

BENDROSIOS PASLAUGŲ TEIKIMO SĄLYGOS**1. Pagrindinės sąvokos**

- 1.1. **Atvykimo mokestis** – mokestis už Paslaugos Vykdytojo specialistų atvykimą į Kliento patalpas, kai tokie darbai nėra įtraukti į Paslaugų apimtį.
- 1.2. **Incidentas (I)** – Paslaugų teikimo sutrikimas, kuris veikia arba gali paveikti Paslaugų veikimą ar naudotojų galimybes jomis naudotis.
- 1.3. **Informavimo kanalai** – oficialūs komunikacijos su Paslaugos Vykdytoju kanalai:
 - 1.3.1. Savitarnos portalas: <https://msp.heximus.lt/>
 - 1.3.2. El. paštas: pagalba@heximus.lt
 - 1.3.3. Telefonas: +37052137307
- 1.4. **Informacijos prašymas (RFI)** – Kliento kreipimasis dėl informacijos, susijusios su Paslaugų teikimu.
- 1.5. **Įvykis** – monitoringo ar kitų sistemų sugeneruotas signalas apie galimą sutrikimą ar Paslaugų būklę, kuris gali lemti Incidento atsiradimą arba būti apdorojamas kaip Užklausa.
- 1.6. **Kibernetinė ataka** – bet koks tyčinis ar automatizuotas veiksmas ar veiksmų visuma, vykdoma per informacines sistemas, tinklus ar įrangą, kuria siekiama arba sukeliama neteisėta prieiga, duomenų ar sistemų sutrikdymas, pakeitimas, sunaikinimas, užvaldymas ar prieinamumo apribojimas, nepriklausomai nuo tokio veiksmo sėkmės. Kibernetinės atakos apima, bet neapsiriboja: DDoS ir DoS atakos; kenkėjišką programinę įrangą (virusai, „ransomware“, „spyware“ ir kt.); įsilaužimus ar bandymus pažeisti saugumo priemones; socialinės inžinerijos atakas („phishing“, „vishing“ ir kt.); slaptažodžių spėjimo ir „brute force“ atakas; sistemų pažeidžiamumą išnaudojimą; tiekimo grandinės (supply chain) atakas; duomenų nutekimą, perėmimą ar šifravimą. Ši sąvoka taip pat apima: trečiųjų asmenų veiksmus; automatizuotas atakas (botų tinklus); incidentus, kurių kilmė ar vykdytojas nėra nustatytas.
- 1.7. **Kliento įgaliotas atstovas** – Kliento paskirtas fizinis ar juridinis asmuo, turintis teisę veikti Kliento vardu Paslaugų valdymo klausimais.
- 1.8. **Kritinis incidentas (MI)** – Incidentas, turintis esminį poveikį Paslaugų teikimui ar Kliento veiklai, kaip apibrėžta SLA plane.
- 1.9. **Mažiausias naudojimosi Paslauga laikotarpis** – minimalus Paslaugos naudojimo terminas, nustatytas Paslaugų užsakyme, apskaičiuotas atsižvelgiant į Paslaugos Vykdytojo investicijas ir kaštus. Šis terminas pradedamas skaičiuoti nuo Paslaugos teikimo pradžios.
- 1.10. **Nuotoliniai darbai** – darbai, atliekami nuotoliniu būdu.
- 1.11. **Papildomi darbai** – darbai, atliekami Kliento prašymu ir nepatenkantys į užsakytą Paslaugų apimtį, vykdomi pagal atskirą susitarimą.
- 1.12. **Paslauga (-os)** – „Heximus“ pagal šią Sutartį Klientui teikiamos paslaugos, užsakytos Kliento iniciatyva ir apibrėžtos Paslaugų užsakymuose.
- 1.13. **Paslaugos parengiamieji darbai** – Paslaugos Vykdytojo atliekami veiksmai, būtini Paslaugos teikimui pradėti, įskaitant įrangos ar programinės įrangos įsigijimą, konfigūravimą, testavimą ir infrastruktūros parengimą.
- 1.14. **Paslaugų teikimo taisyklės** – neatskiriama Sutarties dalis, kurioje pateikiami Paslaugų aprašymai, jų apimtys, ribos, techniniai reikalavimai, galimų sutrikimų apibrėžimai, prieinamumo parametrai (jei taikoma) bei kita su Paslaugų teikimu susijusi informacija. Tai gali būti tiek šios Sutarties nuostatos, tiek atskiras Paslaugos Vykdytojo dokumentas, taip pat užsakymuose nustatytos sąlygos.
- 1.15. **Profilaktiniai darbai** – planiniai techniniai ar programinės įrangos atnaujinimo darbai, atliekami siekiant užtikrinti Paslaugų stabilumą ir saugumą, kurie gali laikinai paveikti Paslaugų veikimą.
- 1.16. **Reakcijos laikas** – laikotarpis nuo Užklauskos gavimo patvirtinimo iki jos priskyrimo atsakingam specialistui.
- 1.17. **Rinkos vertė** – kaina, už kurią analogiški objektai ar paslaugos yra įsigijami nepriklausomų šalių rinkos sąlygomis.
- 1.18. **Savitarnos portalas** – „Heximus“ Paslaugų užsakymo ir valdymo sistema, pasiekama adresu <https://msp.heximus.lt/>.
- 1.19. **SLA (Service Level Agreement)** – Paslaugų kokybės užtikrinimo parametrai, apibrėžiantys Paslaugų teikimo lygius, reakcijos ir sprendimo laikus.
- 1.20. **Sprendimo laikas** – laikotarpis, per kurį Paslaugos Vykdytojas išsprendžia Incidentą ar įvykdo Užklausa.
- 1.21. **Sutartis** – ši paslaugų teikimo sutartis, įskaitant visus jos priedus, pakeitimus ir papildymus. Naujausia šios sutarties redakcija skelbiama interneto svetainėje www.heximus.lt.

- 1.22. **Techninio aptarnavimo centras** – tai Paslaugos Vykdytojo specialistų komanda, kuri 24/7 priima Užklausas, jas registruoja ir paskirsto, kurią galima pasiekti telefonu 370 52 137307, el. paštu pagalba@heximus.lt arba savitarnos portalo forma.
- 1.23. **Trečiosios šalys** – visi subjektai, dalyvaujantys Paslaugų teikimo procese, kurie nėra šios Sutarties šalys.
- 1.24. **Užklausa (R)** – Kliento kreipimasis dėl Paslaugų, įskaitant Incidentus, RFC ir RFI.
- 1.25. **Užklausa dėl pakeitimų (RFC)** – Kliento prašymas atlikti Paslaugų pakeitimus ar kitus sistemų, įrangos ir/ar parametrų nustatymo veiksmus.
- 1.26. **Užsakymas** – Kliento pateiktas ir Paslaugos Vykdytojo patvirtintas Paslaugų užsakymas, kuriame nurodoma informacija apie Paslaugas (ikainiai, trukmė, apimtis ir kt.). Užsakymai yra neatskiriama Sutarties dalis.
- 1.27. **Vietoje atliekami darbai** – darbai, atliekami Kliento patalpose.

2. Sutarties objektas

- 2.1. Šios Sutarties ir Paslaugų užsakymo (-ų) pagrindu Paslaugos Vykdytojas įsipareigoja teikti Kliento pasirinktas Paslaugas, o Klientas įsipareigoja už tinkamai suteiktas Paslaugas laiku atsiskaityti šioje Sutartyje ir Užsakymuose nustatyta tvarka.
- 2.2. Konkrečios Paslaugos, jų apimtis, techniniai parametrai, teikimo sąlygos, ikainiai, taikytini terminai, įskaitant minimalų Paslaugų naudojimosi laikotarpį (jei taikoma), nustatomi atitinkamuose Užsakymuose.
- 2.3. Paslaugų teikimo, naudojimo ir apmokėjimo sąlygos, taip pat Šalių teisės ir pareigos yra nustatomos šioje Sutartyje, Užsakymuose bei kituose Sutarties prieduose, kurie laikomi neatskiriama Sutarties dalimi.
- 2.4. Esant prieštaravimams tarp šios Sutarties ir Užsakymo sąlygų, pirmenybė taikoma Užsakymo nuostatomis, kiek tai susiję su konkrečių Paslaugų apimtimi, kaina ir techniniais parametrais, nebent aiškiai nurodyta kitaip.

3. Paslaugos Vykdytojo teisės ir įsipareigojimai

3.1. Paslaugos Vykdytojas įsipareigoja:

- 3.1.1. Teikti Klientui Paslaugas, nustatytas Paslaugų užsakymuose, laikydamasis šios Sutarties, Paslaugų teikimo taisyklių ir taikytinų teisės aktų nuostatų.
- 3.1.2. Reaguoti į Kliento pranešimus apie Paslaugų sutrikimus bei užklausas dėl pakeitimų ar informacijos, vadovaudamasis šioje Sutartyje ir (ar) Paslaugų užsakymuose nustatytais terminais (SLA).
- 3.1.3. Atlikti techninę priežiūrą Klientui suteiktai ar Paslaugos Vykdytojo valdomai įrangai ir šalinti (ar organizuoti šalinimą) jos gedimus, kiek tai priklauso nuo Paslaugos Vykdytojo kompetencijos ir kontrolės, išskyrus atvejus, kai gedimai atsiranda dėl:
 - 3.1.3.1. trečiųjų šalių (įskaitant gamintojus ar paslaugų teikėjus) veiksmų ar neveikimo;
 - 3.1.3.2. trečiųjų šalių programinės ar techninės įrangos trūkumų ar sutrikimų;
 - 3.1.3.3. kibernetinių atakų ar kitų saugumo incidentų, kurie nėra tiesiogiai susiję su Paslaugos Vykdytojo veiksmis.
- 3.1.4. Paslaugos teikimo laikotarpiu teikti Klientui konsultacijas dėl Paslaugų naudojimo, veikimo ir pagrindinių nustatymo (konfigūravimo) aspektų, kiek tai patenka į Paslaugų apimtį.
- 3.1.5. Informuoti Klientą apie planinius (profilaktinius) darbus ne vėliau kaip prieš 3 (tris) darbo dienas, išskyrus atvejus, kai:
 - 3.1.5.1. darbai atliekami skubos tvarka siekiant užtikrinti sistemų saugumą, stabilumą ar duomenų apsaugą;
 - 3.1.5.2. darbai priklauso nuo trečiųjų šalių veiksmų ir apie juos Paslaugos Vykdytojas informuojamas trumpesniu terminu.
- 3.1.6. Užtikrinti Kliento suteiktos informacijos konfidencialumą, laikantis šios Sutarties ir taikytinų teisės aktų reikalavimų.
- 3.1.7. Taikyti pagrįstas technines ir organizacines priemones Paslaugų teikimo saugumui užtikrinti, tačiau negarantuoti:
 - 3.1.7.1. absoliutaus Paslaugų nepertraukiamumo;
 - 3.1.7.2. visiško Paslaugų veikimo be sutrikimų;
 - 3.1.7.3. visiškos apsaugos nuo kibernetinių atakų, trečiųjų asmenų veiksmų ar kitų nuo Paslaugos Vykdytojo nepriklausančių aplinkybių.

3.2. Paslaugos Vykdytojas turi teisę:

- 3.2.1. Sustabdyti Paslaugų teikimą šioje Sutartyje ir taikytinuose teisės aktuose nustatytais atvejais, įskaitant, bet neapsiribojant, atvejais, kai Klientas nevykdo savo mokėjimo ar kitų esminių Sutartinių įsipareigojimų.
- 3.2.2. Perduoti Kliento skolos išieškojimą tretiesiems asmenims (skolų išieškojimo bendrovėms), taip pat perduoti duomenis kredito biurams ar kreditorių registrams bei kaupti ir teikti informaciją apie Kliento įsipareigojimų vykdymą, jei Klientas vėluoja atsiskaityti ilgiau nei 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų, taip pat reikalauti atlyginti visas su skolos išieškojimu susijusias pagristas išlaidas.
- 3.2.3. Pasitelkti trečiąsias šalis (subrangovus, paslaugų teikėjus, infrastruktūros tiekėjus) Paslaugų teikimui, išlaikant atsakomybę Klientui tiek, kiek tai nustatyta šioje Sutartyje.
- 3.2.4. Vykdyti suteiktų Paslaugų apskaitą ir, remiantis Paslaugos Vykdytojo naudojamomis apskaitos ir stebėsenos sistemomis, išrašyti Klientui sąskaitas už faktiškai suteiktas Paslaugas.
- 3.2.5. Informuodamas Klientą raštu ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų, vienašališkai keisti:
 - 3.2.5.1. Paslaugų teikimo taisykles;
 - 3.2.5.2. techninius parametrus;
 - 3.2.5.3. Paslaugų įkainius ar abonentinius mokesčius;
jeigu tai lemia:
 - 3.2.5.4. rinkos sąlygų pasikeitimas;
 - 3.2.5.5. valstybės reguliavimas;
 - 3.2.5.6. technologiniai pokyčiai;
 - 3.2.5.7. trečiųjų šalių (tiekėjų) sąlygų pasikeitimas.Jeigu Klientas nesutinka su pakeitimais, jis turi teisę nutraukti atitinkamų Paslaugų teikimą iki pakeitimų įsigaliojimo dienos. Naudojimasis Paslaugomis po pakeitimų įsigaliojimo laikomas Kliento sutikimu su pakeistomis sąlygomis.
- 3.2.6. Periodiškai (ne dažniau kaip vieną kartą per kalendorinius metus) peržiūrėti ir koreguoti Paslaugų įkainius, atsižvelgiant į:
 - 3.2.6.1. oficialų vartotojų kainų indeksą (VKI);
 - 3.2.6.2. darbo sąnaudų pokyčius;
 - 3.2.6.3. trečiųjų šalių paslaugų kainų pokyčius;
 - 3.2.6.4. kitus objektyvius ekonominius veiksnius;apie tai informuojant Klientą raštu ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų.
- 3.2.7. Naudoti Kliento įgaliotų atstovų kontaktinius duomenis:
 - 3.2.7.1. Paslaugų administravimo tikslais (pranešimai, sąskaitos, techninė komunikacija);
 - 3.2.7.2. informuojant apie Paslaugų teikimo pokyčius ar būtinus veiksmus;
 - 3.2.7.3. teikiant informaciją apie Paslaugos Vykdytojo siūlomas paslaugas;
laikantis taikytinų asmens duomenų apsaugos teisės aktų reikalavimų ir suteikiant Klientui galimybę atsisakyti tokios komunikacijos teisės aktų nustatyta tvarka.

4. Kliento teisės ir įsipareigojimai

4.1. Klientas įsipareigoja:

- 4.1.1. Nedelsdamas pranešti Paslaugos Vykdytojui, naudodamasis Sutartyje nurodytais informavimo kanalais, apie bet kokius Paslaugų teikimo sutrikimus ar incidentus.
- 4.1.2. Jei Paslaugos apima Paslaugos Vykdytojo nuomojamą ar Kliento patalpose įdiegtą įrangą, naudotis ja tik pagal paskirtį, laikytis gamintojų ir Paslaugos Vykdytojo pateiktų eksploataavimo bei saugumo reikalavimų, užtikrinti jos saugumą ir tinkamą naudojimą. Jei įranga sugadinama, sunaikinama ar prarandama dėl Kliento ar jo atstovų veiksmų ar neveikimo, Klientas įsipareigoja atlyginti Paslaugos Vykdytojui padarytą žalą.
- 4.1.3. Užtikrinti Paslaugos Vykdytojo išimtinę teisę atlikti nuomojamos ar jo valdomos įrangos techninę priežiūrą ir sudaryti sąlygas Paslaugos Vykdytojo darbuotojams ar įgaliotiems asmenims prie jos prieiti.
- 4.1.4. Laiku ir tinkamai atsiskaityti su Paslaugos Vykdytoju už suteiktas Paslaugas pagal pateiktas sąskaitas ir šioje Sutartyje nustatytą tvarką.
- 4.1.5. Naudotis Paslaugomis ir Paslaugos Vykdytojo įranga tik teisėtai tikslais, nepažeidžiant šios Sutarties, taikytinų teisės aktų, taip pat trečiųjų asmenų teisių ir teisėtų interesų.

- 4.1.6. Užtikrinti jam suteiktų prisijungimo duomenų (vartotojų vardų, slaptažodžių ir kt.) saugumą, jų neatskleisti tretiesiems asmenims ir nedelsiant informuoti Paslaugos Vykdytoją apie galimus saugumo pažeidimus, neteisėtą prieigą ar būtinybę blokuoti prieigas.
- 4.1.7. Bendradarbiauti su Paslaugos Vykdytoju sprendžiant incidentus ir, esant poreikiui, pateikti dokumentus ar informaciją, būtinus nuostoliams nustatyti ar draudiminių įvykiui administruoti pagal Paslaugos Vykdytojo profesinės atsakomybės draudimo sąlygas.
- 4.1.8. Imtis pagrįstų techninių ir organizacinių priemonių, siekiant užtikrinti naudojamų sistemų saugumą, patikimą veikimą ir atitiktį visuotinai pripažintoms gerosioms praktikoms, įskaitant:
 - 4.1.8.1. vengti naudotis nesaugiais viešaisiais ryšio tinklais, kai tai kelia riziką;
 - 4.1.8.2. laikytis Paslaugos Vykdytojo pateiktų rekomendacijų, įskaitant saugumo ir naudojimo rekomendacijas, bei vadovautis taikomomis gerosiomis praktikomis;
 - 4.1.8.3. užtikrinti, kad Kliento naudojamos sistemos nebūtų naudojamos neteisėtai veiklai.
 - 4.1.8.4. Naudoti sistemas ir Paslaugas pagal jų paskirtį, laikantis įprastų naudojimo standartų ir gerosios praktikos principų.

Klientui nesilaikant šiuose punktuose nurodytų reikalavimų, visa su tuo susijusi rizika ir galimi padariniai tenka Klientui, o Paslaugos Vykdytojas už tokius padarinius neatsako.
- 4.1.9. Nenaudoti Paslaugų veiklai, kuri gali pažeisti sistemų saugumą, vientisumą ar prieinamumą, įskaitant, bet neapsiribojant:
 - 4.1.9.1. bandymus neteisėtai prisijungti prie sistemų;
 - 4.1.9.2. kenkėjiškos programinės įrangos platinimą;
 - 4.1.9.3. tinklo apkrovimo ar trikdymo veiksmus.

4.2. Klientas turi teisę:

- 4.2.1. Gauti Paslaugas, atitinkančias šioje Sutartyje, Paslaugų užsakymuose ir Paslaugų teikimo taisyklėse nustatytas sąlygas.
- 4.2.2. Teikti Paslaugos Vykdytojui pageidavimus, pastabas, užklausas ir nusiskundimus, susijusius su Paslaugų teikimu, naudojantis Sutartyje nurodytais informavimo kanalais ar per Klientui priskirtą atsakingą asmenį.
- 4.2.3. Gauti informaciją apie teikiamų Paslaugų būklę, sutrikimus, planinius darbus bei kitus su Paslaugų teikimu susijusius reikšmingus aspektus.
- 4.2.4. Sutartyje nustatytais atvejais ir tvarka reikalauti kompensacijos už Paslaugų teikimo sutrikimus, jei tokie sutrikimai atsirado dėl Paslaugos Vykdytojo kaltės ir atitinka Sutartyje ar SLA nustatytas sąlygas.

5. Paslaugų mokesčiai ir atsiskaitymo sąlygos

- 5.1. Paslaugų mokesčiai ir kiti įkainiai yra nurodyti atskiruose Paslaugų užsakymuose. Visos kainos, nurodytos šioje Sutartyje, Paslaugų užsakymuose ir kituose prieduose, pateikiamos be PVM, nebent aiškiai nurodyta kitaip.
- 5.2. Sąskaitos Klientui pateikiamos elektroniniu paštu, nurodytu Paslaugų užsakyme, arba, Klientui pageidaujant, per elektroninę paslaugą „E. sąskaita“. Klientas taip pat turi teisę gauti popierinę sąskaitą, kurios parengimas apmokestinamas 3,00 Eur mokesčiu. Jeigu Klientas negavo sąskaitos, jis privalo nedelsdamas kreiptis į Paslaugų Vykdytoją arba pats ją peržiūrėti savitarnos portale. Sąskaitos negavimas neatleidžia Kliento nuo pareigos laiku atsiskaityti. Laikoma, kad sąskaita yra tinkamai pateikta jos išsiuntimo elektroniniu paštu arba patalpinimo savitarnos portale dieną.
- 5.3. Jei mokėjimas atidedamas, sąskaita už einamojo laikotarpio Paslaugas Klientui pateikiama iki kito mėnesio 10 (dešimtos) dienos. Klientas privalo apmokėti sąskaitą per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo jos pateikimo dienos.
- 5.4. Išankstinės sąskaitas-faktūras Klientas apmoka per 5 (penkias) kalendorines dienas nuo jų išrašymo dienos.
- 5.5. Kliento pavėluotai sumokėtos sumos paskirstomos Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.54 straipsnyje nustatyta tvarka.
- 5.6. Pirmojoje sąskaitoje nurodomas Paslaugos įdiegimo mokestis ir mokestis už laikotarpį nuo Paslaugos įdiegimo dienos iki einamojo mėnesio paskutinės kalendorinės dienos.
- 5.7. Jei Paslaugų užsakyme nenurodyta kitaip, Papildomiems darbams taikomi Sutartyje numatyti Papildomų darbų įkainiai. Darbų trukmė skaičiuojama 30 minučių tikslumu, apvalinant į didesnę pusę. Darbams, atliekamiems Kliento patalpose, taip pat taikomas 30 minučių tikslumas, tačiau minimali papildomų darbų trukmė yra 1 valanda.
- 5.8. Jei Paslaugų apimtis yra kintama, Klientas sutinka su Paslaugų Vykdytojo apskaitos sistemų nustatyto mokesčio dydžiu. Įrenginių ar kitų matavimo vienetų skaičius perskaiciuojamas periodiškai, remiantis Paslaugų Vykdytojo naudojamomis stebėsenos sistemomis, ir mokestis atitinkamai koreguojamas automatiškai.

- 5.9. Jei Klientas vėluoja atsiskaityti, Paslaugų Vykdytojas turi teisę, išpėjęs Klientą prieš 3 (tris) kalendorines dienas, sustabdyti Paslaugų teikimą. Paslaugų teikimo sustabdymo laikotarpiu Paslaugų teikimo terminas pratęsiamas atitinkamam laikotarpiui. Paslaugų sustabdymo laikotarpiu Paslaugų mokesčiai gali būti toliau skaičiuojami, jei Paslaugų Vykdytojas išlaiko infrastruktūrą ar rezervuoja resursus Klientui. Paslaugų teikimas atnaujinamas ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas nuo visiško išskolinimo apmokėjimo. Paslaugų atnaujinimas apmokestinamas 150 Eur (be PVM) mokesčiu.
- 5.10. Už pavėluotą mokėjimą Klientas moka 0,02 % dydžio delspinigius už kiekvieną pradelstą dieną nuo nesumokėtos sumos. Paslaugų Vykdytojas turi teisę reikalauti ir papildomų nuostolių atlyginimo, jei delspinigiai jų nepadengia. Informacija apie Kliento išskolinimą gali būti perduota tretiesiems asmenims, įskaitant kreditingumo vertinimo ir skolų išieškojimo įmones.
- 5.10.1. Sutarties, Užsakyimų nutraukimas neatleidžia Kliento nuo pareigos atsiskaityti už iki nutraukimo suteiktas Paslaugas.
- 5.10.2. Klientui pageidaujant darbų atlikimo vietoje, nors juos galima atlikti nuotoliniu būdu, jei Paslaugų Užsakymo sutartyje nenurodyta kitaip, taikomi joje pateikiami papildomi valandiniai įkainiai.
- 5.10.3. Atvykimo mokestis taikomas vykstant į miestus, kuriuose nėra Paslaugos Vykdytojo filialų, nebent Paslaugų Užsakymo sutartyje nurodyta kitaip. Atvykimo mokestis paskaičiuojamas pagal kilometrų kiekį nuo artimiausio filialo iki kliento patalpų, kaina 0,55 €/km.
- 5.10.4. Paslaugos Vykdytojo filialų sąrašas nurodomas jo interneto svetainėje adresu – www.heximus.lt
- 5.10.5. Konsultavimo, dokumentų rengimo, audito palaikymo ar kitų papildomų paslaugų, kurios nėra įtrauktos į Paslaugų apimtį, teikimas vykdomas tik iš anksto Šalims susitarus dėl jų apimties, terminų ir įkainių.

6. Paslaugų teikimo sąlygos

- 6.1. Paslaugos gali būti teikiamos nuotoliniu būdu, fiziniu apsilankymu Kliento patalpose arba mišriu būdu, atsižvelgiant į Paslaugų pobūdį, technines galimybes ir Šalių susitarimą.
- 6.2. Paslaugų teikimo adresas, kai naudojama Kliento patalpose diegiama aparatinė ar programinė įranga, nurodomas Paslaugų užsakyme. Jei Klientas turi kelis padalinius ar patalpas, gali būti nurodyti keli adresai.
- 6.3. Klientas neturi teisės savavališkai keisti Paslaugos teikimo vietos ir privalo apie planuojamus pakeitimus informuoti Paslaugos Vykdytoją raštu ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų. Paslaugų teikimo vietos pakeitimo atveju:
- 6.3.1. Klientas privalo atlyginti visus su Paslaugų perkėlimu susijusius kaštus;
- 6.3.2. Paslaugos Vykdytojas turi teisę peržiūrėti Paslaugų teikimo sąlygas ir (ar) kainodarą;
- 6.3.3. Paslaugų perkėlimo terminai nustatomi Paslaugos Vykdytojo, atsižvelgiant į technines galimybes;
- 6.3.4. Paslaugos Vykdytojas neatsako už Paslaugų kokybės pablogėjimą ar neteikimą naujoje vietoje, jei tai lemia techninės ar infrastruktūrinės sąlygos.
- 6.4. Jei naujame Kliento adrese nėra galimybės teikti Paslaugas tomis pačiomis sąlygomis ar kokybe, Klientas turi teisę nutraukti atitinkamą Paslaugų užsakymą, laikydamasis Sutartyje nustatytos nutraukimo tvarkos, ir privalo atsiskaityti už visas suteiktas Paslaugas bei sumokėti taikomas netesybas, jei minimalus Paslaugų naudojimosi laikotarpis nėra pasibaigęs. Paslaugoms naujame adrese sudaromas naujas Paslaugų užsakymas.
- 6.5. Jei Paslaugų teikimui reikalinga techninė įranga diegiama Kliento patalpose, Klientas įsipareigoja:
- 6.5.1. sudaryti tinkamas technines ir organizacines sąlygas Paslaugų teikimui;
- 6.5.2. užtikrinti Paslaugos Vykdytojo darbuotojų ar įgaliotų asmenų patekimą prie įrangos darbo metu;
- 6.5.3. netrukdyti Paslaugos Vykdytojui vykdyti įrangos įrengimo, priežiūros, keitimo ar išmontavimo darbų.
- 6.6. Paslaugos Vykdytojas turi išimtinę teisę prižiūrėti jam priklausančią ar jo administruojamą įrangą.
- 6.7. Klientui nesudarius tinkamų sąlygų Paslaugų teikimui, Paslaugos Vykdytojas neatsako už Paslaugų sutrikimus ar neteikimą.
- 6.8. Paslaugos laikomos įdiegtomis ir tinkamai pradėtomis teikti nuo momento, kai:
- 6.8.1. Klientui išsiunčiamas pranešimas savitarnos portale arba elektroniniu paštu; arba
- 6.8.2. Klientas faktiškai pradeda naudotis Paslaugomis; arba
- 6.8.3. apmokama pirmoji sąskaita.
- 6.9. Profilaktiniai darbai:
- 6.9.1. planiniai darbai – informuojama prieš 3 darbo dienas (jei įmanoma);
- 6.9.2. trečiųjų šalių darbai – informuojama nedelsiant gavus informaciją;
- 6.9.3. skubūs saugumo darbai – gali būti atliekami be išankstinio išpėjimo.

- 6.10. Profilaktinių darbų metu:
- 6.10.1. Paslaugų sutrikimai nelaikomi Incidentu;
 - 6.10.2. Profilaktiniai darbai nelaikomi Paslaugų teikimo pažeidimu;
 - 6.10.3. kompensacijos netaikomos.
- 6.11. Paslaugos teikiamos naudojant trečiųjų šalių programinę ir techninę įrangą bei infrastruktūrą, kurios veikimo Paslaugos Vykdytojas nekontroliuoja.
- 6.12. Klientas supranta ir sutinka, kad:
- 6.12.1. trečiųjų šalių sistemų, programinės ar techninės įrangos veikimo sutrikimai ar trūkumai nelaikomi Paslaugos Vykdytojo Sutarties pažeidimu;
 - 6.12.2. Paslaugos Vykdytojo atsakomybė tokiais atvejais apsiriboja tinkamu Paslaugų administravimu ir priežiūra pagal Sutartį;
 - 6.12.3. dėl tokių trečiųjų šalių veikimo atsiradę padariniai vertinami pagal šios Sutarties 8 skyriuje nustatytas atsakomybės ribojimo nuostatas.

7. SLA – paslaugų kokybės užtikrinimas

- 7.1. Paslaugų kokybė užtikrinama pagal SLA parametrus, kurie gali apimti Paslaugos teikiamumo rodiklius, reakcijos laikus ir sprendimo laikus. Šie parametrai priklauso nuo Kliento pasirinkto SLA plano.
- 7.2. Paslaugų Vykdytojas teikia techninį aptarnavimą per Techninio aptarnavimo centrą, kuris priima ir administruoja Užklausus pagal Kliento pasirinkto SLA plano aptarnavimo darbo laiką, išskyrus atvejus, kai konkrečiame Paslaugos Užsakyme numatyta kitaip.
- 7.3. SLA taikoma visoms Užklausoms, įskaitant Incidentus, Kritinius incidentus, RFC, RFI ir vartotojų sutrikimus, kaip jie apibrėžti šios Sutarties 1 skyriuje.
- 7.4. Gedimo šalinimo laikas laikomas įvykdytu, kai atkuriamas funkcionalumas, net jei galutinis problemos pašalinimas dar vykdomas.
- 7.5. Kliento pasirinktas SLA planas nurodomas Paslaugos Užsakyme. Paslaugos Vykdytojo teikiami SLA planai:

*SLA1						
	Kompiuterinės darbo vietos, tarnybinės stotys ir infrastruktūra					
SLA1 lygiai	darbo dienomis nuo 8:00 iki 18:00			darbo dienomis nuo 18:00 iki 08:00 ir savaitgaliais		
	SLA1-MI	SLA1-I	SLA1-R	SLA1-MI	SLA1-I	SLA1-R
Reakcijos laikas	iki 3 h	iki 4 h	iki 6 h	iki 6 h	iki 8 h	iki 12 h
Gedimų šalinimo laikas	iki 6 h	iki 8 h	iki 12 h	iki 12 h	iki 16 h	iki 24 h
**SLA2						
	Kompiuterinės darbo vietos, tarnybinės stotys ir infrastruktūra					
SLA2 lygiai	darbo dienomis nuo 8:00 iki 18:00			darbo dienomis nuo 18:00 iki 08:00 ir savaitgaliais		
	SLA2-MI	SLA2-I	SLA2-R	SLA2-MI	SLA2-I	SLA2-R
Reakcijos laikas	iki 1.5 h	iki 2 h	iki 3 h	iki 3 h	iki 4 h	iki 6 h
Gedimų šalinimo laikas	iki 3 h	iki 4 h	iki 6 h	iki 9 h	iki 12 h	iki 18 h
**SLA3						
	Kompiuterinės darbo vietos, tarnybinės stotys ir infrastruktūra					
SLA3 lygiai	darbo dienomis nuo 8:00 iki 18:00			darbo dienomis nuo 18:00 iki 08:00 ir savaitgaliais		
	SLA3-MI	SLA3-I	SLA3-R	SLA3-MI	SLA3-I	SLA3-R
Reakcijos laikas	iki 45 min	iki 1 h	iki 1.5 h	iki 1.5 h	iki 2 h	iki 3 h
Gedimų šalinimo laikas	iki 1.5 h	iki 2 h	iki 3 h	iki 6 h	iki 8 h	iki 12 h

- 7.6. Jei Užklausa pateikiama ne Kliento pasirinktame aptarnavimo laikotarpyje, SLA įsipareigojimai pradedami skaičiuoti nuo kito aptarnavimo laikotarpio pradžios. Paslaugų Vykdytojas turi teisę klasifikuoti Užklausus ir nustatyti jų prioritetą, vadovaudamasis objektyviais kriterijais, SLA taisyklėmis ir gerąja praktika. SLA terminai gali būti stabdomi, jei Klientas nepateikia reikalingos informacijos ar prieigos arba kitaip nevykdo bendradarbiavimo pareigos.
- 7.7. Jei SLA nustatyti terminai viršijami, Klientui gali būti taikoma kompensacija, neviršijanti atitinkamos Paslaugos mėnesinio mokesčio. SLA kompensacijos yra vienintelė Kliento teisių gynimo priemonė dėl Paslaugų kokybės neatitikimo, išskyrus atvejus, kai taikytini teisės aktai numato kitaip.

- 7.8. Paslaugos Vykdytojas siekia užtikrinti aukštą Paslaugų kokybę, tačiau negarantuoja:
 - 7.8.1. nepertraukiamo Paslaugų veikimo;
 - 7.8.2. visiško saugumo;
 - 7.8.3. kibernetinių incidentų nebuvimo;
 - 7.8.4. duomenų nepraradimo.
- 7.9. Paslaugos teikiamos laikantis profesinių standartų ir gerosios praktikos, atsižvelgiant į technines galimybes, taikomas technologijas ir Sutartyje nustatytas sąlygas.
- 7.10. SLA netaikoma, jei Paslaugų sutrikimai ar neveikimas atsirado dėl:
 - 7.10.1. trečiųjų šalių veiksmų ar neveikimo;
 - 7.10.2. programinės ar techninės įrangos gamintojų trūkumų;
 - 7.10.3. Kliento veiksmų/neveikimo ar infrastruktūros;
 - 7.10.4. kibernetinių atakų;
 - 7.10.5. planinių ar skubių profilaktinių darbų;
 - 7.10.6. nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybių.
- 7.11. Paslaugų Vykdytojas taiko gerąsias praktikas ir standartus aptarnaudamas Kliento Užklausa, tačiau neatsako už netiesioginius padarinius, susijusius su Paslaugų sutrikimais, išskyrus atvejus, kai tai aiškiai numatyta Sutartyje ar taikytinuose teisės aktuose.

8. Paslaugos Vykdytojo atsakomybė ir jos ribojimai

- 8.1. Paslaugos Vykdytojas įsipareigoja teikti Paslaugas laikydamasis šioje Sutartyje ir Paslaugų užsakymuose nustatytų sąlygų, profesinių standartų bei taikytinų teisės aktų reikalavimų.
- 8.2. Paslaugos Vykdytojas atsako tik už tiesioginius Kliento nuostolius, atsiradusius dėl Paslaugos Vykdytojo tyčios ar didelio neatsargumo. Bet kuriuo atveju Paslaugos Vykdytojo atsakomybė neviršija per paskutinius 12 (dvylika) mėnesių Kliento sumokėtų sumų už atitinkamas Paslaugas, išskyrus atvejus, kai imperatyvūs teisės aktai numato kitaip. Šalys aiškiai susitaria, kad ši nuostata yra esminė Sutarties sąlyga ir buvo įvertinta nustatant Paslaugų kainodarą.
- 8.3. Paslaugos Vykdytojas neatsako už:
 - 8.3.1. Kibernetinių atakų poveikį Kliento infrastruktūrai, įskaitant duomenų praradimą, sugadinimą ar nesankcionuotą prieigą, išskyrus atvejus, kai tokie padariniai atsirado dėl Paslaugos Vykdytojo tyčios ar didelio neatsargumo;
 - 8.3.2. netiesioginius Kliento nuostolius, įskaitant negautas pajamas, pelno praradimą, verslo sutrikimus ar trečiųjų asmenų pretenzijas;
 - 8.3.3. Paslaugų teikimo sutrikimus ar jų pasekmes, jei jie atsirado dėl Kliento, trečiųjų asmenų ar kitų paslaugų teikėjų veiksmų ar neveikimo;
 - 8.3.4. nuostolius, atsiradusius dėl Kliento ar jo atstovų veiksmų, įskaitant prisijungimo duomenų saugumo neužtikrinimą;
 - 8.3.5. Kliento turinio teisėtumą ar jo atitiktį teisės aktams;
 - 8.3.6. gedimus ar sutrikimus, susijusius su programine ar technine įranga, kuri nėra Paslaugos Vykdytojo valdoma ar kontroliuojama;
 - 8.3.7. Kliento naudojamos programinės įrangos teisėtumą, suderinamumą ar tinkamumą konkrečiam tikslui, nebent tai aiškiai numatyta Sutartyje ar Paslaugų užsakyme.
- 8.4. Paslaugos Vykdytojas yra apdraudęs profesinę civilinę atsakomybę. Draudimo sąlygų santrauka Klientui pateikiama pareikalavus. Paslaugos Vykdytojo atsakomybė bet kuriuo atveju negali viršyti draudimo sutartyje nustatytų limitų.
- 8.5. Klientas įsipareigoja imtis visų pagrįstų priemonių savo nuostoliams sumažinti. Paslaugos Vykdytojas neatsako už nuostolius, kurių Klientas galėjo išvengti ar sumažinti veikdamas rūpestingai.

9. Kliento atsakomybė ir jos ribojimai

- 9.1. Klientas atsako už savo įsipareigojimų pagal šią Sutartį tinkamą vykdymą ir privalo atlyginti Paslaugos Vykdytojui visus tiesioginius nuostolius, patirtus dėl Kliento kaltės ar Sutarties pažeidimo.
- 9.2. Klientas atsako už:
 - 9.2.1. Sutarties ar Paslaugų užsakymų pažeidimus, įskaitant neteisėtą Sutarties nutraukimą ar minimalaus naudojimosi laikotarpio nesilaikymą;
 - 9.2.2. Paslaugų naudojimą pažeidžiant teisės aktus, trečiųjų asmenų teises ar teisėtus interesus;

- 9.2.3. bet kokios informacijos, siunčiamos ar gaunamos naudojantis Paslaugomis, turinį ir teisėtumą;
- 9.2.4. savo darbuotojų, atstovų ar kitų jo vardu veikiančių asmenų veiksmus.
- 9.3. Tais atvejais, kai Klientas pažeidžia Sutartį nutraukdamas ją anksčiau nei nustatytas minimalus naudojimosi Paslaugomis terminas ar kitaip neteisėtai atsisako Paslaugų, Paslaugos Vykdytojas turi teisę reikalauti atlyginti nuostolius, įskaitant pagrįstai negautas pajamas, kurios būtų gautos iki minimalaus termino pabaigos.
- 9.4. Klientas išpareigoja atlyginti Paslaugos Vykdytojui visus nuostolius ir išlaidas, susijusias su trečiųjų asmenų pretenzijomis ar reikalavimais, kylančiais dėl Kliento veiksmų ar neveikimo naudojantis Paslaugomis. Paslaugos Vykdytojas turi teisę sustabdyti ar nutraukti Paslaugų teikimą, jei nustatomi tokie pažeidimai.
- 9.5. Klientas neatsako už Paslaugos Vykdytojo netiesioginius nuostolius, išskyrus atvejus, kai:
 - 9.5.1. tokie nuostoliai atsirado dėl Kliento tyčios ar didelio neatsargumo;
 - 9.5.2. šioje Sutartyje aiškiai numatyta kitaip;
 - 9.5.3. nuostoliai yra susiję su 9.3 punkte nurodytais atvejais.

10. Duomenų apsauga

- 10.1. Šalys išpareigoja tvarkyti asmens duomenis laikydamosi 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 (Bendrojo duomenų apsaugos reglamento, BDAR), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo bei kitų taikytinų teisės aktų.
- 10.2. Šalys susitaria, kad vykdančią šią Sutartį gali būti tvarkomi tik tie asmens duomenys, kurie yra būtini Paslaugų teikimui, įskaitant, bet neapsiribojant:
 - 10.2.1. Šalių atstovų, darbuotojų ar įgaliotų asmenų identifikaciniai ir kontaktiniai duomenys (pvz., vardas, pavardė, pareigos, telefono numeris, el. pašto adresas);
 - 10.2.2. Kliento naudotojų ar klientų duomenys, susiję su Paslaugų teikimu (pvz., naudotojo paskyros duomenys, prisijungimo identifikatoriai, veiklos žurnalų duomenys);
 - 10.2.3. kiti duomenys, kuriuos Klientas pateikia Paslaugos Vykdytojui ir kurie yra būtini konkrečių Paslaugų teikimui.
- 10.3. Šalys susitaria, kad specialių kategorijų asmens duomenys (kaip jie apibrėžti BDAR), taip pat pertekliniai ar su Paslaugų teikimu nesusiję duomenys, nėra tvarkomi, nebent tai aiškiai numatyta atskirame rašytiniame Šalių susitarime.
- 10.4. Išsamios asmens duomenų tvarkymo sąlygos, įskaitant:
 - 10.4.1. duomenų tvarkymo tikslus;
 - 10.4.2. tvarkomų duomenų kategorijas;
 - 10.4.3. duomenų subjektų kategorijas;
 - 10.4.4. taikomas technines ir organizacines saugumo priemones;
 - 10.4.5. subtvarkytojų pasitelkimą

yra nustatomos atskirame šios Sutarties priede (toliau – Duomenų tvarkymo taisyklės), kuris yra neatskiriama Sutarties dalis.
- 10.5. Šalys susitaria, kad:
 - 10.5.1. kiekviena Šalis, veikdama kaip duomenų valdytojas, savarankiškai atsako už savo pareigų pagal BDAR vykdymą;
 - 10.5.2. Paslaugos Vykdytojas, veikdamas kaip duomenų tvarkytojas, tvarko asmens duomenis Kliento vardu tik tiek, kiek tai būtina Paslaugų teikimui, ir vadovaudamasis Kliento dokumentuotais nurodymais, išskyrus atvejus, kai teisės aktai numato kitaip.
- 10.6. Klientas patvirtina, kad:
 - 10.6.1. turi teisę perduoti Paslaugos Vykdytojui asmens duomenis;
 - 10.6.2. užtikrina tinkamą teisinį pagrindą tokių duomenų tvarkymui;
 - 10.6.3. yra tinkamai informavęs duomenų subjektus apie jų duomenų tvarkymą.
- 10.7. Paslaugos Vykdytojas išpareigoja:
 - 10.7.1. įgyvendinti tinkamas technines ir organizacines priemones asmens duomenų saugumui užtikrinti;
 - 10.7.2. tvarkyti asmens duomenis tik Sutartyje ir Duomenų tvarkymo taisyklėse nustatyta apimtimi ir tikslais.
- 10.8. Asmens duomenų saugumo pažeidimų valdymo, duomenų subjektų teisių įgyvendinimo bei kitų su BDAR susijusių klausimų tvarka nustatoma Duomenų tvarkymo taisyklėse.

- 10.9. Šalys atsako už BDAR pažeidimus teisės aktų nustatyta tvarka. Paslaugos Vykdytojas neatsako už BDAR pažeidimus, atsiradusius dėl Kliento pateiktų nurodymų, išskyrus atvejus, kai Paslaugos Vykdytojas veikė tyčia, dėl didelio neatsargumo arba akivaizdžiai pažeisdamas teisės aktus.

11. Sutarties galiojimas ir nutraukimas

- 11.1. Ši Sutartis įsigalioja nuo jos sudarymo dienos ir galioja iki visiško Šalių išsipareigojimų pagal šią Sutartį ir (ar) Paslaugų užsakymus įvykdymo.
- 11.2. Klientas turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį arba bet kurią Paslaugų užsakymą, apie tai raštu informuodamas Paslaugos Vykdytoją ne vėliau kaip prieš 3 (tris) mėnesius iki pageidaujamos nutraukimo datos, tačiau ne anksčiau kaip pasibaigus Užsakyme nustatytam minimaliam Paslaugų naudojimosi laikotarpiui (jei taikoma), išskyrus atvejus, kai Sutartyje numatyta kitaip.
- 11.3. Jeigu Klientas neinformuoja Paslaugos Vykdytojo apie Užsakymo nutraukimą likus ne mažiau kaip 1 (vienam) mėnesiui iki minimalaus Paslaugų naudojimosi laikotarpio pabaigos, laikoma, kad Klientas sutinka su Užsakymo pratęsimu, ir Užsakymas automatiškai pratęsiamas papildomam 12 (dvylikos) mėnesių laikotarpiui, išlaikant Klientui taikytas nuolaidas.
- 11.4. Jeigu Klientas nutraukia Sutartį ar Užsakymą nepasibaigus minimaliam Paslaugų naudojimosi laikotarpiui arba nesilaiko šio skyriaus 11.2 punkte nustatytų įspėjimo terminų, laikoma, kad Sutartis nutraukta pažeidžiant jos sąlygas, ir Paslaugos Vykdytojas turi teisę reikalauti atlyginti dėl to patirtus nuostolius šioje Sutartyje nustatyta tvarka.
- 11.5. Kai yra sudaryti keli Užsakymai, vieno Užsakymo pasibaigimas, sustabdymas ar nutraukimas neturi įtakos kitiems galiojantiems Užsakymams ar pačiai Sutarčiai.
- 11.6. Paslaugos Vykdytojas turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį, apie tai raštu informavęs Klientą ne vėliau kaip prieš 3 (tris) kalendorines dienas, jei:
- 11.6.1. Klientas pažeidžia esmines Sutarties sąlygas;
 - 11.6.2. Kyla pagrįstų abejonių dėl Kliento mokumo;
 - 11.6.3. Kliento veiksmai ar neveikimas lemia tai, kad Paslaugų teikimas tampa neįmanomas ar iš esmės apsunktas;
 - 11.6.4. Klientas prisijungia prie ryšio ar kitos įrangos be Paslaugos Vykdytojo sutikimo;
 - 11.6.5. Kliento veiksmai kelia grėsmę tinklo saugumui, vientisumui ar kitų klientų interesams;
 - 11.6.6. Klientas siunčia teisės aktus pažeidžiančią informaciją, įskaitant brukalus (angl. spam);
 - 11.6.7. Klientas savavališkai keičia Paslaugų turinį, apimtį ar techninius parametrus;
 - 11.6.8. Klientui ar su juo susijusiems asmenims yra taikomos tarptautinės ar nacionalinės sankcijos arba Kliento veikla pažeidžia taikytinus sankcijų teisės aktus.
- 11.7. Nutraukus Sutartį pagal 11.6 punktą, Klientas privalo sumokėti visas mokėtinas sumas už suteiktas Paslaugas, o jei nėra pasibaigęs minimalus Paslaugų naudojimosi laikotarpis – ir Sutartyje numatytas netesybas.
- 11.8. Jei Klientas nutraukia Sutartį nesilaikydamas joje nustatytų sąlygų, jis privalo grąžinti visas per Sutarties galiojimo laikotarpį suteiktas nuolaidas, nebent Šalys susitaria kitaip.
- 11.9. Paslaugų atsisakymo ar nutraukimo prašymai pateikiami el. paštu **stop@heximus.lt** ir laikomi galiojančiais tik tuo atveju, jei jie pateikti Kliento įgaliotų atstovų.
- 11.10. Nutraukus Sutartį dėl Kliento kaltės arba Kliento iniciatyva, Klientas privalo nedelsdamas grąžinti Paslaugos Vykdytojui priklausančią įrangą į artimiausią Paslaugos Vykdytojo biurą, nebent Šalys raštu susitaria kitaip. Grąžinama įranga turi būti tokios būklės, kokios ji buvo perduota Klientui, atsižvelgiant į normalų nusidėvėjimą. Jei įranga neatitinka šių reikalavimų, Klientas privalo atlyginti padarytus nuostolius.

12. Nenugalima jėga (force majeure)

- 12.1. Šalys atleidžiamos nuo atsakomybės už visišką ar dalinį Sutarties neįvykdymą, jeigu įrodo, kad toks neįvykdymas atsirado dėl nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybių, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.212 straipsnyje ir kituose taikytinuose teisės aktuose.
- 12.2. Nenugalimos jėgos aplinkybėmis laikomos tik tokios aplinkybės, kurios:
- 12.2.1. atsirado po Sutarties sudarymo;
 - 12.2.2. yra objektyviai nevaldomos ir nepriklauso nuo Šalies valios;
 - 12.2.3. negalėjo būti protingai numatytos Sutarties sudarymo metu;
 - 12.2.4. negalėjo būti išvengtos ar jų pasekmės sumažintos įprastomis techninėmis, organizacinėmis ar komercinėmis priemonėmis.

- 12.3. Tokios aplinkybės gali apimti, bet neapsiriboja:
 - 12.3.1. stichines nelaimes (įskaitant audras, žaibus, potvynius, gaisrus ir kitas ekstremalias gamtines sąlygas);
 - 12.3.2. elektros energijos tiekimo, duomenų perdavimo ar elektroninių ryšių tinklų sutrikimus, atsiradusius ne dėl Paslaugos Vykdytojo kaltės;
 - 12.3.3. teisėtus ir privalomus valstybės ar savivaldybių institucijų sprendimus;
 - 12.3.4. trečiųjų asmenų tyčinius neteisėtus veiksmus (įskaitant kibernetines atakas).
- 12.4. Aiškumo dėlei Šalis susitaria, kad:
 - 12.4.1. trečiųjų šalių infrastruktūros sutrikimai laikomi force majeure, jei kilo ne dėl Paslaugos Vykdytojo kaltės;
 - 12.4.2. kibernetinės atakos laikomos force majeure, jei buvo taikytos pagrįstos saugumo priemonės;
 - 12.4.3. force majeure neatleidžia Kliento nuo atsiskaitymo už suteiktas Paslaugas;
 - 12.4.4. force majeure neatleidžia nuo minimalaus termino laikymosi, išskyrus kai vykdymas tampa objektyviai neįmanomas.
- 12.5. Šalis, kuri remiasi force majeure, privalo:
 - 12.5.1. informuoti kitą Šalį per 5 darbo dienas;
 - 12.5.2. pateikti įrodymus;
 - 12.5.3. imtis priemonių pasekmėms mažinti.
- 12.6. Nepateikus pranešimo laiku, Šalis netenka teisės remtis šiomis aplinkybėmis, išskyrus objektyvius atvejus.

13. Kitos sutarties sąlygos

- 13.1. Be raštiško kitos Šalies sutikimo nė viena Šalis neturi teisės perduoti savo teisių ar įsipareigojimų tretiesiems asmenims, išskyrus atvejus, kai Paslaugos Vykdytojas perkelia juos į savo grupės įmonę.
- 13.2. Reorganizacijos atveju Sutartis lieka galioti ir yra privaloma teisių perėmėjams. Apie teisinio statuso pokyčius privaloma nedelsiant informuoti kitą Šalį.
- 13.3. Pranešimai laikomi gautais:
 - 13.3.1. el. paštu – tą pačią dieną;
 - 13.3.2. registruotu ar kurjeriniu laišku – pristatymo dieną;
 - 13.3.3. savitarnos portale – paskelbimo momentu arba kitu savitarnos portale aiškiai nurodytu laiku, laikant, kad Klientas turi nuolatinę prieigą prie savitarnos portalo ir pareigą jį periodiškai tikrinti.
- 13.4. Šiai Sutarčiai taikoma Lietuvos Respublikos teisė. Ginčai sprendžiami Lietuvos Respublikos teisme Vilniuje.
- 13.5. Jei kuri nors Sutarties nuostata pripažįstama negaliojančia, tai neturi įtakos likusių nuostatų galiojimui. Šalis įsipareigoja ją pakeisti teisėta, ekonomiškai lygiaverte nuostata.
- 13.6. Kliento pateiktas Paslaugų užsakymas per Paslaugos Vykdytojo savitarnos portalą laikomas Kliento sutikimu su šios Sutarties sąlygomis ir jų priėmimu, nepriklausomai nuo to, ar Sutartis yra pasirašyta atskirai. Tokiu atveju Sutartis laikoma sudaryta nuo Paslaugų užsakymo patvirtinimo momento. Klientas, pateikdamas Paslaugų užsakymą, patvirtina, kad susipažino su aktuاليا (naujausia) Sutarties redakcija, paskelbta Paslaugos Vykdytojo interneto svetainėje, ir su ja sutinka. Šalis susitaria, kad Paslaugos Vykdytojo informacinėse sistemose (įskaitant savitarnos portalą) saugomi duomenys apie Kliento veiksmus, susijusius su Paslaugų užsakymu, keitimu ar atsakymu, laikomi tinkamais ir pakankamais įrodymais apie Kliento valią ir atliktus veiksmus, išskyrus atvejus, kai įrodoma priešingai. Klientas prisiima visą riziką dėl prisijungimo duomenų naudojimo ir veiksmų, atliktų naudojantis savitarnos portalu.
- 13.7. Ši Sutartis gali būti sudaroma ir pasirašoma elektroniniu būdu (įskaitant kvalifikuotu elektroniniu parašu ar kitomis teisės aktų pripažįstamomis elektroninio pasirašymo priemonėmis), ir tokia forma turi tokią pačią teisinę galią kaip ir pasirašyta popierine forma. Jei Sutartis pasirašoma fizine forma, ji sudaroma dviem vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais – po vieną kiekvienai Šaliai. Šalis susitaria, kad elektroniniu būdu sudaryta ir pasirašyta Sutartis laikoma tinkamai sudaryta, o jos elektroninės kopijos turi įrodomąją galią.
- 13.8. Sutarties priedai, kurie yra neatskiriama šios Sutarties dalis:
 - 13.8.1. Užsakymai – konkretūs Paslaugų aprašymai, apimtis, kainodara, terminai ir kitos individualios sąlygos;
 - 13.8.2. Paslaugų teikimo taisyklės – Paslaugų aprašymai, techniniai parametrai, ribos, prieinamumo rodikliai ir kita su Paslaugų teikimu susijusi informacija;
 - 13.8.3. SLA planas (-ai) – Paslaugų kokybės užtikrinimo parametrai, reakcijos ir sprendimo laikai (jei nustatomi atskirai nuo Sutarties/Užsakymo);
 - 13.8.4. Duomenų tvarkymo taisyklės (DPA);
 - 13.8.5. Kiti Šalių raštu suderinti dokumentai, kurie aiškiai nurodyti kaip Sutarties priedai.