

## „STRONGPOINT“ APTARNAVIMO PASLAUGŲ TEIKIMO BENDROSIOS SĄLYGOS

2021-05-01 redakcija

### 1. Naudojamos sąvokos

- 1.1. Didžiąja raide rašomos sąvokos turi šias reikšmes, išskyrus atvejus, kai kitokią prasmę joms suteikia kontekstas:
  - 1.1.1. **Vykdytojas** – UAB „StrongPoint“.
  - 1.1.2. **Užsakovas** – juridinis asmuo (verslo klientas), nurodytas Specialiųjų sąlygų 2.2 punkte.
  - 1.1.3. **Šalis** – Vykdytojas ir Užsakovas; **Šalis** - Vykdytojas arba Užsakovas.
  - 1.1.4. **Bendrosios sąlygos** – šios standartinės Vykdytojo teikiamų Aptarnavimo paslaugų teikimo Užsakovui sąlygos.
  - 1.1.5. **Specialiosios sąlygos** – Užsakovo su Vykdytoju papildomai suderintos Aptarnavimo paslaugų teikimo sąlygos, papildančios/pakeičiančios Bendrąsias sąlygas.
  - 1.1.6. **Priedas** – abiejų Šalių pasirašytas nustatytos formos dokumentas (neatsiejama Sutarties dalis), kuriame nurodomos konkrečios Vykdytojo Užsakovui teikiamos Paslaugos ir/ar kitos papildomos/patikslinančios Sutarties (Specialiųjų sąlygų) nuostatos. Priedų sąrašas nurodytas Specialiosiose sąlygose.
  - 1.1.7. **Sutartis** – Bendrosios sąlygos ir Specialiosios sąlygos su visais jų Priedais, susitarimais dėl pakeitimo bei papildymo, pasirašytais Šalių.
  - 1.1.8. **Įranga** – Visa Užsakovo techninė ir programinė įranga, kurią, pagal šią Sutartį, aptarnauja Vykdytojas.
  - 1.1.9. **Sistema** – Užsakovo aplinkoje įdiegta programinė įranga bei Užsakovo turima techninė įranga, sujungtos į funkcionuojančią visumą.
  - 1.1.10. **Gedimas** – tai Užsakovo naudojamos ir šia Sutartimi aptarnaujamos techninės įrangos sutrikimas, dėl kurio Užsakovas negali vykdyti tiesioginės savo veiklos.
  - 1.1.11. **Klaida (Įrangos/Sistemos sutrikimas)** – situacija, kai vykdant procedūras programinės įrangos pagalba gaunamas netinkamas rezultatas ir/ar programinės įrangos veikimas neatitinka Šalių suderintos veikimo logikos ar funkcionalumo.
  - 1.1.12. **Kritinė klaida** – programinės įrangos klaida dėl kurios Užsakovas negali vykdyti savo veiklos.
  - 1.1.13. **Vartotojo klaida** – Sistemos klaida, kurią sukėlė Užsakovo Sistemos vartotojai (dirbdami su Sistema), ar klaida, įvykusi dėl Užsakovo neteisingo programinės įrangos administravimo ar konfigūravimo pakeitimo, duomenų įvedimo (jei tai atliko ne Vykdytojas).
  - 1.1.14. **Abonentinis mokeskis** – Šalių sutartas nustatyto dydžio mėnesinis mokeskis, kurį Užsakovas moka Vykdytojui ir už kurį Vykdytojas įsipareigoja be papildomo užmokesčio taisyti Sistemos Klaidas, konsultuoti Užsakovo vartotojus Sistemos veikimo ir vystymo klausimais, nepažeidžiant jų atlikimui Sutartyje numatytų terminų ir sąlygų bei suteikti kitas Sutartyje numatytas paslaugas. Abonentinio mokesčio suma nustatyta Sutarties Prieduose, atskirai kiekvienam Paslaugos tipui.
  - 1.1.15. **Aptarnavimo paslaugos (Paslaugos)** – specialių žinių reikalaujanti Vykdytojo veikla - informacinių sistemų kompleksinio aptarnavimo paslaugos ir/ar kitos paslaugos, nurodytos Šalių pasirašytuose Prieduose. Ši sąvoka neapima prekių ir/ar

programinės įrangos produktų tiekimo, kuris atliekamas pagal atskiras sutartis.

- 1.1.16. **Aptarnavimo valandos** – Aptarnavimo valandos skirstomos į Darbo, Nedarbo ir Nakties valandas. Šios valandos apibrėžiamos Sutarties Prieduose, atskirai kiekvienam paslaugos tipui.
- 1.1.17. **Reagavimo laikas** – tai laiko tarpas nuo Vykdytojo patvirtinto pranešimo apie Gedimą, Klaidą, Kritinę Klaidą gavimo iki Vykdytojo specialisto pradėjimo šalinti Gedimą, Klaidą, Kritinę Klaidą. Gedimas gali būti šalinamas atvykstant į Gedimo vietą, nuotoliniu prisijungimu arba konsultacijomis telefonu, jei tokios konsultacijos pakanka Gedimui pašalinti. Klaidos ir Kritinės Klaidos gali būti sprendžiamos Vykdytojo pasirinktomis priemonėmis informuojant apie tai Užsakovą. Reagavimo laikas skaičiuojamas Darbo valandomis.
- 1.1.18. **Darbingumo atstatymo laikas** - tai maksimalus galimas laiko tarpas nuo pranešimo apie Sistemos sutrikimą iki sutrikimo pašalinimo bei Sistemos veikimo užtikrinimo. Darbingumo atstatymo laikas skaičiuojamas Darbo valandomis.
- 1.1.19. **Licencija** – leidimas, kurio pagrindu Užsakovas tam tikromis sąlygomis įgijo teisę naudotis programine įranga (jos atskiromis dalimis ar atskirais funkcionalumais).
- 1.1.20. **Konfidenciali informacija** – reiškia bet kokią finansinę, techninę, veiklos, administracinę, verslo, korporatyvinę, komercinę ar bet kokią kitą informaciją bei duomenis, susijusius su bet kuria iš Šalių, bet kuriomis Šalies susijusiomis įmonėmis ir (arba) Šalių komerciniais santykiais, kuri pateikiama tai Šaliai arba jos įgaliotiems informacijos gavėjams žodžiu, vizualiai, raštu (įskaitant perdavimą elektroninėmis ar kitomis priemonėmis), nesvarbu, ar tokia informacija ir duomenys buvo pateikti prieš ar po šios Sutarties sudarymo. Be to, Konfidenciali informacija apima visą informaciją, įskaitant komercinių santykių ir paslaugų specifikacijas, verslo informaciją, *know how*, duomenis, technologijas, išradimus, dizainus, procesus, modelius, tyrimus ir plėtros planus, procesus ir taikomąsias programas, išieities programinį kodą, schemas, funkcionalumą ir programavimo projektų techninius reikalavimus, šios Sutarties sąlygas ir bet kokią informaciją susijusią su šia Sutartimi ir jos vykdymu. Konfidencialia informacija nelaikoma tokia informacija, kuri (i) buvo viešai žinoma iki šios Sutarties sudarymo; (ii) informacija apie Vykdytojo paslaugas ir kitus komercinius pasiūlymus, kuriuos Vykdytojas viešai skelbia/atkleidžia reklamos ar kitais tikslais savo nuožiūra; (iii) buvo Šalies sužinota iš konkrečiai nurodytų trečiųjų asmenų, kurių nesaisto joks konfidencialumo įsipareigojimas.
- 1.2. Esant prieštaravimui ar neatitikimui tarp Bendrųjų sąlygų ir Specialiųjų sąlygų ar Priedų, taikomos Specialiųjų sąlygų ar Priedų nuostatos.
2. **Aptarnavimo paslaugos**
  - 2.1. Vykdytojas įsipareigoja Sutartyje nustatyta tvarka ir sąlygomis teikti Užsakovo užsakytas Aptarnavimo paslaugas, o Užsakovas įsipareigoja sumokėti už šias paslaugas Specialiosiose sąlygose ir/ar Prieduose nustatyto dydžio atlyginimą.
  - 2.2. Sutarties galiojimo metu Užsakovo atstovas, nurodytas Specialiųjų sąlygų 5.2 punkte, gali kreiptis į Vykdytoją dėl kitų Paslaugų teikimo.

### **3. Paslaugų kaina ir atsiskaitymo tvarka**

- 3.1. Už teikiamas Aptarnavimo paslaugas Užsakovas kartą per mėnesį moka Vykdytojui Abonentinį mokestį, jei tai numatyta Sutarties Priede.
- 3.2. Abonentinis mokestis pradedamas taikyti nuo Sutarties pasirašymo dienos (Abonentinio mokesčio skaičiavimo pradžia). Jei Abonentinio mokesčio mokėjimo pradžia nesutampa su pirma mėnesio diena, to mėnesio Abonentinis mokestis apskaičiuojamas pagal to (pirmojo) mėnesio kalendorinių dienų skaičiaus nuo Sutarties pasirašymo iki mėnesio pabaigos ir to mėnesio visų kalendorinių dienų skaičiaus proporciją.
- 3.3. Šios Sutarties Prieduose nurodyti Paslaugų įkainiai Vykdytojo iniciatyva gali būti keičiami ne dažniau kaip kartą per 6 (šešis) mėnesius nuo paskutinio keitimo ar Sutarties pasirašymo, Vykdytojui apie tai raštu (el. paštu) informuojant Užsakovą ne vėliau kaip 30 (trisdešimt) dienų iki naujų Paslaugų įkainių taikymo pradžios.
- 3.4. Jei Paslaugų įkainiai einamaisiais metais nebuvo pakeisti pagal Bendrųjų sąlygų 3.3 punktą, tuomet vieną kartą per metus, Vykdytojo pasirinkimu, Paslaugų įkainiai yra indeksuojami praeitų metų kalendorinio metinio Vartotojų kainų indekso (VKI), kurį skelbia Lietuvos Respublikos statistikos departamentas, procentiniu pokyčiu. VKI procentinis pokytis skaičiuojamas, lyginant praeitų metų gruodžio mėnesio VKI su prieš tai buvusių metų gruodžio mėnesio VKI.
- 3.5. Jei Užsakovas priežiūrai pateiktos įrangos skaičių sumažina arba padidina, naujas Abonentinis mokestis perskaičiuojamas proporcingai pagal atitinkamos Paslaugos Priede pateiktos aptarnaujamos įrangos vieneto kainą.
- 3.6. Naujas Abonentinis mokestis pradedamas taikyti nuo įrangos kiekio pasikeitimo dienos. Tokiu atveju už mėnesį, kurį pasikeitė įrangos kiekis, mokėtinas Abonentinis mokestis apskaičiuojamas proporcingai to mėnesio dienų skaičiui iki įrangos kiekio pasikeitimo dienos (taikant ankstesnį Abonentinį mokestį) ir to mėnesio dienų skaičiui po įrangos kiekio pasikeitimo dienos (taikant naują Abonentinį mokestį).
- 3.7. PVM sąskaita - faktūra už abonentinį einamojo mėnesio aptarnavimą bei per praėjusį mėnesį atliktus papildomai apmokamus darbus, atsargines detales ir medžiagas, bei kitus Šalių suderintus papildomus mokesčius (pvz. Atvykimo mokestį ir kt.), išrašoma einamojo mėnesio 1 - 6 kalendorinėmis dienomis ir pateikiama Užsakovui iki to mėnesio 10 kalendorinės dienos.
- 3.8. Už pirminį įrangos auditą ir paruošimą aptarnavimui Užsakovas moka vienkartinį mokestį, nurodytą atitinkamos Paslaugos Priede.
- 3.9. Užsakovas įsipareigoja apmokėti Vykdytojo pateiktas PVM sąskaitas - faktūras per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų nuo PVM sąskaitų – faktūrų išrašymo dienos, pervedant pinigus į nurodytą Vykdytojo sąskaitą.
- 3.10. PVM sąskaitos-faktūros Užsakovui pateikiamos elektroniniu būdu, t.y. Užsakovo Specialiųjų sąlygų 2.2.6 punkte nurodytu el. pašto adresu.

### **4. Paslaugų teikimo tvarka ir sąlygos**

- 4.1. Vykdytojas įsipareigoja operatyviai reaguoti į kiekvieną pranešimą apie aptarnaujamos įrangos sutrikimus per Reagavimo laiką bei laikytis įrangos darbingumo atstatymo terminų, nurodytų Sutarties Prieduose.
- 4.2. Visi Vykdytojo atlikti darbai ir sunaudotos medžiagos fiksuojami darbų atlikimo akte. Vykdytojo ir Užsakovo pasirašytas darbų atlikimo aktas yra pagrindas PVM

sąskaitai – faktūrai už sunaudotas dalis ir (ar) medžiagas išrašyti.

- 4.3. Vykdytojas įsipareigoja per 30 (trisdešimt) darbo dienų nuo šios Sutarties pasirašymo atlikti Užsakovo priežiūrai pateiktos įrangos pradinį paruošimą priežiūrai. Mokestis už įrangos pirminį auditą ir paruošimą priežiūrai nurodytas atitinkamos Paslaugos aprašymo Priede.
  - 4.4. Vykdytojas, Užsakovui pareikalavus, privalo grąžinti sugedusias ar netinkamas įrangos dalis, medžiagas, įrenginius, vietoj kurių Vykdytojas, teikdamas Paslaugas, panaudojo naujas, kurių kainą nurodė Užsakovui pateiktose sąskaitose už suteiktas Paslaugas.
  - 4.5. Vykdytojas turi teisę nuotolinio ryšio priemonėmis prisijungti prie Užsakovo įrangos tik siekiant pašalinti jos veikimo sutrikimus, profilaktiškai tikrinant ar ruošiant įrangą priežiūrai.
  - 4.6. Jei keičiasi aptarnaujamos įrangos kiekis, Vykdytojas gali atitinkamai koreguoti Abonentinio mokesčio dydį. Aptarnaujamos įrangos kiekį gali įtakoti: to paties tipo įrangos papildomas įsigijimas, prekybos taškų uždarymas, prekybos taškų rekonstrukcijos bei kiti su Užsakovu suderinti atvejai.
- ### **5. Užsakovo įsipareigojimai**
- 5.1. Užsakovas įsipareigoja laikytis įrangos gamintojų bei Vykdytojo pateiktų instrukcijų, rekomendacijų bei nurodytų įrangos eksploataavimo sąlygų.
  - 5.2. Užsakovas įsipareigoja leisti dirbti su įranga tik personalui, susipažinusiam su įrangos naudojimo instrukcija.
  - 5.3. Užsakovas įsipareigoja paskirti atsakingą asmenį, kuris galėtų suteikti Vykdytojo specialistams kuo tikslesnę informaciją apie įrangos sutrikimus, daromas klaidas.
  - 5.4. Užsakovas įsipareigoja neardyti įrangos ir nepažeidinėti Vykdytojo ar Valstybinių institucijų uždėtų plombų.
  - 5.5. Įrangai sutrikus, Užsakovas įsipareigoja iš karto apie tai informuoti Vykdytoją, jokių įrangos sutrikimų netaisyti savarankiškai.
  - 5.6. Įrangai sutrikus, Užsakovas įsipareigoja pateikti ir palaikyti pakaitinės įrangos kiekį, būtiną sutartam įrangos darbingumo atstatymo užtikrinimui, kurią Vykdytojas sumontuoja vietoj sugedusios. Dėl pakaitinės įrangos kiekio ir administravimo, apskaitos procedūrų, Šalys susitaria atskirai.
  - 5.7. Užsakovas turi pasirūpinti, kad atliekant darbus Užsakovo patalpose, dalyvautų atsakingas asmuo, turintis įgaliojimus pasirašyti darbų atlikimo aktą.
  - 5.8. Darbų atlikimą nuotoliniu prisijungimu, darbų atlikimui sugaištą Vykdytojo laiką, iškvietimo skubumą, Užsakovo atsakingas asmuo patvirtina elektroniniu laišku ar kitomis Šalių sutartomis priemonėmis. Vykdytojas apie nuotoliniu prisijungimu atliktų darbų trukmę Užsakovą informuoja elektroniniu paštu ar kitomis Šalių sutartomis priemonėmis.
  - 5.9. Užsakovas įsipareigoja ne vėliau kaip prieš 2 (dvi) darbo dienas raštu informuoti Vykdytoją apie bet kokius savarankiškai ar trečiųjų šalių numatomus atlikti Sistemose pakeitimo darbus, išskyrus atvejus, kai šie darbai neatidėliotini ir jų negalima buvo suplanuoti iš anksto, tokiu atveju Vykdytojas turi būti informuotas per 2 (dvi) darbo dienas nuo šių darbų pradžios. Užsakovas taip pat privalo informuoti Vykdytoją apie šiame punkte numatytų darbų pabaigą.
  - 5.10. Užsakovas įsipareigoja užtikrinti elektros energijos tiekimą bei tinkamą vietinio kompiuterinio tinklo veikimą, jei tai būtina įrangos kokybiškam funkcionavimui.

- 5.11. Tais atvejais, kai Užsakovas turi teisę ir ketina modifikuoti Sistemą (kiek tai nepažeidžia suteiktų Licencijų), jis privalo iš anksto pranešti apie savo ketinimus Vykdytojui Specialiųjų sąlygų 2.1.6 punkte nurodytu el. pašto adresu ir sulaukti Vykdytojo sutikimo; kitu atveju Klaidas, kilusias dėl šių pakeitimų, Vykdytojas traktuos Vartotojo klaidomis ir jos, Užsakovui pageidaujant, bus taisomos pagal Sutarties įkainius, o Vykdytojas turės teisę koreguoti tuo metu atliekamų darbų terminus, jei tai bus reikalinga, dėl kilusių Klaidų.
- 5.12. Galiojant Sutarčiai ir 2 (du) metus jai pasibaigus Užsakovas įsipareigoja tiesiogiai ar netiesiogiai neprašyti, neskatinti ir nekalbinti Vykdytojo darbuotojų nutraukti jų darbo ar kitus sutartinius santykius su esamu darbdaviu. Užsakovas įsipareigoja nesudaryti darbo, autorinių ar paslaugų teikimo sutarčių su Vykdytojo darbuotojais bei nepadėti tretiesiems asmenims sudaryti analogiškų sutarčių su Vykdytojo darbuotojais. Šio sutartinio įsipareigojimo pažeidimas būtų pripažįstamas nesąžininga veikla ir/ar nesąžininga konkurencija, dėl kurios Vykdytojas patirtų nuostolių. Šio sutartinio įsipareigojimo pažeidimo atveju Užsakovas privalo atlyginti dėl to visus Vykdytojo patirtus nuostolius.
- 6. Pranešimai apie Sistemos sutrikimus**
- 6.1. Vykdytojas teikia technines konsultacijas ir registruoja pranešimus apie Įrangos sutrikimus Specialiųjų sąlygų 2.1.5 ir 2.1.6 punktuose ar atitinkamuose Prieduose nurodytais telefonais bei elektroniniu paštu.
- 6.2. Jei Vykdytojo konsultantas negali iš karto atsakyti į telefonu užduotą klausimą, jis susitaria su Užsakovo atstovu dėl atsakymo pateikimo laiko ir būdo: perskambinus arba atsakant elektroniniu paštu. Jei pranešama apie kritinę klaidą, Vykdytojas pagal galimybes privalo ją spręsti nedelsiant.
- 6.3. Užsakovo pageidavimu, Vykdytojas įsipareigoja suteikti konsultacijas, naudojant nutolusio ryšio priemones, jei Užsakovas suteikė Vykdytojui galimybę techninės ir programinės įrangos pagalba prisijungti prie Užsakovo Įrangos bei duomenų.
- 6.4. Vykdytojas darbo valandomis įsipareigoja užregistruoti visus Užsakovo pranešimus apie Įrangos ar Sistemos sutrikimus. Užsakovas savo pranešime apie Įrangos ir Sistemos sutrikimus privalo nurodyti, o Vykdytojas registruoti šią informaciją: (i) Paslaugos arba Įrangos identifikacinis numeris; (ii) pranešimo data ir laikas; (iii) iškvietusio ir pranešimą priėmusio asmens pavardė; (iv) kontaktinis telefonas. Tik po šios informacijos pateikimo pranešimas apie Gedimą yra laikomas užregistruotu.
- 6.5. Užsakovas pranešime privalo kaip galima tiksliau apibūdinti sutrikimą ir nurodyti aplinkybes, kuriomis jis įvyko. Užsakovas privalo pranešti Vykdytojui, ar prieš skambinant jis pats ar tretieji asmenys bandė pašalinti Gedimą.
- 6.6. Vykdytojas užregistravęs Bendrųjų sąlygų 6.4 punkte nurodytą informaciją, telefonu ir, jei įmanoma, elektroniniu paštu patvirtina, jog pranešimas yra priimtas. Nuo šio momento skaičiuojamas Reagavimo laikas.
- 6.7. Užsakovui pageidaujant Vykdytojo Paslaugas gauti trumpesniais nei Paslaugas apibūdinančiuose Prieduose numatytais terminais, kiekvienu konkrečiu atveju turi būti susitarta atskirai. Vykdytojas neturi pareigos patvirtinti pranešimo ir suteikti Paslaugas ne darbo ar nakties valandomis.
- 6.8. Vykdytojas turi teisę pašalinti Gedimą konsultuodamas telefonu arba prisijungus nuotoliniu būdu. Tais atvejais, kai konsultuojant telefonu ar prisijungus nuotoliniu būdu sutrikimų pašalinti neįmanoma ar susitariama dėl atvykimo pas Užsakovą, Vykdytojo specialistas vyksta šalinti Gedimą į Sutartyje nurodytą Paslaugos tiekimo vietą. Jei konsultuojant telefonu arba prisijungus nuotoliniu būdu nepavyko pašalinti Gedimo ir vykstama į Paslaugos teikimo vietą, tai Reagavimo laiku yra laikomas laiko tarpas nuo Vykdytojo pranešimo apie Gedimą patvirtinimo gavimo iki atvykimo į Sutartyje nurodytą Paslaugos teikimo vietą.
- 7. Šalių pareiškimai ir garantijos**
- 7.1. Užsakovas pareiškia ir garantuoja, kad visa Vykdytojo aptarnavimui pateikiama programinė bei techninė įranga yra Užsakovo teisėtai naudojama.
- 7.2. Vykdytojas pareiškia ir garantuoja, kad visa techninė ir programinė įranga bei medžiagos, naudojamos Užsakovo Įrangos aptarnavimui šioje sutartyje numatytais sąlygomis yra Vykdytojo teisėtai valdoma ir/ar naudojama.
- 7.3. Vykdytojas garantuoja, kad Užsakovo Įrangos priežiūrą atliekantys specialistai turi tinkamą kvalifikaciją bei sertifikatus, suteikiančius teisę šioje Sutartyje numatytais Paslaugoms teikti.
- 7.4. Vykdytojas garantuoja, kad savo sutartinius įsipareigojimus vykdys sąžiningai, Įrangos Gedimus stengsis šalinti minimaliais (protingais) terminais. Šalinant Įrangos Gedimus, Įrangos detalės bus keičiamos tik tuo atveju, jei jų suremontuoti neįmanoma arba remonto išlaidos viršytų naujos detalės kainą.
- 8. Atsakomybė**
- 8.1. Šalys įsipareigoja susilaikyti nuo bet kokių veiksmų, kurie galėtų pakenkti kitai Šaliai, taip pat nenaudoti kitais nei darbo funkcijų vykdymo tikslais turimos Konfidencialios informacijos, taip pat nevykdyti jokios komercinės ar kitokio pobūdžio veiklos, pasinaudojant turima Konfidencialia informacija apie kitą Šalį be pastarosios Šalies raštiško sutikimo.
- 8.2. Užsakovui vėluojant atsiskaityti už suteiktas Paslaugas, jis, Vykdytojui pareikalavus, privalo sumokėti 0,05 (penkių šimtųjų) procento nuo nesumokėtos sumos už kiekvieną pavėluotą dieną.
- 8.3. Jei Vykdytojas nesilaiko Bendrųjų sąlygų 4.1 punkte prisiimtų įsipareigojimų jis, Užsakovui pareikalavus, privalo už kiekvieną pavėluotą darbo dieną sumokėti 35 EUR (trisdešimt penkių eurų) be PVM kompensaciją (jeigu Sutarties Prieduose nėra nurodyta kitaip). Šią kompensaciją Vykdytojas privalo mokėti jei Vykdytojo mėnesiniai įsipareigojimai vykdomi mažiau nei 95% (devyniasdešimt penkių) procentų lygiu, o bendra kompensacijų suma negali viršyti vieno mėnesio Abonentinio mokesčio sumos.
- 8.4. Išlaidos, susijusios su susidariusio įsiskolinimo susigrąžinimu, yra dengiamos skolininko sąskaita. Šalys turi teisę skolos susigrąžinimui pasitelkti trečiuosius asmenis, kurių išlaidas taip pat apmoka kaltoji Šalis.
- 9. Už Sutarties vykdymą atsakingų asmenų paskyrimas**
- 9.1. Užsakovas ir Vykdytojas paskiria atsakingus už šios Sutarties vykdymą asmenis, kurie nurodomi Specialiosiose sąlygose ir/ar Sutarties Prieduose. Šalių paskirti atstovai yra įgaliojami Šalių vardu priimti sprendimus, susijusius su šios Sutarties įgyvendinimu, pakeitimu ir/ar papildymu.

- 9.2. Jeigu Vykdytojas arba Užsakovas pakeičia savo atstovą arba Vykdytojo atstovas ar Užsakovo atstovas negali eiti savo pareigų, Vykdytojas arba Užsakovas atitinkamai privalo nedelsiant tinkamai informuoti kitą Šalį apie savo atstovo pakeitimą.
- 10. Nenugalima jėga**
- 10.1. Nė viena iš Sutarties Šalių neatsako už prisiimtų įsipareigojimų visiškai ar dalinį neįvykdymą, jeigu ji įrodo, kad įsipareigojimų neįvykdė dėl aplinkybių, kurių ji negalėjo kontroliuoti bei protingai numatyti Sutarties sudarymo metu, ir kad protingomis pastangomis negalėjo užkirsti kelio šių aplinkybių ar jų pasekmių atsiradimui (*Force majeure*).
- 10.2. Nenugalimos jėgos aplinkybėmis yra laikomos aplinkybės, nurodytos Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos aplinkybėms taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1996 m. liepos 15 d. nutarimu Nr. 840. Šios Sutarties tikslais nenugalimos jėgos aplinkybėmis laikomi ir Lietuvos Respublikos ar kitų užsienių valstybių nustatyti apribojimai informacinių technologijų, kompiuterinės technikos, programinės įrangos ir panašios įrangos importui/eksportui, dėl ko Vykdytojas negali įvykdyti savo įsipareigojimų pagal šią Sutartį.
- 11. Konfidencialumas**
- 11.1. Šalys įsipareigoja neplatinti ir neatskleisti Konfidencialios informacijos. Šį įsipareigojimą pažeidusi Šalis privalo atlyginti kitos Šalies dėl tokio pažeidimo patirtus nuostolius, kurie kiekvieno Konfidencialios informacijos atskleidimo atveju sudarytų ne mažiau kaip 10 000 (dešimt tūkstančių) EUR (minimalūs nuostoliai). Šio konfidencialumo įsipareigojimo pažeidimu nelaikomas tokios informacijos atskleidimas valstybės institucijoms, kai to reikalauja teisės aktai, Šalių teisininkams, auditoriams, kurie *ex officio* yra įpareigoti išlaikyti konfidencialumą.
- 12. Asmens duomenys**
- 12.1. Visus iš Užsakovo gautus asmens duomenis Vykdytojas naudoja tik šios Sutarties vykdymo tikslais, t.y. tik užtikrinti tinkamą Paslaugų teikimą Užsakovui. Visus iš Užsakovo gautus asmens duomenis Vykdytojas tvarko vadovaujantis Vykdytojo patvirtinta Duomenų tvarkymo politika, kuri pateikiama [www.strongpoint.com/lt](http://www.strongpoint.com/lt).
- 12.2. Vykdytojas turi teisę be atskiro Užsakovo sutikimo, tačiau iš anksto informavus Užsakovą, Užsakovo valdomus asmens duomenis ir kitą su šia Sutartimi susijusią informaciją perduoti draudimo bendrovei draudiminių įvykių/draudimo santykių administravimo tikslais bei skolų administravimo/išieškojimo paslaugas teikiantiems tretiesiems asmenims – skolų administravimo tikslais.
- 12.3. Jeigu pagal šią Sutartį teikiant Paslaugas Vykdytojas Užsakovo vardu, naudai ir pagal jo nurodymus *inter alia* renka, saugo, naudoja ar kitu būdu tvarko asmens duomenis, tokiu atveju Šalys sudaro atskirą susitarimą dėl asmens duomenų tvarkymo.
- 13. Sutarties galiojimas ir nutraukimas**
- 13.1. Šalių suderintos Specialiosios sąlygos bei Priedai kartu su Bendrosiomis sąlygomis sudaro Šalis saistančią Sutartį. Šalių sudaryta Sutartis galioja iki Specialiųjų sąlygų 4.1 punkte nurodyto termino, o jeigu jis nenurodytas - neterminuotai.
- 13.2. Vykdytojas raštu (el. paštu) įspėjęs Užsakovą prieš 5 (penkias) dienas, gali vienašališkai sustabdyti sutartinių įsipareigojimų vykdymą, jei Užsakovas nesilaiko Bendrųjų sąlygų 3 dalyje prisiimtų įsipareigojimų.
- 13.3. Sutartis gali būti nutraukta:
- 13.3.1. Šalių tinkamai įformintu susitarimu, kuriame Šalys privalo susitarti dėl atsiskaitymo už suteiktas Paslaugas ar jų dalį ir visų kitų klausimų, susijusių su Sutarties nutraukimu, įskaitant teises Sutarties nutraukimo pasekmes;
- 13.3.2. vienašališkai, nesikreipiant į teismą, bet kurios Šalies iniciatyva, nenurodant priežasties ir tinkamai įspėjus kitą Šalį ne vėliau kaip prieš 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų iki Sutarties nutraukimo;
- 13.3.3. vienašališkai, nesikreipiant į teismą ir tinkamai įspėjusi kitą Šalį ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų iki Sutarties nutraukimo, kai kita Šalis nevykdo ar netinkamai vykdo savo sutartinius įsipareigojimus ir per įspėjimo terminą, nurodyto pažeidimo neištaiso. Tokiu atveju Sutartis bus laikoma automatiškai nutraukta suėjus įspėjime dėl Sutarties pažeidimo nurodytam pažeidimo ištaisymo terminui;
- 13.3.4. vienašališkai, nesikreipiant į teismą ir nedelsiant tinkamai įspėjusi kitą Šalį, kai kitai Šaliai iškeliamas bankroto byla arba pradedamas bankroto procesas ne teismo tvarka, Šalis likviduojama, restruktūrizuojama, sustabdo ūkinę veiklą ar susidaro kita analogiška situacija. Taip pat šiame punkte nustatyta tvarka Vykdytojas turi teisę nutraukti Sutartį, jeigu Užsakovas netenka Licencijos, pažeidžia Licencijos sąlygas arba kitais Sutartyje nustatytais pagrindais.
- 13.4. Nutraukiant Sutartį Užsakovas privalo sumokėti Vykdytojui už iki Sutarties nutraukimo dienos faktiškai suteiktas Paslaugas.
- 13.5. Jeigu Sutartis nutraukta dėl priežasčių, už kurias atsako kita Šalis, tai pastaroji privalo atlyginti nukentėjusios Šalies tiesioginius nuostolius, kuriuos ši patyrė dėl Sutarties nutraukimo.
- 14. Pranešimai ir kitos sąlygos**
- 14.1. Visa su šia Sutartimi susijusi korespondencija, įskaitant ir pranešimus bei PVM sąskaitas-faktūras, Užsakovui siunčiami tik elektronine forma, t.y. Specialiųjų sąlygų 2.2.6 ir 5.2 punktuose ar atitinkamuose Prieduose nurodytais vienu ar keliais elektroninio pašto adresais.
- 14.2. Bet kokie Sutarties pakeitimai ir papildymai galioja, tik jei yra sudaryti raštu (įskaitant el. paštu) ir pasirašyti abiejų Šalių. Pasirašymas elektroniniu parašu ir/arba apsikeitimas pasirašytomis skanuotomis dokumentų kopijomis el. paštu yra laikomas tinkamu pasirašymu. Visi šios Sutarties Priedai yra neatskiriami jos dalis.
- 14.3. Vykdytojas turi teisę bet kada savo nuožiūra visas teises ir pareigas pagal šią Sutartį arba jų dalį, be atskiro Užsakovo sutikimo, perduoti savo susijusiam asmeniui (kaip ši sąvoka suprantama pagal Lietuvos Respublikos akcinių bendrovių įstatymą). Jei Užsakovas šioje Sutartyje nustatytais terminais už gautas Paslaugas neatsiskaito su Vykdytoju, Vykdytojas turi teisę (i) savo nuožiūra disponuoti Užsakovo skola kaip turtu, įskaitant tokios skolos (reikalavimo teisės) perleidimą kaip atlyginimą tretiesiems asmenims; (ii) savo nuožiūra parduoti ar kitaip perleisti Užsakovo skolą trečiajam asmeniui, kuris užsiima skolų išieškojimu.
- 14.4. Sutarčiai taikoma Lietuvos Respublikos teisė. Visi ginčai kylantys iš šios Sutarties nagrinėjami Lietuvos Respublikos teismuose pagal Vykdytojo registruotos buveinės vietą.

\*\*\*\*\*