

BENDROSIOS PASLAUGŲ TEIKIMO SĄLYGOS

Redakcija V4.2. Galioja nuo paskelbimo Paslaugos Vykdytojo interneto svetainėje www.heximus.lt dienos. Jau sudarytiems Paslaugų užsakymams pakeitimai taikomi 3.2.5 punkte nustatyta tvarka.

1. Pagrindinės sąvokos

- 1.1. Atvykimo mokestis** – mokestis už Paslaugos Vykdytojo specialistų atvykimą į Kliento patalpą, 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 sukelia 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 atakas; 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 pažeidžiamumų išnaudojimą; tiekimo grandinės (supply chain) atakas; duomenų nutekimą, perėmimą ar šifravimą. Ši sąvoka taip pat apima trečiųjų asmenų veiksmus ir automatizuotas atakas (botų tinklus).
- 1.7. Klientas** – juridinis asmuo, sudaręs su Paslaugos Vykdytoju šią Sutartį arba pateikęs Paslaugų užsakymą.
- 1.8. Kliento įgaliotas atstovas** – Kliento paskirtas fizinis asmuo, turintis teisę veikti Kliento vardu Paslaugų valdymo klausimais. Klientas gali pavesti Paslaugų valdymą juridiniam asmeniui; tokiu atveju Kliento įgaliojais atstovais laikomi to juridinio asmens nurodyti ir Klientui atstovaujantys fiziniai asmenys. Kliento įgaliojimai atstovai nurodomi Paslaugų užsakyme ir (ar) savitarnos portale, o Paslaugos Vykdytojas turi teisę remtis ten nurodytais duomenimis tol, kol Klientas jų nepakeičia.
- 1.9. Kritinis incidentas (MI)** – Incidentas, turintis esminį poveikį Paslaugų teikimui ar Kliento veiklai, kaip apibrėžta Paslaugų teikimo taisyklėse ir Kliento pasirinktame SLA plane.
- 1.10. Minimalus Paslaugų naudojimosi laikotarpis** – minimalus Paslaugos naudojimo terminas, nustatytas Paslaugų užsakyme, kurio pagrindu Paslaugos Vykdytojas apskaičiuoja Paslaugos kainą ir taiko nuolaidas, atsižvelgdamas į Paslaugos parengiamuosius darbus, investicijas, išipareigojimus tretiesiems

asmenims ir kitas su konkrečios Paslaugos teikimu susijusias aplinkybes. Šis terminas pradedamas skaičiuoti nuo Paslaugos teikimo pradžios.

- 1.11. Nuotoliniai darbai** – darbai, atliekami nuotoliniu būdu.
- 1.12. Papildomi darbai** – darbai, atliekami Kliento prašymu ir nepatenkantys į užsakytų Paslaugų apimtį, vykdomi pagal atskirą susitarimą, jeigu Sutartis nenustato kitaip.
- 1.13. Paslauga (-os)** – Paslaugos Vykdytojo pagal šią Sutartį Klientui teikiamos paslaugos, užsakytos Kliento iniciatyva ir apibrėžtos Paslaugų užsakymuose.
- 1.14. Paslaugos parengiamieji darbai** – Paslaugos Vykdytojo atliekami veiksmai, būtini Paslaugos teikimui pradėti, įskaitant įrangos ar programinės įrangos įsigijimą, konfigūravimą, testavimą ir infrastruktūros parengimą.
- 1.15. Paslaugos Vykdytojas** – UAB „Heksimus“, juridinio asmens kodas 300580894, buveinės adresas Ukmergės g. 308, Vilnius, elektroninio pašto adresas info@heximus.lt. Paslaugos Vykdytojo naudojamas prekių ženklas ir interneto svetainės adresas – „Heximus“ (www.heximus.lt).
- 1.16. Paslaugų teikimo taisyklės (taip pat vadinamos Paslaugų aprašymu)** – neatskiriama Sutarties dalis, kurioje pateikiami Paslaugų aprašymai, jų apimtis, 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.
- 1.17. Profilaktiniai darbai** – planiniai techniniai ar programinės įrangos atnaujinimo darbai, atliekami siekiant užtikrinti Paslaugų stabilumą ir saugumą, kurie gali laikinai paveikti Paslaugų veikimą.
- 1.18. Reakcijos laikas** – laikotarpis nuo Užklauso gavimo patvirtinimo iki jos priskyrimo atsakingam specialistui.
- 1.19. Rinkos vertė** – kaina, už kurią analogiški objektai ar paslaugos yra įsigijami nepriklausomų šalių rinkos sąlygomis.
- 1.20. Savitarnos portalas** – Paslaugos Vykdytojo Paslaugų užsakymo ir valdymo sistema, pasiekama adresu <https://msp.heximus.lt/>.
- 1.21. SLA (Service Level Agreement)** – Paslaugų kokybės užtikrinimo parametrai, apibrėžiantys Paslaugų teikimo lygius, reakcijos ir sprendimo laikus.
- 1.22. Sprendimo laikas** – laikotarpis, per kurį Paslaugos Vykdytojas išsprendžia Incidentą ar įvykdo Užklausą.
- 1.23. Sutartis** – ši paslaugų teikimo sutartis, įskaitant visus jos priedus, pakeitimus ir papildymus. Šis dokumentas be priedų vadinamas Bendrąja dalimi. Naujausia šios sutarties redakcija skelbiama interneto svetainėje www.heximus.lt.
- 1.24. Techninio aptarnavimo centras** – Paslaugos Vykdytojo specialistų komanda, kuri 24/7 priima ir registruoja Užklausas bei jas paskirsto. Centrą galima pasiekti Informavimo kanalais (1.3 punktas). Užklauso vykdymo terminai skaičiuojami pagal Kliento pasirinktą SLA planą (7.5 ir 7.6 punktai).
- 1.25. Trečiosios šalys** – visi subjektai, dalyvaujantys Paslaugų teikimo procese, kurie nėra šios Sutarties šalys.
- 1.26. Užklausa (R)** – Kliento kreipimasis dėl Paslaugų, įskaitant Incidentus, RFC ir RFI.
- 1.27. Užklausa dėl pakeitimų (RFC)** – Kliento prašymas atlikti Paslaugų pakeitimus ar kitus sistemų, įrangos ir/ar parametrų nustatymo veiksmus.
- 1.28. Užsakymas (Paslaugų užsakymas)** – Kliento pateiktas ir Paslaugos Vykdytojo patvirtintas užsakymas, kuriame nurodoma informacija apie Paslaugas (įkainiai, trukmė, apimtis ir kt.). Užsakymai yra neatskiriama Sutarties dalis.

1.29. 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, įkainiai, 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 nuostatoms, 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 veiksmais.
- 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. Saugoti Kliento suteiktos informacijos konfidencialumą taikant protingas technines ir organizacines priemones, laikantis šios Sutarties, Konfidencialumo sutarties (NDA) 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. Paslaugų teikimas dėl Kliento vėlavimo atsiskaityti stabdomas 5.9 punkte nustatyta tvarka.
- 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, tačiau išlieka atsakingas Klientui už jų veiksmus 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 ir jie iš esmės pablogina jo padėtį (didinami įkainiai, siaurinama Paslaugų apimtis ar mažinami SLA rodikliai), Klientas turi teisę per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo pranešimo nutraukti atitinkamą Paslaugų užsakymą nuo pakeitimo įsigaliojimo dienos, nepaisant 11.2 punkte nustatytų nutraukimo apribojimų; tokiu atveju netaikomos Paslaugų užsakyme nustatytos netesybos ir šios Sutarties 9.3, 11.4 bei 11.8 punktai. Kitais atvejais Klientas gali nutraukti Sutartį ar Paslaugų užsakymą 11.2 punkte nustatyta tvarka. 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 ir dokumentais pagrindžiamus ekonominius veiksniai;

apie tai informuojant Klientą raštu ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų. Šiam pakeitimui mutatis mutandis taikoma 3.2.5 punkte nustatyta Kliento teisė nutraukti Paslaugų užsakymą, išskyrus atvejus, kai įkainių padidinimas neviršija oficialaus vartotojų kainų indekso pokyčio nuo paskutinės įkainių peržiūros, o jeigu peržiūra nebuvo atlikta – nuo Paslaugos teikimo pradžios. Padidinus įkainius daugiau, nurodyta teisė taikoma viso padidinimo atžvilgiu. Šis punktas nustato savarankišką įkainių peržiūros pagrindą.

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 eksploatavimo 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 teisėtais 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 draudimui 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 4.1.8.1–4.1.8.4 punktuose nurodytų reikalavimų, su tuo susijusi rizika ir padariniai tenka Klientui, o Paslaugos Vykdytojas už juos neatsako tiek, kiek tokius padarinius lėmė Kliento pareigų nevykdymas.
- 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.
- 4.1.10. Klientas yra atsakingas už savo duomenų atsarginių kopijų (backup) darymą ir atkūrimą, išskyrus atvejus, kai tai aiškiai numatyta Paslaugų užsakyme.

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 Paslaugos 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. Išankstines 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 Paslaugų užsakyme arba Paslaugos Vykdytojo interneto svetainėje paskelbti galiojantys Papildomų darbų įkainiai. Darbų trukmė skaičiuojama 30 (trisdešimt) minučių tikslumu, apvalinant į didesnę pusę. Darbams, atliekamiems Kliento patalpose, taikomas toks pat tikslumas, o minimali apmokestinama tokių darbų trukmė – 1 (viena) valanda.
- 5.8. Jei Paslaugų apimtis yra kintama, Paslaugų mokesčiai apskaičiuojami pagal Paslaugų užsakyme nurodytus matavimo vienetus, jų kiekį ir jiems taikomus įkainius. Įrenginių ar kitų matavimo vienetų skaičius perskaičiuojamas periodiškai, remiantis Paslaugos Vykdytojo naudojamomis apskaitos ir stebėsenos sistemomis, ir mokestis atitinkamai koreguojamas. Klientui pareikalavus pateikiama apskaičiavimo detalizacija, leidžianti patikrinti apskaičiuotus kiekius, taikytus įkainius ir galutinę sumą. Paslaugos Vykdytojo apskaitos sistemų duomenys laikomi tinkamu mokesčio apskaičiavimo pagrindu tol, kol Klientas neįrodo priešingai.
- 5.9. Jei Klientas vėluoja apmokėti sąskaitą ilgiau kaip 14 (keturiolika) kalendorinių dienų, Paslaugos Vykdytojas turi teisę sustabdyti Paslaugų teikimą, apie tai raštu įspėjęs Klientą ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas. Paslaugų teikimo sustabdymo laikotarpiu Paslaugų teikimo terminas pratęsiamas atitinkamam laikotarpiui. Paslaugų sustabdymo laikotarpiu netaikomi mokesčiai, apskaičiuojami pagal faktinį Paslaugų naudojimą; toliau taikomi fiksuoti mokesčiai už Klientui rezervuotus resursus, infrastruktūrą, licencijas ir prenumeratas, kurių Paslaugos Vykdytojas negali nutraukti ar sustabdyti pagal sutartis su tiekėjais. Tokie mokesčiai nurodomi Paslaugų užsakyme, o jeigu jie ten nenurodyti – pagrindžiami Paslaugos Vykdytojo apskaitos duomenimis ir sutartimis su tiekėjais. Paslaugų teikimas atnaujinamas ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas nuo visiško išsiskolinimo 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. Paslaugos Vykdytojas turi teisę reikalauti ir papildomų nuostolių atlyginimo, jei delspinigiai jų nepadengia. Informacija apie Kliento išsiskolinimą tretiesiems asmenims, įskaitant kreditingumo vertinimo ir skolų išieškojimo įmones, gali būti perduota 3.2.2 punkte nustatytais sąlygomis.
- 5.11. Sutarties, Užsakymų nutraukimas neatleidžia Kliento nuo pareigos atsiskaityti už iki nutraukimo suteiktas Paslaugas.
- 5.12. Klientui pageidaujant darbus atlikti vietoje, nors juos galima atlikti nuotoliniu būdu, taikomi 5.7 punkte nurodyti Papildomų darbų valandiniai įkainiai, jeigu Paslaugų užsakyme nenurodyta kitaip.
- 5.13. Atvykimo mokestis taikomas 1.1 punkte nurodytais atvejais, vykstant į miestus, kuriuose nėra Paslaugos Vykdytojo filialų, nebent Paslaugų užsakyme nurodyta kitaip. Atvykimo mokestis paskaičiuojamas pagal kilometrų kiekį nuo artimiausio filialo iki kliento patalpų, kaina 0,55 €/km.

Paslaugos Vykdytojo filialų sąrašas nurodomas jo interneto svetainėje adresu – www.heximus.lt

- 5.14. Konsultavimo, dokumentų rengimo, audito palaikymo ar kitų papildomų paslaugų, kurios nėra įtrauktos į Paslaugų apimtį, teikimas vykdomas tik iš anksto Šalims susitarus dėl jų apimtys, terminų ir įkainių. Ši nuostata netaikoma pagalbai, kurią Paslaugos Vykdytojas privalo suteikti pagal Duomenų tvarkymo taisyklės ir BDAR 28 straipsnio 3 dalį.

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, raštu išpėjęs ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų, nepaisant 11.2 punkte nustatytų apribojimų, ir privalo atsiskaityti už visas suteiktas Paslaugas bei, išskyrus šiame punkte toliau nurodytą atvejį, sumokėti taikomas netesybas, jei minimalus Paslaugų naudojimosi laikotarpis nėra pasibaigęs. Jeigu Paslaugų teikimas naujoje vietoje neįmanomas dėl priežasčių, nepriklausančių nuo Kliento, netaikomos Paslaugų užsakyme nustatytos netesybos ir šios Sutarties 9.3, 11.4 bei 11.8 punktai, o Klientas atlygina tik Paslaugos Vykdytojo nepadengtas parengiamųjų darbų, įrangos išmontavimo ir tiekėjų išsipareigojimų išlaidas. Paslaugoms naujame adrese sudaromas naujas Paslaugų užsakymas.
- 6.5. Jei Paslaugų teikimui reikalinga techninė įranga diegiama Kliento patalpose, Klientas išsipareigoja:
- 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 tiek, kiek juos lėmė tokių sąlygų nesudarymas.

- 6.8. Paslaugos laikomos įdiegtomis ir tinkamai pradėtomis teikti nuo ankščiausio iš 6.8.1–6.8.3 papunkčiuose nurodytų momentų, išskyrus 6.8.4 papunktyje nurodytą atvejį:
 - 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.
 - 6.8.4. nepaisant 6.8.1–6.8.3 papunkčių, sudėtingesnio diegimo atveju Paslaugų užsakyme gali būti nustatyta atskira Paslaugos priėmimo–perdavimo (testavimo) tvarka ir priėmimo kriterijai; tokiu atveju Paslauga laikoma pradėta teikti nuo priėmimo–perdavimo akto pasirašymo dienos, o iki tol SLA rodikliai netaikomi.
- 6.9. Profilaktiniai darbai:
 - 6.9.1. planiniai darbai – Klientas informuojamas ne vėliau kaip prieš 3 (tris) darbo dienas, išskyrus šios Sutarties 3.1.5 punkte nurodytus atvejus;
 - 6.9.2. trečiųjų šalių darbai – informuojama nedelsiant gavus informaciją;
 - 6.9.3. skubūs saugumo darbai – gali būti atliekami be išankstinio įspėjimo.
- 6.10. Profilaktinių darbų metu, jeigu laikomasi 6.9 punkte nustatytos informavimo tvarkos:
 - 6.10.1. Paslaugų sutrikimai nelaikomi Incidentu;
 - 6.10.2. Profilaktiniai darbai nelaikomi Paslaugų teikimo pažeidimu;
 - 6.10.3. kompensacijos netaikomos;
 - 6.10.4. nepaisant šio punkto įžanginėje dalyje nustatytos sąlygos, jeigu apie planinius Profilaktinius darbus Klientas nebuvo informuotas 6.9 punkte nustatytu terminu, 6.10.1–6.10.3 punktai vis tiek taikomi. Paslaugos Vykdytojas, nustatęs, kad informavimo terminas nebuvo išlaikytas, informuoja Klientą nedelsdamas, o gavęs Kliento reikalavimą Informavimo kanalais – darbus sustabdo arba nukelia į su Klientu suderintą laiką. Tinkamai atlikus šiuos veiksmus, informavimo termino nesilaikymas laikomas ištaisytu ir nesukelia Sutarties nutraukimo ar netesybų taikymo pagrindo. Jeigu Kliento reikalavimas neįvykdomas, Paslaugų sutrikimas nuo reikalavimo gavimo momento laikomas Incidentu; jeigu Profilaktiniai darbai atliekami apie juos Kliento visai neinformavus, Paslaugų sutrikimas laikomas Incidentu nuo jo atsiradimo momento. Abiem atvejais taikomos bendrosios SLA taisyklės.
- 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.
- 6.13. Nepaisant 6.12 punkto, Paslaugos Vykdytojas atsako už jo administruojamų trečiųjų šalių sprendimų tinkamą administravimą, konfigūravimą ir priežiūrą, taip pat už Incidentų registravimą, eskalavimą ir reagavimą į juos Sutartyje ir SLA plane nustatytais terminais. Šio punkto nuostatos taikomos nepaisant 6.12,

7.10.1 ir 8.3.3 punktuose nustatytų išimčių tiek, kiek Paslaugų sutrikimą lėmė netinkamas šiame punkte nurodytų pareigų vykdymas.

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. Paslaugos Vykdytojas teikia techninį aptarnavimą per Techninio aptarnavimo centrą, kuris Užklausa priima ir registruoja 24/7, o administruoja 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 ir RFI, kaip jie apibrėžti šios Sutarties 1 skyriuje.
- 7.4. Sprendimo (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 8:00 ir poilsio bei švenčių dienomis		
	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 8:00 ir poilsio bei švenčių dienomis		
	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 8:00 ir poilsio bei švenčių dienomis		
	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

Ne darbo metu taikomi terminai. Ne darbo metu (darbo dienomis nuo 18:00 iki 8:00 val., taip pat poilsio ir švenčių dienomis) lentelėje nurodytas reagavimo terminas taikomas visiems Paslaugų planams; jį užtikrina automatizuotos Paslaugos Vykdytojo priemonės. Lentelėje nurodyti gedimų šalinimo terminai ne darbo metu taikomi tik tuo atveju, kai budėjimas ne darbo metu atskirai nurodytas Paslaugų užsakyme. Jeigu budėjimas ne darbo metu nenurodytas, gedimų šalinimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo artimiausios darbo dienos 8:00 val.

- 7.6. Jei Užklausa pateikiama ne Kliento pasirinktame aptarnavimo laikotarpyje, SLA įsipareigojimai pradedami skaičiuoti nuo kito aptarnavimo laikotarpio pradžios. Paslaugos Vykdytojas turi teisę klasifikuoti Užklausa 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 dėl Paslaugos Vykdytojo kaltės, Klientui taikoma kompensacija, nevirsijanti atitinkamos Paslaugos mėnesinio mokesčio. Kompensacija taikoma Kliento rašytiniu prašymu, pateiktu Informavimo kanalais. Prašymą pateikus ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo kalendorinio mėnesio, su kuriuo susijęs SLA pažeidimas, pabaigos, kompensacija įskaitoma į artimiausią Klientui pateikiamą sąskaitą; pateikus vėliau – kompensacija sumokama per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo prašymo pagrįstumo nustatymo. SLA kompensacijos yra vienintelė piniginė kompensacija, mokama už SLA parametrų nesilaikymą, išskyrus žalą, atsiradusią dėl Paslaugos Vykdytojo tyčios ar didelio neatsargumo, taip pat dėl konfidencialumo ar asmens duomenų apsaugos reikalavimų pažeidimo, ir išskyrus atvejus, kai taikytini teisės aktai numato kitaip. Tokiais atvejais SLA kompensacijos įskaitomos į atlygintinos žalos sumą.

7.7.1. Klientui pareikalavus Paslaugos Vykdytojas pateikia SLA vykdymo duomenis – reagavimo ir sprendimo laikų ataskaitas bei su konkrečiomis Užklausomis susijusius sistemų žurnalų įrašus – už laikotarpį, kuriuo tokie duomenys saugomi Paslaugos Vykdytojo sistemose. Klientas turi teisę tokius duomenis gauti ne dažniau kaip kartą per kalendorinį mėnesį; ši pareiga laikoma įvykdyta ir tuo atveju, kai atitinkami duomenys Klientui prieinami savitarnos portale. Gavęs Kliento prašymą dėl SLA kompensacijos, pretenziją dėl Paslaugų kokybės ar pranešimą apie sisteminį ar tęstinį pažeidimą, Paslaugos Vykdytojas užtikrina, kad su tuo susiję SLA vykdymo duomenys, kurie tokio kreipimosi gavimo momentu yra saugomi jo sistemose, būtų išsaugoti iki klausimo išsprendimo.

- 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, išskyrus atvejus, kai Paslaugų užsakyme užsakyta duomenų atsarginių kopijų ar atkūrimo Paslauga – tokiu atveju taikomi Paslaugų užsakyme ir Paslaugų teikimo taisyklėse nustatyti parametrai.

- 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, išskyrus 6.13 punkte nurodytus atvejus;

7.10.2. programinės ar techninės įrangos gamintojų trūkumų;

7.10.3. Kliento veiksmų/neveikimo ar infrastruktūros;

7.10.4. kibernetinių atakų, išskyrus atvejus, kai atakos poveikio nepavyko išvengti dėl to, kad Paslaugos Vykdytojas netaikė protingų, Sutartyje ar Paslaugų teikimo taisyklėse numatytų techninių ir organizacinių saugumo priemonių;

7.10.5. planinių ar skubių Profilaktinių darbų, atliekamų 6.9 ir 6.10 punktuose nustatyta tvarka;

7.10.6. nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybių.

- 7.11. Šalys patvirtina savo supratimą, kad Paslaugos Vykdytojas siekia laikytis Sutartyje ir Paslaugų užsakymuose nustatytų SLA parametrų, tačiau SLA terminų viršijimas savaime nelaikomas esminiu Sutarties pažeidimu, išskyrus atvejus, kai tokie pažeidimai yra sisteminiai arba tęstiniai. Klientas turi teisę reikšti pretenzijas dėl Paslaugų kokybės laikydamasis šios Sutarties nustatytos tvarkos. Sisteminiiais ar tęstiniais laikomi pažeidimai, kai per 3 (tris) iš eilės einančius kalendorinius mėnesius SLA sprendimo laikas viršijamas daugiau kaip 20 (dvidešimt) procentų per atitinkamą mėnesį užregistruotų Užklausų ir Paslaugos Vykdytojas per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo Kliento rašytinio įspėjimo nepašalina jų priežasčių. Nustačius sisteminį ar tęstinį pažeidimą, Klientas turi teisę nutraukti atitinkamą Paslaugų užsakymą raštu įspėjęs prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų, nepaisant 11.2 punkte nustatytų apribojimų; tokiu atveju netaikomos Paslaugų užsakyme nustatytos netesybos ir šios Sutarties 9.3, 11.4 bei 11.8 punktai.

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 kaltės vykdant šią Sutartį.
- 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 veiksmų ar neveikimo. Paslaugos Vykdytojas įsipareigoja taikyti protingas ir rinkos praktiką atitinkančias technines ir organizacines saugumo priemones;
 - 8.3.2. netiesioginius Kliento nuostolius, įskaitant negautas pajamas, pelno praradimą, verslo sutrikimus, žalą reputacijai 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, išskyrus 6.13 punkte nurodytus atvejus;
 - 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, kurios Paslaugos Vykdytojas nevaldo, nekontroliuoja ir neadministruoja; kai tokią įrangą administruoja Paslaugos Vykdytojas, jo atsakomybė ribojama netinkamu administravimu ir jai taikoma 8.4 punkte nustatyta riba;
 - 8.3.7. Kliento naudojamos programinės įrangos teisėtumą, suderinamumą ar tinkamumą konkrečiam tikslui, nebent tai aiškiai numatyta Sutartyje ar Paslaugų užsakyme.
- 8.4. Bendra Paslaugos Vykdytojo atsakomybė ribojama suma, lygia Kliento faktiškai sumokėtam atlygiui už atitinkamą Paslaugą per 6 (šešis) kalendorinius mėnesius iki žalą sukėlusio įvykio dienos; jeigu Paslauga buvo teikiama trumpiau – vidutinio mėnesinio mokesčio ir 6 (šešių) sandaugai. Riba taikoma bendrai visiems reikalavimams, pareikštiems per bet kurią 12 (dvylikos) iš eilės einančių kalendorinių mėnesių laikotarpį, skaičiuojamą atgal nuo paskutinio reikalavimo

pareiškimo dienos. Šis ribojimas netaikomas žalai, atsiradusiai dėl Paslaugos Vykdytojo tyčios ar didelio neatsargumo, taip pat kitais atvejais, kuriais atsakomybės ribojimą draudžia imperatyvios teisės normos.

- 8.5. Paslaugos Vykdytojas yra apdraudęs profesinę civilinę atsakomybę ir įsipareigoja toki draudimą palaikyti visą Sutarties galiojimo laikotarpį. Draudimo sąlygų santrauka Klientui pateikiama pareikalavus. Bendra Paslaugos Vykdytojo atsakomybė už atitinkamą įvykį negali viršyti didesnės iš šių sumų: (i) 8.4 punkte nustatytos ribos arba (ii) sumos, kurią dėl to paties įvykio pagal Paslaugos Vykdytojo profesinės civilinės atsakomybės draudimo sutartį faktiškai išmoka draudikas. Draudimo išmoka įskaitoma į atlygintiną žalą.
- 8.6. 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, atėmus dėl Sutarties nutraukimo sutaupytas sąnaudas.
- 9.4. Klientas įsipareigoja 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 įsipareigoja 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. Vykdančią šią Sutartį tvarkomi tik tie asmens duomenys, kurie būtini Paslaugų teikimui. Tvarkomų asmens duomenų ir duomenų subjektų kategorijos nustatytos Duomenų tvarkymo taisyklėse (DPA).
- 10.3. Specialių kategorijų asmens duomenys (BDAR 9 straipsnis) ir duomenys apie apkaltinamuosius nuosprendžius bei nusikalstamas veikas (BDAR 10 straipsnis) nėra Paslaugų dalykas ir pagal šią Sutartį netvarkomi. Jeigu tokius duomenis Klientas tvarko Paslaugos Vykdytojo administruojamose sistemose arba jo veiklai taikomi sektoriniai asmens duomenų tvarkymo reikalavimai, jis privalo apie tai iš anksto raštu informuoti Paslaugos Vykdytoją, o Šalys sudaro atskirą rašytinį susitarimą dėl tokių duomenų tvarkymo.
- 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. pagalbinių duomenų tvarkytojų pasitelkimąyra nustatomos atskirame šios Sutarties priede (toliau – Duomenų tvarkymo taisyklės), kuris yra neatskiriama Sutarties dalis. Duomenų tvarkymo taisyklių redakcijų keitimo ir taikymo tvarka nustatyta pačiose Taisyklėse.
- 10.5. Šalys susitaria, kad:
 - 10.5.1. kiekviena Šalis, veikdama kaip duomenų valdytojas, savarankiškai atsako už savo pareigų pagal BDAR vykdymą; Šalys veikia kaip savarankiški duomenų valdytojai tvarkydamos Šalių atstovų ir įgaliotų asmenų kontaktinius duomenis;
 - 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 įsipareigoja:
 - 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. Santykiuose tarp Šalių Klientas atlygina Paslaugos Vykdytojui baudas, kompensacijas ir išlaidas, patirtas vykdančią dokumentuotus Kliento nurodymus, išskyrus tiek, kiek Paslaugos Vykdytojas veikė tyčia, dėl didelio neatsargumo arba neįvykdė pareigos informuoti Klientą apie akivaizdų nurodymo prieštaravimą teisės aktams. Ši nuostata neriboja Šalių atsakomybės duomenų subjektams ir priežiūros institucijai.

11. Sutarties galiojimas ir nutraukimas

- 11.1. Ši Sutartis įsigalioja nuo jos sudarymo dienos ir galioja iki visiško Šalių įsipareigojimų pagal šią Sutartį ir (ar) Paslaugų užsakymus įvykdymo. Bendroji dalis yra rėminis dokumentas ir savarankiško galiojimo termino neturi: ji galioja tol, kol galioja bent vienas pagal ją sudarytas Paslaugų užsakymas ir kol pagal ją neatsiskaityta. Konkretus Paslaugų teikimo terminas (minimalus Paslaugų naudojimosi laikotarpis) ir jo pratęsimo tvarka nustatomi kiekviename Paslaugų užsakyme atskirai.
- 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. Šiame punkte nustatytas išpėjimo terminas netaikomas, kai Paslaugų užsakymas baigiasi suėjus minimaliam Paslaugų naudojimosi laikotarpiui – tokiu atveju taikomas 11.3 punkte nustatytas terminas.
- 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. Šiuo atveju 11.4 punktas netaikomas. Pratęstas laikotarpis nelaikomas nauju minimaliu Paslaugų naudojimosi laikotarpiu.
- 11.4. Jeigu Klientas nutraukia Sutartį ar Paslaugų užsakymą nepasibaigus minimaliam Paslaugų naudojimosi laikotarpiui, laikoma, kad Sutartis nutraukta pažeidžiant jos sąlygas, ir Paslaugos Vykdytojas turi teisę reikalauti atlyginti dėl to patirtus nuostolius šioje Sutartyje nustatyta tvarka. Paslaugų užsakyme nustatytos netesybos, jeigu jos taikomos, įskaitomos į atlygintinų nuostolių sumą. Šis punktas, taip pat 9.3 ir 11.8 punktai netaikomi, kai Sutartis nutraukiama Duomenų tvarkymo taisyklių 36 ar 41 punktuose nustatytais pagrindais.
- 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 ir nepašalina pažeidimo per 10 (dešimt) darbo dienų nuo rašytinio išpėjimo, jeigu pažeidimas pagal savo pobūdį gali būti pašalintas;
 - 11.6.2. Kyla pagrįstų abejonių dėl Kliento mokumo (pavyzdžiui, Klientui inicijuota ar iškelta nemokumo, bankroto ar restruktūrizavimo byla, areštuotos jo sąskaitos ar turtas, Klientas vėluoja atsiskaityti ilgiau kaip 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų);
 - 11.6.3. Kliento veiksmai ar neveikimas lemia tai, kad Paslaugų teikimas tampa neįmanomas ar iš esmės apsunkintas;
 - 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. Jeigu Sutartis nutraukiama dėl Kliento kaltės (11.6.1, 11.6.3–11.6.8 punktai) ir nėra pasibaigęs minimalus Paslaugų naudojimosi laikotarpis, Klientas taip pat sumoka Paslaugų užsakyme nustatytas netesybas, jeigu jos nustatytos. Tokios netesybos įskaitomos į atlygintinų nuostolių sumą.
- 11.8. Jei Sutartis ar atskiras Paslaugų užsakymas nutraukiamas nepasibaigus Minimaliam Paslaugų naudojimosi laikotarpiui Kliento iniciatyva be Sutartyje nustatyto pagrindo arba Paslaugos Vykdytojo iniciatyva dėl esminio Kliento pažeidimo, Klientas privalo grąžinti visas atitinkamai Paslaugai per Sutarties galiojimo laikotarpį suteiktas nuolaidas, nebent Šalys susitaria kitaip. Grąžintinų nuolaidų suma įskaitoma į pagal 9.3 punktą atlygintinas negautas pajamas, o kai Sutartis nutraukiama Paslaugos Vykdytojo iniciatyva – į pagal 11.7 punktą mokėtinas netesybas ir atlygintinus nuostolius.
- 11.9. Paslaugų atsisakymo ar nutraukimo prašymai teikiami el. paštu stop@heximus.lt arba per savitarnos portalą ir turi būti pateikti Kliento įgalioto atstovo. Kitais Informavimo kanalais (1.3 punktas) pateikti prašymai laikomi gautais jų pateikimo dieną; juos Paslaugos Vykdytojas persiunčia šiame punkte nurodytu adresu savo iniciatyva.
- 11.10. Pasibaigus arba bet kuriuo pagrindu nutraukus Sutartį ar atitinkamą Paslaugų užsakymą, Klientas ne vėliau kaip per 10 (dešimt) darbo dienų grąžina Paslaugos Vykdytojui priklausančią įrangą tokios būklės, kokios ji buvo perduota, atsižvelgiant į normalų nusidėvėjimą. Negrąžinus įrangos per nurodytą terminą, Klientas atlygina jos rinkos vertę.

12. Nenugalima jėga (force majeure)

- 12.1. Šalys atleidžiamos nuo atsakomybės už visišką ar dalinę 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 Šalys susitaria, kad:
- 12.4.1. trečiųjų šalių infrastruktūros sutrikimai laikomi nenugalima jėga, jeigu jie atitinka šio skyriaus 12.2 punkte nurodytus požymius ir kilo ne dėl Paslaugos Vykdytojo kaltės;
- 12.4.2. kibernetinės atakos laikomos nenugalima jėga tik tuo atveju, jeigu jos atitinka šio skyriaus 12.2 punkte nurodytus požymius ir Paslaugos Vykdytojas buvo taikęs pagrįstas saugumo priemones;
- 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 arba nenugalimos jėgos aplinkybės trunka ilgiau kaip 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų; tokiu atveju bet kuri Šalis gali nutraukti atitinkamą Paslaugų užsakymą netaikant 9.3, 11.4, 11.7 ir 11.8 punktų.
- 12.5. Šalis, kuri remiasi force majeure, privalo:
- 12.5.1. raštu informuoti kitą Šalį per 5 (penkias) darbo dienas nuo nenugalimos jėgos aplinkybių atsiradimo dienos arba, jeigu dėl tų aplinkybių pranešti nebuvo objektyviai įmanoma, – nuo dienos, kurią toks pranešimas tapo įmanomas;
- 12.5.2. pateikti įrodymus;
- 12.5.3. imtis priemonių pasekmėms mažinti.
- 12.6. Nepateikusi pranešimo laiku, Šalis privalo atlyginti kitai Šaliai nuostolius, atsiradusius dėl pranešimo negavimo.

13. Kitos sutarties sąlygos

- 13.1. Be raštiško kitos Šalies sutikimo nė viena Šalis neturi teisės perduoti savo teisių ar išipareigojimų tretiesiems asmenims, išskyrus atvejus, kai Paslaugos Vykdytojas perleidžia savo reikalavimo teises arba, apie tai raštu išpėjęs Klientą ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų, perkelia Sutartį ar jos dalį savo grupės įmonei (Paslaugos Vykdytoją kontroliuojančiai, jo kontroliuojamai ar bendrai kontroliuojamai bendrovei), kuri perima visus Paslaugos Vykdytojo išipareigojimus nepakeistomis sąlygomis. Klientas iš anksto sutinka su tokiu perkėlimu.
- 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. Pranešimai apie Sutarties sąlygų ar įkainių keitimą, Paslaugų sustabdymą ir Sutarties ar Paslaugų užsakymo nutraukimą papildomai siunčiami Kliento Paslaugų užsakyme nurodytu elektroninio pašto adresu.
- 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. Šalys išipareigoja 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 aktualia (naujausia) Sutarties redakcija, paskelbta Paslaugos Vykdytojo interneto svetainėje, ir su ja sutinka. Šalys susitaria, kad Paslaugos Vykdytojo informacinėse sistemose (įskaitant savitarnos portalą) saugomi duomenys apie Kliento veiksmus, susijusius su Paslaugų užsakymu, keitimu ar atsisakymu, 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. Šalys 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. Konfidencialumo sutartis (NDA);
 - 13.8.6. Kiti Šalių raštu suderinti dokumentai, kurie aiškiai nurodyti kaip Sutarties priedai.