoft“ programine įranga, nei „Microsoft“, įskaitant „Microsoft“ tiekėjus, nei Teikėjas neįsipareigoja teikti jokių su „Microsoft“ programine įranga susijusių priežiūros paslaugų, išskyrus Teikėjo atliekamą licencijos įdiegimą, ištrynimą bei kiekio kontrolę.
- 13.8.** Tuo atveju, jei Užsakovas naudoja bet kokią kitą programinę įrangą, nesuderintą su Teikėju ir kurios naudojimui Teikėjas nedavė aiškaus rašytinio sutikimo, Užsakovas prisiima visišką atsakomybę už jos naudojimo teisėtumą, patirtus nuostolius dėl tokio naudojimo.
- 13.9.** Užsakovas atsako už Teikėjo patirtus tiesioginius nuostolius, atsiradusius už kiekvieną ne iš Teikėjo įsigytą „Microsoft“ programinės įrangos įdiegimą, naudojimą, kopijavimą, prieigos suteikimą, platinimą ir kt. pan. veiksmus.
- 13.10.** Užsakovas visais atvejais lieka tiesiogiai atsakingas prieš „Microsoft“ už šiame Taisyklių skyriuje numatytų įsipareigojimų pažeidimą, išskyrus atvejus, kai tokie pažeidimai įvyko dėl Teikėjo kaltės. Užsakovas supranta, kad „Microsoft“, kaip teisių į „Microsoft“ programinę įrangą turėtojas, gali kontroliuoti ir prižiūrėti, kaip laikomasi šio Taisyklių skyriaus nuostatų, ir užsakydamas Paslaugą sutinka, kad informacija apie Užsakovą, Sutartį su Klientu gali būti perduota „Microsoft“, jei „Microsoft“ to pareikalautų.

14. SUTARTIES GALIOJIMAS, PAPILDYMAS, PAKEITIMAS, PRATĖSIMAS, APRIBOJIMAS IR NUTRAUKIMAS

- 14.1.** Sutarties galiojimas
- 14.1.1.** Sutartis įsigalioja nuo jos pasirašymo pagal Sutarties 3.1 punktą dienos ir galioja, kol nenutraukiama.
- 14.1.2.** Sutarčiai pasibaigus, lieka galioti joje nustatyta atsiskaitymo, netesybų, kompensacijų, nuostolių atlyginimo ir ginčų sprendimo tvarka.
- 14.2.** Sutarties papildymas
- 14.2.1.** Pasibaigus Trumpiausiam naudojimosi paslauga terminui Sutartis tampa neterminuota ir jai taikomi standartiniai Paslaugų mokesčiai, jei Užsakovas nepareikšė pageidavimo nutraukti pasirašytą Sutartį ne vėliau kaip prieš 1 (vieną) mėnesį iki Trumpiausio naudojimosi paslauga termino pabaigos. Apie Trumpiausio naudojimosi paslauga termino pabaigą Teikėjas informuoja Užsakovą ne vėliau kaip prieš 1 (vieną) mėnesį iki Trumpiausio naudojimosi paslauga termino pabaigos.
- 14.2.2.** Likus 1 (vienam) mėnesiui iki Trumpiausio naudojimosi paslauga termino pabaigos Užsakovas gali kreiptis į Teikėją dėl Sutarties pratęsimo.

- 14.2.3.** Sutartis gali būti pakeista, papildyta, pratęsta ar kitaip modifikuota Šalių susitarimu, Užsakovo prašymu ar sutikimu, elektroniniu paštu ar raštu, taip pat kitais Šalių sutartais būdais.
- 14.2.4.** Teikėjas turi teisę vienašališkai keisti Sutarties sąlygas pranešdamas Užsakovui ne vėliau kaip prieš 1 (vieną) mėnesį iki pakeitimų įsigaliojimo dienos. Užsakovas apie tokius pakeitimus informuojamas paštu, elektroniniu paštu, telefonu arba Teikėjo internetinėje svetainėje, o jei Sutartis su Užsakovu buvo sudaryta raštu, Užsakovas apie pakeitimus informuojamas paštu arba elektroniniu paštu.
- 14.3.** Sutarties apribojimas
- 14.3.1.** Teikėjas pasilieka teisę laikinai apriboti Paslaugos teikimą šiais atvejais:
- 14.3.1.1.** Užsakovui tinkamai nevykdant Paslaugų teikimo sutartyje, Taisyklėse ar kitame Sutarties dokumente numatytų įsipareigojimų, įspėjus Užsakovą prieš 5 (penkias) darbo dienas, iki Užsakovo įsipareigojimai bus tinkamai įvykdyti;
- 14.3.1.2.** be išankstinio perspėjimo (iš karto apie tai nedelsiant informuojant Užsakovą), jei dėl Užsakovo ir/ar Užsakovui priskiriamų trečiųjų šalių veiksmų/neveikimo ir/ar nuo bet kurio iš jų priklausančių priežasčių kyla grėsmė Teikėjo teikiamos Paslaugos teikimui, kokybei, saugumui, vientisumui, patikimumui arba Užsakovo ir/ar Užsakovui priskiriamų trečiųjų šalių veiksmais/neveikimu Teikėjui daroma materialinė žala, trukdoma kitiems paslaugų gavėjams naudotis Paslauga;
- 14.3.2.** sustabdytos Paslaugos teikimas atnaujinamas per 1 (vieną) darbo dieną nuo Užsakovo ir/ar Užsakovui priskiriamų trečiųjų šalių šiame punkte nurodytų netinkamų veiksmų/neveikimo pabaigos.
- 14.3.3.** Šiame skyriuje numatytais atvejais apribojus Paslaugų teikimą, Užsakovas neatleidžiamas nuo pareigos sumokėti sistemų palaikymo kompensaciją iki kol bus atnaujintas Paslaugos tiekimas. Sistemų palaikymo kompensacija nurodyta Užsakyme.
- 14.4.** Sutarties nutraukimas
- 14.4.1.** Šalys turi teisę bet kada nutraukti Sutartį abiejų Šalių rašytiniu susitarimu, derybomis išsprendžiant nutraukimo pasekmes.
- 14.4.2.** Šalys turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį, apie tai raštu pranešus kitai Šaliai ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų iki nutraukimo. Jei kita Šalis iš esmės pažeidžia Sutartį, pranešimas pateikiamas ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas. Šiuo atveju Šalys turi teisę reikalauti iš Sutartį pažeidusios Šalies padengti tiesiogines sąnaudas ar tiesioginius nuostolius, susijusius su Sutarties vykdymu ir nutraukimu.
- 14.5.** Teikėjas turi teisę nutraukti Sutartį ir/ar Priede nurodytos Paslaugos teikimą, įspėjęs apie tai Užsakovą raštu, nemokėdamas Užsakovui jokių kompensacijų ir neatlygindamas nuostolių, jei:
- 14.5.1.** Užsakovas uždelsia sumokėti sąskaitoje nurodytą sumą ar jos dalį ilgiau nei 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų;
- 14.5.2.** Užsakovas daugiau nei du kartus nustatytais terminais nesumokėjo už Paslaugas;
- 14.5.3.** Užsakovas per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo Paslaugų teikimo apribojimo neatlieka veiksmų, būtinų Paslaugų teikimui atnaujinti;
- 14.5.4.** Užsakovas, naudodamasis Paslaugomis, pažeidė kitų asmenų teises ir interesus arba Lietuvos Respublikos ar tarptautines teisės normas.
- 14.6.** Nutraukiant Paslaugos teikimą 14.5 punkto pagrindu, Teikėjas įsipareigoja suteikti Užsakovui galimybę per ne trumpesnę kaip 10 (dešimt) darbo dienų terminą, įskaičiuotą į Sutarties nutraukimo terminą, pasiimti savo Duomenis. Pasibaigus šiam terminui, Teikėjas neatšaukiamai sunaikina visus Užsakovo Duomenis, esančius Teikėjo serveriuose ir duomenų kopijose, nebent šalių susitarimu buvo nustatyta kitaip.
- 14.7.** Užsakovas turi teisę vienašališkai nutraukti terminuotą Sutartį, jei Teikėjas vienašališkai pakeičia paslaugų teikimo sąlygas, kurių pakeitimai pablogina Sutarties sudarymo metu Užsakovui nustatytas sąlygas. Užsakovas, nesutikdamas su tokiais pakeitimais, turi teisę nutraukti Sutartį apie tai raštu pranešęs Teikėjui: per 3 mėnesius nuo 14.2.4 punkte nurodyto pranešimo gavimo dienos, jei

pakeitimai susiję su viešosiomis elektroninių ryšių paslaugomis (mobiliojo ryšio, mobilaus interneto, šviesolaidinio interneto); ir per 1 mėnesį – jei pakeitimai susiję su kitomis paslaugomis. Tokiu atveju Užsakovui netaikomos 14.8 punkto nuostatos.

- 14.8.** Jei Užsakovas nutraukia Sutartį iki Trumpiausio naudojimosi paslauga termino pabaigos savo iniciatyva ar dėl savo kaltės, jis privalo atlyginti Teikėjo nuostolius, kurių dydis bet koku atveju negali viršyti likusių mokėti visų Užsakovui pagal sutartį taikomų mėnesinių užmokesčių sumos nuo nutraukimo dienos iki termino pabaigos.
- 14.9.** Prašymą nutraukti Sutartį Užsakovas gali pateikti Teikėjo klientų aptarnavimo skyriuje arba atsiųsti elektroniniu paštu. Jei nesusitarta kitaip, Paslaugų teikimas nutraukiamas per 30 (trisdešimt) darbo dienų nuo prašymo gavimo.
- 14.10.** Nutraukus Sutartį ar Paslaugų teikimą, Užsakovas įsipareigoja ne vėliau kaip per 1 (vieną) mėnesį visiškai atsiskaityti su Teikėju ir grąžinti Teikėjo įrangą Sutartyje numatyta tvarka.
- 14.11.** Sutarties papildymo ir pakeitimo tvarka:
- 14.11.1.** Sutartis gali būti pildoma ir/ar keičiama rašytiniu Šalių susitarimu. Toks susitarimas tampa neatskiriama Sutarties dalimi.
- 14.11.2.** Visi Sutarties papildymai, pakeitimai ir priedai galioja sudaryti raštu ir patvirtinti įgaliotų Šalių atstovų parašais.
- 14.11.3.** Jei tarp Sutarties papildymų, pakeitimų ar priedų yra prieštaravimų, viršenybę turi vėliausiai sudaryto dokumento sąlygos.
- 14.12.** Sutartis gali būti papildyta, pakeista, pratęsta 3.1. punkte nurodytais būdais, o taip pat žodiniu susitarimu (telefoniniu skambučiu):
- 14.12.1.** Sutartis gali būti pratęsta žodiniu susitarimu, sudarytu nuotolinio bendravimo metu – telefonu, kai yra įvykdytos visos šios sąlygos:
- 14.12.1.1.** a) skambutis yra įrašytas Teikėjo techninėmis priemonėmis;
- 14.12.1.2.** b) Užsakovas yra informuotas apie skambučio įrašymą ir su juo sutinka;
- 14.12.1.3.** c) skambutis vykdomas Užsakovo nurodytu telefono numeriu ir su Užsakovo nurodytu įgaliotu asmeniu, turinčiu teisę priimti sprendimus dėl Sutarties pratęsimo;
- 14.12.1.4.** d) pokalbio metu įgaliotas Užsakovo atstovas aiškiai ir nedviprasmiškai patvirtina sutikimą pratęsti Sutartį.
- 14.12.2.** Toks žodinis susitarimas, užfiksuotas įrašytame pokalbyje, prilyginamas rašytinei sutarčiai ir turi tokia pačią teisinę galią, kaip ir Sutarties pratęsimas raštu.
- 14.12.3.** Sutartis laikoma pratęsta nuo Užsakovo sutikimo momento, išreikšto skambučio metu, jeigu Šalys nesusitaria kitaip.
- 14.12.4.** Užsakovas įsipareigoja užtikrinti, kad Teikėjui būtų pateikti atnaujinti įgaliotų asmenų ir kontaktinių duomenų sąrašai, reikalingi tokio susitarimo sudarymui.

15. NETESYBOS

- 15.1.** Jeigu Paslaugos Teikėjas pažeidžia Paslaugos lygio įsipareigojimus, Užsakovas turi teisę reikalauti kompensacijos. Užsakovui taikoma kompensacija už konkretų laikotarpį, kaip numatyta Užsakyme. Kompensacija skaičiuojama kiekvienam infrastruktūros komponentui atskirai ir negali viršyti mėnesinės tam įrenginiui teikiamos Paslaugos kainos;
- 15.2.** Jei mėnesinis paslaugos vykdymas tris (3) mėnesius iš eilės yra mažiau kaip aštuoniasdešimt (80) procentų, Užsakovas turi teisę reikalauti paslaugos teikimo sąlygų peržiūrėjimo;
- 15.3.** Netesybos apskaičiuojamos gavus raštišką Užsakovo kreipimąsi.

16. TEISIŲ IR ĮSIPAREIGOJIMŲ PERDAVIMAS

- 16.1.** Be Teikėjo raštiško sutikimo Užsakovas negali perduoti savo teisių ar įsipareigojimų, atsiradusių vykdam Sutartį, trečiajam Šaliai.

- 16.2. Teikėjas turi teisę samdyti subrangovus ir(ar) partnerius savo įsipareigojimams vykdyti, tačiau lieka atsakingas už savo įsipareigojimų vykdymą pagal Sutartį.
- 16.3. Teikėjas turi teisę bet kuriuo metu keisti Paslaugos techninius funkcionalumus, kurie neįtakoja Paslaugos veikimo (pateikiamumo) ir neblogina Paslaugos turinio.
- 16.4. Jeigu viena iš Šalių reorganizuojama, ši Sutartis lieka galioti ir jos sąlygos yra privalomos tos Šalies teisių ir įsipareigojimų perėmėjui.
- 16.5. Jeigu pasikeičia vienos iš Šalių teisinis statusas, tai Šalis privalo nedelsdama apie tai informuoti kitą Šalį.

17. INFORMACIJOS NEPLATINIMAS (KONFIDENCIALUMAS)

- 17.1. Šalys įsipareigoja, kad visą Sutarties galiojimo laiką (įskaitant visus šios Sutarties pratęsimus, jei tokių būtų) bei Sutarčiai pasibaigus, neatskleisti kitos Šalies konfidencialios informacijos tretiesiems asmenims.
- 17.2. Pagal Sutartį konfidencialia informacija (toliau – **Konfidenciali informacija**) yra visi ir bet kurie duomenys ir informacija (tiek rašytiniai, tiek žodiniai, tiek elektroniniu formatu bei pavidalu, tiek perduoti nuotoliniu būdu, telefono/fakso komunikacinėmis priemonėmis), susijusi su Davėjo ar jo nurodytų asmenų veikla, įskaitant (bet tuo neapsiribojant):
- (i) Sutarties prieduose nurodytus duomenis ir/ar failus ar kitus dokumentus/medžiagą,
 - (ii) bet kokią kitą informaciją, kurią Gavėjas ar bet kuris jo vardu ar interesais veikiantis asmuo Sutarties galiojimo metu sužinos ar gaus iš Davėjo ar bet kurio asmens, veikiančio Davėjo vardu ar interesais,
 - (iii) šios Sutarties specialios sąlygos,
 - (iv) informaciją apie Davėjo turimą ar planuojamą sukurti intelektinę nuosavybę, susijusią su konkurso vykdymu arba sutarties sudarymu (t.y.: įskaitant, be neapsiribojant – produktus, įrangą, projektus, schemas, prototipus, dizaino objektus, internetinio puslapio dizainą, straipsnius ir kt.), intelektinės nuosavybės kūrimo planus ir bet kurią kitą Davėjo ar jo nurodytų asmenų vykdomą veiklą, susijusią su nurodytos intelektinės nuosavybės naudojimu ar kūrimu;
 - (v) bet kokia kita Davėjo komercinė, finansinė, teisinė, techninė informacija, taip pat informacija, susijusi su Davėjo vystymosi, Davėjo turimų ar kuriamų produktų įsigijimo ir valdymo politika, technologijomis, sutartimis, marketingu ir verslo vystymo planais, *know-how* tiek, kiek tai susiję su konkurso vykdymu arba sutarties sudarymu.;
 - (vi) informacija apie Davėjo kompiuterines programas, programinius produktus, esamą Bendrovės techninę bazę, bet kokią techninę informaciją ir dokumentaciją;
 - (vii) bet kokią kitą Davėjo informaciją, kuri turi tikrą ar potencialią komercinę vertę dėl to, kad jos nežino tretieji asmenys.
- 17.3. Nelaikoma konfidencialia informacija, kuri:
- 17.3.1. yra viešai prieinama;
 - 17.3.2. buvo teisėtai gauta iš trečiosios šalies ir dėl jos atskleidimo nebuvo nustatyta jokių apribojimų;
 - 17.3.3. buvo žinoma kitai šaliai prieš pasirašant sutartį, ir ta informacija buvo gauta nepažeidžiant įstatymų;
 - 17.3.4. pagal galiojančius Lietuvos Respublikos įstatymus negali būti laikoma konfidencialia.
- 17.4. Konfidencialumo reikalavimai galioja 3 (tris) metus po Sutarties galiojimo pabaigos arba nutraukimo, nepriklausomai nuo Sutarties nutraukimo priežasties.

18. GINČŲ SPRENDIMO TVARKA IR KITOS SĄLYGOS

- 18.1. Ginčai ir kiti nesutarimai tarp Šalių, susiję su Sutartimi, sprendžiami derybų būdu tarpusavio supratimo ir bendradarbiavimo pagrindais.

- 18.2.** Nepavykus ginčo išspręsti taikiu būdu per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo derybų pradžios, ginčas sprendžiamas Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka pagal Teikėjo buveinės vietą.
- 18.3.** Užsakovui manant, kad Teikėjas pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su Sutartimi, turi teisę kreiptis į Teikėją ir nurodyti savo reikalavimus ne vėliau kaip per 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kurią Užsakovas sužinojo ar turėjo sužinoti apie galimą savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą. Terminas Užsakovo pretenzijoms dėl mokėjimų pagal Teikėjo išrašytas sąskaitas pateikti pradedamas skaičiuoti nuo pranešimo apie išrašytą sąskaitą išsiuntimo Užsakovo elektroniniu paštu dienos arba nuo popierinės sąskaitos gavimo momento.
- 18.4.** Teikėjas išnagrinėja Užsakovo kreipimąsi ir išsiunčia Užsakovui motyvuotą atsakymą ne vėliau kaip per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų nuo Užsakovo kreipimosi gavimo dienos. Teikėjo atsakymas pateikiamas raštu arba ta pačia forma, kuria gautas Užsakovo kreipimasis.
- 18.5.** Užsakovui ir Teikėjui neišsprendus ginčo klausimo dėl duomenų perdavimo paslaugos, gali būti kreipiamasi į Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (Mortos g. 14, Vilnius, tel. (8 5) 210 5633, faks. (8 5) 216 1564, el. paštas rrt@rrt.lt, interneto svetainė www.rrt.lt arba kreipiamasi į kompetentingą Lietuvos Respublikos teismą teisės aktų nustatyta tvarka.

19. ATSISKAITYMO TVARKA IR TERMINAI

- 19.1.** Už Paslaugų įrengimą ir/ar teikimą Užsakovas sumoka Teikėjui Užsakyme/Priede nurodyto dydžio sumą Sutarties nustatyta tvarka, po akto pasirašymo ir darbų priėmimo.
- 19.2.** Paslaugų teikimo mokesčiai pradedami skaičiuoti nuo Paslaugų teikimo pradžios. Paslaugų teikimo pradžios diena yra įskaitoma į laikotarpį, už kurį turi būti mokama.
- 19.3.** Paslaugų teikimo ataskaitinis laikotarpis yra kalendorinis mėnuo.
- 19.4.** Sąskaita už praėjusį ataskaitinį laikotarpį suteiktas Paslaugas pateikiama Užsakovui iki einamojo ataskaitinio laikotarpio 10 (dešimtos) dienos. Sąskaitos gavimo diena yra jos išsiuntimo diena.
- 19.5.** Sąskaita pateikiama Užsakovui Užsakyme nurodytu el. pašto adresu. Popierinė sąskaita siunčiama Užsakovui tik esant jo prašymui ir už papildomą mokestį, kuris nurodytas paslaugų įkainiuose.
- 19.6.** Užsakovas įsipareigoja atsiskaityti su Teikėju už praėjusį ataskaitinį laikotarpį per 1 (vieną) mėnesį nuo ataskaitinio laikotarpio pabaigos, o jeigu sąskaitoje nurodyta vėlesnė data - iki sąskaitoje nurodytos dienos.
- 19.7.** Visi mokėjimai pagal Sutartį atliekami eurais. Bankiniu pervedimu atliekami mokėjimai laikomi sumokėtais jų įskaitymo į Teikėjo banko sąskaitą dieną.
- 19.8.** Užsakovas turi teisę iš anksto sumokėti už Paslaugas. Užsakovo permokėtas sumas Teikėjas įskaito kaip Užsakovo avansinį mokėjimą už Paslaugas.
- 19.9.** Užsakovo faktinis nesinaudojimas Paslaugomis, kai nėra Teikėjo kaltės, neatleidžia Užsakovo nuo Sutartyje numatytų mokesčių mokėjimo ir kitų įsipareigojimų vykdymo.
- 19.10.** Teikėjas turi teisę reikalauti išankstinio mokėjimo už Paslaugas ar reikalauti kitokio Užsakovo prievolių įvykdymo užtikrinimo, jei Užsakovas daugiau kaip 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo atsiskaitymo už Paslaugas termino pabaigos delsė atsiskaityti už suteiktas Paslaugas.
- 19.11.** Teikėjas turi teisę pareikalauti iš Užsakovo nedelsiant sumokėti už suteiktas Paslaugas arba pareikalauti išankstinio užmokesčio, jeigu už suteiktas Paslaugas mokėtina suma viršija Užsakovo įmokėtą sumą ar kitokios Užsakovo prievolių įvykdymo užtikrinimo priemonės sumą, kai šios sąlygos Užsakovui yra taikomos.
- 19.12.** Laiku neatsiskaičius už suteiktas Paslaugas Užsakovui yra taikomas skolos administravimo mokestis, nurodytas įkainiuose. Šiuo atveju Teikėjas taip pat turi teisę apriboti Paslaugų teikimą Užsakovui ir reikalauti sumokėti netesybas Sutartyje numatyta tvarka (Taisyklių 8.6. p.).
- 19.13.** Jeigu Užsakovas nevykdo mokestinių įsipareigojimų Sutartyje nustatytais sąlygomis ir tvarka ilgiau nei 10 (dešimt) darbo dienų, Teikėjas turi teisę sustabdyti Paslaugų teikimą Užsakovui, kol Užsakovas nepadengs įsiskolinimo ir nepraneš apie tai Teikėjui. Tokiu atveju laikoma, kad Paslaugų

teikimas sustabdytas dėl Užsakovo kaltės ir Užsakovas turi įvykdyti visus savo mokestinius įsipareigojimus Teikėjui. Šiuo atveju Paslaugų teikimo sustabdymas nereiškia Sutarties ar jos Priedų nutraukimo

- 19.14.** Užsakovui nevykdant Sutartyje nustatytų mokėjimų daugiau kaip 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų, Teikėjas turi teisę kreiptis į skolas administruojančius subjektus dėl skolos išieškojimo ir pateikti skolos išieškojimui reikiamą informaciją. Užsakovas įsipareigoja padengti Teikėjui visas su skolos išieškojimu susijusias išlaidas, įskaitant išlaidas, kurias Teikėjas patyrė skolos išieškojimui pasitelkusi Trečiuosius asmenis.
- 19.15.** Visi Užsakovo mokėjimai pagal Sutartį yra paskirstomi šia tvarka: pirmiausiai padengiamos išlaidos, patirtos Teikėjui išieškant Užsakovo skolą (išskyrus atvejus, kai Užsakovas ginčija skolą teisės aktų nustatyta tvarka, kol ginčas nėra išspręstas), po to padengiami priskaičiuoti delspinigiai, likusia įmokos dalimi padengiama skola už Paslaugas ir Teikėjo įrangą.
- 19.16.** Jeigu Paslaugos buvo teikiamos ne visą mėnesį, PVM sąskaita – faktūra išrašoma proporcingai už tą laikotarpį, kai Paslaugos buvo teikiamos, išskyrus už tas paslaugas, kurių apmokestinimas yra taikomas visuomet už mėnesį (tai nurodant paslaugos Užsakyme) nepriklausomai kurią dieną paslauga buvo pradėta teikti arba paslaugos teikimas sustabdytas.
- 19.17.** Teikėjas pasilieka teisę nepriimti Užsakymų iki kol bus padengti Užsakovo įsiskolinimai Teikėjui arba trečiosioms šalims.
- 19.18.** Užsakovas, laiku nesumokėjęs Sutartyje nurodytų mokėjimų, privalo už kiekvieną pradelstą kalendorinę dieną mokėti Teikėjui 0,05 (penkių šimtųjų) procento dydžio delspinigius nuo laiku nesumokėtos sumos.
- 19.19.** Teikėjas pasilieka teisę vienašališkai keisti Paslaugų įkainius, pranešus apie tai Užsakovui raštu ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų iki jų pakeitimo dienos.
- 19.20.** Sutartyje numatyti Paslaugų mokesčiai gali būti perskaičiuojami kompetentingoms valstybės institucijoms priėmus sprendimus dėl Teikėjui taikomų mokesčių, rinkliavų ar bet kokių kitų piniginių prievolių pakeitimo. Šiame punkte nurodytų Paslaugų ir kitų mokesčių perskaičiavimai nelaikomi Paslaugų mokesčių padidinimu ar Sutarties sąlygų pakeitimu. Paslaugų mokesčių padidinimui Teikėjo iniciatyva taikomos Taisyklių 9.5. p. nuostatos.
- 19.21.** Teikėjas turi teisę kiekvienų metų pradžioje peržiūrėti Paslaugos kainą ir ją perskaičiuoti padauginant iš VKI vidutinio metinio pokyčio koeficiento (VKI vidutinis metinis pokytis reiškia Lietuvos Respublikos Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės ar kitos atitinkamas funkcijas atliekančios institucijos skelbiamas ir/ar pagal jų paskelbtus duomenis Teikėjas apskaičiuojamas vidutinis vartotojų kainų indekso per praėjusių kalendorinių metų 12 (dvylika) mėnesių pokytis procentais, lyginant su prieš juos praėjusių kalendorinių metų 12 (dvylika) mėnesių Lietuvoje vidutiniu vartotojų kainų indeksu). Kiekvienais kitais metais perskaičiuota Paslaugos kaina yra keičiama šiame punkte nurodyta tvarka. Apie Paslaugos kainos perskaičiavimą Teikėjas praneša Užsakovui ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų iki numatyto perskaičiuotos Paslaugos kainos taikymo. Aiškumo tikslais pažymima, kad kainos perskaičiavimas yra objektyvi priežastis, susijusi su infliacijos lygio, vartotojų kainų indekso ir kitais objektyviais veiksniais, todėl toks pakeitimas nėra laikomas Sutarties su Užsakovu pažeidimu ar Užsakovo padėties pabloginimu iš esmės, todėl nesukuria Užsakovui jokių papildomų teisių (įskaitant, bet neapsiribojant šios Bendrosios Sutarties dalies 9.5. p.).
- 19.22.** Teikėjas turi teisę keisti Trečiųjų šalių perparduodamų paslaugų/produktų kainas Užsakovui, atsižvelgdamas į trečiųjų šalių taikomų kainų pokyčius (pvz., licencijų kainų pasikeitimus). Apie numatomą kainų keitimą Teikėjas privalo informuoti Užsakovą raštu ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų iki naujos kainos taikymo pradžios. Pažymima, kad šios Trečiosios šalys yra globalios įmonės (pvz., Microsoft, Google ir t.t), kurių veiklos ir kainodaros politikos Teikėjas negali kontroliuoti ar įtakoti, o jų siūlomi produktai ar paslaugos dažnu atveju neturi lygiaverčių analogų rinkoje. Dėl šios priežasties toks pakeitimas nelaikomas Sutarties pažeidimu ar esminiu Užsakovo padėties pabloginimu ir nesuteikia Užsakovui papildomų teisių (įskaitant, bet neapsiribojant šios Bendrosios Sutarties dalies 9.5. p.).

- 19.23.** Papildomų paslaugų įdiegimas, atnaujinimas, parametrų ar kitų sąlygų pakeitimai, kurie nepatenka į paslaugos apimtį, yra mokama paslauga. Šiuos darbus Teikėjas atlieka pagal atskirą Užsakovo prašymą ar poreikį. Paslaugos apmokestinamos pagal valandinį įkainį arba pagal atskirą Šalių susitarimą. Papildomi darbai įtraukiami į naują Užsakymą.
- 19.24.** Jei Užsakovui taikomos nuolaidos, jos yra nurodomos Užsakyme. Paslaugų mokestis su nuolaida Užsakovui taikomas Trumpiausiu naudojimosi paslauga terminu. Pasibaigus šiam terminui ir nepratęsus Sutarties, Užsakovui taikomi standartiniai Paslaugų teikimo mokesčiai.

20. NENUGALIMOS JĖGOS APLINKYBĖS (FORCE MAJEURE)

- 20.1.** Šalys atleidžiamos nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos aplinkybėms, numatytoms Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse ir Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos aplinkybėms taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės,
- 20.2.** Šalis, kuri dėl nenugalimos jėgos aplinkybių negali įvykdyti savo įsipareigojimų, privalo per 3 (tris) kalendorines dienas nuo aplinkybių atsiradimo raštu informuoti apie tai kitą Šalį.
- 20.3.** Jeigu nenugalimos jėgos aplinkybės tęsiasi ilgiau kaip 15 (penkiolika) kalendorinių dienų, Sutartis gali būti nutraukiama vienos iš Šalių iniciatyva, raštu apie tai pranešus kitai Šaliai ne vėliau kaip prieš 3 (tris) kalendorines dienas. Šis terminas laikomas protingu terminu, per kurį viena Šalis turi informuoti kitą Šalį apie patiriamas nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybes.
- 20.4.** Laiku nepranešusi Šalis praranda galimybę remtis nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybėmis laikotarpiu iki pranešimo apie nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybes pateikimo kitai Šaliai dienos.

21. PRANEŠIMAI

- 21.1.** Vienos Šalies pranešimai kitai Šaliai, įskaitant Užsakovo pranešimus Teikėjui, yra siunčiami elektroniniu arba registruotu paštu šios Sutarties Prieduose bei Užsakymuose nurodytais adresais.
- 21.2.** Pasikeitus Šalies rekvizitams, nurodytiems Užsakyme (-uose), Šalis turi informuoti apie tai kitą Šalį. Neįvykdžiusi šių reikalavimų Šalis negali pareikšti pretenzijų, jog ji negavo pranešimų, siųstų jai pagal tuos rekvizitus

22. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 22.1.** Kainos ir terminai:
- 22.1.1.** Visos kainos pateikiamos be pridėtinės vertės mokesčio (PVM).
- 22.1.2.** Naudojimosi Paslauga terminas skaičiuojamas nuo šio dokumento pasirašymo dienos.
- 22.1.3.** Mažiausias naudojimosi Paslauga terminas (toliau – Terminas) nurodytas užsakymo formoje. Terminas pradedamas skaičiuoti nuo Paslaugos perdavimo–priėmimo akto pasirašymo dienos.
- 22.2.** Intelektinė nuosavybė ir teisės:
- 22.2.1.** Visos nuosavybės teisės, įskaitant intelektines, susijusias su Teikėjo įranga, programomis ir technine dokumentacija, kuri pateikiama Užsakovui lieka Teikėjo arba jo licenciarų nuosavybė.
- 22.3.** Teisinis reguliavimas:
- 22.3.1.** Sutarties sudarymui, vykdymui ir aiškinimui taikoma Lietuvos Respublikos teisė.
- 22.4.** Bendravimas ir dokumentų pristatymas:
- 22.4.1.** Susirašinėjimas ir bendravimas tarp Šalių vykdomas šiais būdais: paštu, elektroniniu paštu, telefonu arba dokumentus galima pristatyti į klientų aptarnavimo skyrių, jei nenurodyta kitaip. Elektroniniu paštu išsiųsti dokumentai laikomi gautais jų išsiuntimo momentu,

o paštu išsiųsti dokumentai laikomi gauti 3 (trečią) darbo dieną nuo išsiuntimo dienos, jei neįrodoma kitaip.

22.5. Asmens duomenų tvarkymas:

22.5.1. Užsakovo asmens duomenys ir srauto duomenys tvarkomi laikantis Teikėjo Privatumo politikos, pateikiamos Teikėjo interneto svetainėje skiltyje „Privatumo politika“ (<https://www.penki.lt/privatumo-politika/>).

22.6. Sutarties galiojimas:

22.6.1. Jei kuri nors Sutarties nuostata pripažįstama negaliojančia dėl prieštaravimo įstatymams, Šalys privalo susitarti dėl naujos nuostatos, kuri savo turiniu ir ekonomine reikšme kuo artimiau atitiktų negaliojančią nuostatą.