



## PROGRAMINĖS ĮRANGOS DIEGIMO, PIRKIMO, NUOMOS, KONSULTAVIMO IR APTARNAVIMO PASLAUGŲ SUTARČIŲ BENDROSIS SĄLYGOS

## GENERAL CONDITIONS OF SOFTWARE IMPLEMENTATION, PURCHASE, SUBSCRIPTION AND SUPPORT SERVICE PROVISION CONTRACTS

*Programinės įrangos diegimo, pirkimo, nuomos, konsultavimo ir aptarnavimo paslaugų sutarčių bendrosios sąlygos (toliau – BS) yra taikomos OIXIO ir Užsakovo sudarytoms specialiosioms sąlygoms, jų priedams, susitarimams bei kitiems sutarčių dokumentams.*

*General conditions of software implementation, purchase, subscription, consultancy and support service provision contracts (hereinafter – GC) are applied for special conditions, Annexes to special conditions, agreements and other contractual documents.*

### 1. SUTARTIES DOKUMENTAI

- 1.1. Jeigu Šalys nėra susitarusios kitaip, Šalių sudaromą sutartį (toliau – Sutartis) gali sudaryti tokie dokumentai:
  - 1.1.1. **Bendrosios sąlygos** (toliau – **BS**), kurios nustato Sutarties šalių bendruosius įsipareigojimus, paslaugų teikimo tvarką, mokėjimo sąlygų pagrindinius principus, Sutarties šalių atsakomybę bei kitos sąlygos. BS nėra spausdinamos ir atskirai pasirašomos, o yra pateikiamos Užsakovui susipažinti OIXIO interneto svetainėje (<https://oixio.eu/lt/dokumentai/>). Atitinkamų SS atšvilgiu BS versija taikoma ta, kuri SS sudarymo metu buvo paskelbta paskelbta ir paviešinta OIXIO interneto svetainėje. OIXIO interneto svetainėje yra skelbiamos ir pasiekiamos visos BS versijos galiojusios atitinkamais laikotarpiais.
  - 1.1.2. Užsakovo prašymu, BS gali būti pateikiamos elektroniniu būdu, arba fiziškai įteikiamos Užsakovui prieš pasirašant SS sąlygas. Atsižvelgiant į Užsakovo prašymą ir esant pagrįstam poreikiui, BS gali būti pasirašomos. Visais kitais atvejais, Užsakovas pasirašydamas SS patvirtina, kad susipažino su BS ir pareiškia, kad supranta, jog BS yra neatskiriama Sutarties dalimi.
  - 1.1.3. **Specialiosios sąlygos** (toliau – **SS**) – įprastai SS sudaromos sudėtingesnių, didesnės apimties projektų vykdymo atvejais, pvz. sistemos diegimo ir/arba prekių pardavimo atveju, taip pat tais atvejais, kuomet SS sudaromos dėl sistemų aptarnavimo paslaugų. SS pateikiama detali informacija apie Užsakovo įsigijamus darbus, paslaugas ir/ar prekes. Pvz., jei SS sudaromos dėl VVS diegimo – SS įprastai pateikiama informacija apie VVS diegimo projekto apimtį, terminus, atsiskaitymo tvarką, projektuose dalyvaujančius asmenis, projekto priežiūros ir komunikacijos projekte sąlygas ir kt. SS taip pat apima ir prie SS pridedamus Priedus. SS yra numeruojamos ir atskirais Susitarimais gali būti keičiamos, papildomos ir nutraukiamos.
  - 1.1.4. **Priedai** – yra SS dalis, kuriuose detalčiau identifikuojamas Sutarties objektas, apmokėjimo, paslaugų, darbų ir/ar prekių suteikimo sąlygos, apmokėjimo tvarka ir kt. Priedai įprastai rengiami atsižvelgiant į Sutarties objektą. Pvz. kuomet Užsakovas įsigyja diegimo darbus ir SPĮ licencijas, prie SS yra pridedami 2 priedai: Priedas A (Licencijos) ir Priedas B (Diegimas).
  - 1.1.5. **Susitarimai** - tai Sutarties dalis, kuria šalys susitaria dėl Sutarties pakeitimo ir papildymo sąlygų. Susitarimais gali būti pakeičiami tiek BS, tiek atitinkamos SS, jų priedai arba individualūs Užsakymai. Susitarimai yra numeruojami ir Šalių sutarimu gali būti papildomi, keičiami ar panaikinami.
  - 1.1.6. **Užsakymai** – Tai Šalių raštu sudarytas susitarimas dėl nedidelės apimties paslaugų atlikimo arba atitinkamų prekių (pvz. licencijų) įsigijimo, programinės įrangos nuomos ir kt. Įprastai Užsakymas gali būti rengiamas, jei: (i.) Šalys yra sudariusios SS dėl aptarnavimo paslaugų, arba (ii.) OIXIO atsižvelgdamas į bendradarbiavimo pobūdį su Užsakovu, savo iniciatyva priima sprendimą paslaugas/darbus vykdyti arba prekes parduoti sudarant Užsakymą.
- 1.2. Kai yra prieštaravimų ar kitų neatitikimų tarp Sutarties dokumentų, Sutarties aiškinimo pirmenybė teikiama tokiu eiliškumu: (i.) Priedai; (ii.) Specialiosios sąlygos; (iii.) Bendrosios sąlygos.

### 1. CONTRACT DOCUMENTS

- 1.1. If Parties have not agreed otherwise, contract concluded between the Parties (hereinafter – Contract) might consist of the following documents:
  - 1.1.1. **General conditions** (hereinafter – GC), in which sets general obligations of the Parties, order of services provision, main principles of payment conditions, liability and other conditions of the Contract parties' are indicated. GC are not printed out and signed but rather are provided in OIXIO's website (<https://oixio.eu/lt/dokumentai/>) for Customer to familiarize with. For the relevant SC, relevant version of the GC applicable shall be that published on the OIXIO website at the time of the conclusion of the specific GC. All versions of the GC valid for the relevant periods are published and available on the OIXIO website.
  - 1.1.2. Taking into account Customer request, GC may be provided in electronic or handed over to customer in physical way prior to signing SC. Taking into account Customer request and in case of reasonable need, GC may be signed, in all other cases, the Customer confirms by signing the SC that he has read the GC and declares that he understands that GC and acknowledges that it is an integral part of the Contract.
  - 1.1.3. **Special conditions** (hereinafter – SC) - SS are usually concluded in the case of more complex, larger-scale projects, e.g. in the case of system implementation and / or sale of goods, as well as in cases where SC are concluded for Maintenance services. The SC provides detailed information about the Customers purchased good, services, works and. For example, if the SC are concluded for the implementation of the ERP, the SC usually provides information on the scope, terms of the ERP implementation project, the payment procedure, the persons involved in the projects, the conditions of project supervision and communication in the project, etc. The SC also includes the Annexes to the SC. The SC are numbered and may be amended, supplemented and terminated by separate Agreements.
  - 1.1.4. **Annexes** – it is a part of SC which in detail provides information on object of the agreement, services, purchased goods, price and payment conditions, work execution schedules/deadlines, etc. are detailed. Annexes shall usually be drawn up according to the subject of the Agreement. E.g. when the Customer acquires installation works and SPE licenses, 2 appendices are attached to the SS: Annex A (Licenses) and Annex B (Implementation).
  - 1.1.5. **Agreements** - it is the part of the Contract by which the parties agree on the conditions for amending and supplementing the Contract. Agreements may replace both the GC and the relevant SC, their annexes or individual Orders. Agreements shall be numbered and may be supplemented, amended or repealed by agreement of the Parties.
  - 1.1.6. **Orders** – It is a written agreement between the Parties for the provision of small-scale services or the purchase of relevant goods (eg licenses), software subscription, etc. Normally, an Order may be made drawn up if: (i.) The parties have entered into an SC for Support services, or (ii.) OIXIO, in view of the nature of its cooperation with the Customer, decides on its own initiative to perform services / works or sell goods on basis of the Order.
- 1.2. In the event of any ambiguities or other inconsistency between the Contract documents, the interpretation of the Contract shall prevail in the following order: (i.) Annexes; (ii.) Special Conditions; (iii.) General Terms.

### 2. SAVOKŲ APIBRĖŽIMAI

- 2.1. Sutarties BS, SS bei kitų Sutarties dokumentų aiškinimui, išskyrus atvejus, kai jose aiškiai nurodyta arba iš konteksto aišku kas kita, naudojamos šiame skyriuje nurodytos sąvokos.
- 2.2. **Bendrosios sąvokos:**
  - 2.2.1. **OIXIO** – uždaroji akcinė bendrovė „OIXIO Lietuva“, juridinio asmens kodas 135475673, PVM mokėtojo kodas LT354756716, buveinės adresas Savanorių pr. 321C, Kaunas, Lietuvos Respublika, kartu su

### 2. DEFINITIONS OF NOTIONS

- 2.1. Definitions set in this paragraph shall apply to the interpretation of the GC, SC and other documents of the Contract, unless expressly stated or the context clearly indicates otherwise;
- 2.2. **General definitions:**
  - 2.2.1. **OIXIO** – Joint Stock Company OIXIO Lietuva, legal entity code 135475673, VAT payer code LT354756716, registered address: Savanorių pr. 321C, Kaunas, Republic of Lithuania alongside with third

- pasitelktais subrangovais arba partneriais (kurių rekvizitai gali būti nurodomi SS, jeigu tokių pasitelkimas subjektų yra numatomas iš anksto siekiant įvykdyti Sutartį ar Užsakymą).
- 2.2.2. **Užsakovas** – juridinis arba fizinis asmuo, su kuriuo OIXIO sudarė Sutartį arba Užsakymą dėl atitinkamų paslaugų teikimo ir/arba prekių pardavimo, kurio rekvizitai nurodomi atitinkamuose Sutarties dokumentuose (pvz., SS, Užsakymuose ir pan.).
- 2.2.3. **Tretieji asmenys** - Reiškia bet kuriuos fizinius ar juridinius asmenis, nesančius šios Sutarties šalimi, kurių su OIXIO nesieja sutartiniai santykiai, kiek tai yra susiję su Sutarties vykdymu.
- 2.2.4. **Gamintojas** – subjektas, sukūręs ar kuriam priklauso autoriaus turtinės ir (ar) neturtinės teisės į SPĮ, Sprendimus, kurie platinami iš anksto neapibrėžtam klientų ratui.
- 2.2.5. **Programinės įrangos ir Sprendimų rinkinys (toliau – Business Suite)** – tai bendro pobūdžio sąvoka, reiškianti OIXIO tikslingai Užsakovui pateiktą, įdiegtą, nuomojamą ar kitais pagrindais perduotą programinės įrangos visumą, atliepiančią atitinkamus Užsakovo poreikius, susijusius su verslo procesų valdymu, kurios visuma yra dedikuota konkrečiam tikslui ar verslo procesų grupei. Business Suite programinės įrangos rinkinio apimtis priklauso nuo to, kokių verslo procesų valdymui yra dedikuojamas Business Suite. P.vz. Business Suite gali dedikuotas Personalo ir darbo užmokesčio valdymui, tokiu atveju jį gali sudaryti SPĮ (Gamintojo VVS platforma) ir Sprendimas (OIXIO darbo užmokesčio ir personalo valdymo sprendimas). Įprastai Business Suite gali sudaryti žemiau nurodyti programinės įrangos tipai (neatsižvelgiant į įsigyjimo ar naudojimo pagrindus, t.y. jį gali būti tiek įsigyjama, tiek ir nuomojama).

#### **Programinė įranga pagal sudedamąsias dalis:**

- 2.2.5.1. **Standartinė programinė įranga (toliau – SPĮ)** - reiškia nemodifikuotą atitinkamo gamintojo sisteminę ir/ar taikomąją programinę įrangą. Tam tikrais atvejais Sutarties dokumentuose SPĮ apibrėžti gali būti naudojama sąvoka – Platforma, siekiant pabrėžti SPĮ paskirtį (pvz. kuomet Microsoft VVS SPĮ naudojama kaip platforma, kurioje realizuojami papildomi sprendimai, VVS SPĮ suteikiant naują funkcionalumą).
- 2.2.5.2. **Pritaikymai / Modifikacijos** – reiškia tam tikrus SPĮ pakeitimus, modifikacijas, papildymus, integracijas su kitomis sistemomis ir sprendimais, specialiai skirtus Užsakovui, sukurtus OIXIO ir/ar OIXIO pasitelktų trečiųjų šalių. OIXIO suteikia teisę Užsakovui naudotis Pritaikymais neribotą laiką (life- time) savo vidaus veiklos tikslais (Užsakovui tinkamai įvykdžius savo įsipareigojimus numatytus Sutartyje) išskyrus atvejus Sutarties dokumentuose nurodyta kitaip.
- 2.2.5.3. **Sprendimas** – tai OIXIO ar kitų trečiųjų šalių sukurtas standartizuotas modifikacijų rinkinys ar modulis, praplečiantis SPĮ funkcionalumą arba suteikiantis naują funkcionalumą. Sprendimai gali būti sukurti atitinkamai platformai, praplėčiant esamą funkcionalumą, arba savaraniškai veikianti programinė įranga atliekanti tam tikrą specializuotą funkciją.
- Programinė įranga pagal paskirtį/funkciją:**
- 2.2.5.4. **Apskaitos ir verslo valdymo sistema (toliau – VVS)** – tai programinė įranga skirta verslo procesų valdymui (apskaitos, verslo, gamybos, žmogiškųjų išteklių ir kt. sričių procesų valdymui priklausomai nuo naudojamo VVS funkcionalumo). VVS gali būti įvairių kombinacijų, t.y. gali susidėti: (i) iš SPĮ, (ii) SPĮ su Pritaikymais; (iii) SPĮ su Pritaikymais ir Sprendimais.
- 2.2.5.5. **Analitikos programinė įranga** – programinė įranga skirta duomenų analitikai ir vizualizacijai.
- 2.2.5.6. **Biuro programinė įranga** – programinė įranga skirta kompiuterinėms darbo vietoms, apimanti sisteminę ir taikomąją programinę įrangą, įskaitant tekstų rengyklę, nuotolinio darbo, dokumentų valdymo ir kt. sprendimus, įtrauktus į atitinkamus Gamintojo licencijuojamus Biuro programinės įrangos paketus.
- 2.2.5.7. **IT saugos ir antivirusinė programinė įranga** – tai programinė įranga skirta IT saugai, virusų, kenkimo ir žalingos programinės įrangos detekcijai bei prevencijai.
- 2.2.5.8. **IT infrastruktūros valdymo programinė įranga** – tai programinė įranga skirti informacinių technologijų infrastruktūros valdymui ir stebėsenai.
- 2.2.6. **Darbo diena** - Reiškia paros laiką, kuris yra oficialus OIXIO darbo laikas, t.y. savaitės dienomis nuo 8.30 iki 17.30 val., išskyrus šeštadienį (išskyrus tuos šeštadienius, kurie yra pripažinti darbo dienomis), sekmadienį ir Lietuvos Respublikos valstybines šventes.
- 2.2.7. **Raštiškas užklauskimas** - Dokumentas ir/ar tekstas, gautas paštu, faksu ir/ar elektroniniu paštu, išsiųstas kontaktinėje, ar projekto komandos informacijoje nurodytais kontaktiniais adresais.
- 2.2.8. **Licencija** - Tai galiojančios vėliausios sąlygos, kurios apibrėžia Užsakovo teisę naudotis SPĮ, Sprendimu. Licencija yra autoriaus leidimas, suteikiantis Užsakovui teisę naudoti kūrinio ar gretutinių teisių

parties (whose requisites may be provided in SC if involvement of such parties is beforehand indicated in order to execute Contract).

- 2.2.2. **Customer** – the legal or natural person with whom OIXIO has entered into a Contract or Order for the provision of the relevant services and / or the sale of goods, the details of which are specified in the relevant Contract documents (eg SC, Orders, etc.)
- 2.2.3. **Third parties** - Means any natural or legal persons that are not a party of this Contract, whose contractual obligations are not established with OIXIO in scope that is related to execution of this Contract.
- 2.2.4. **Manufacturer** - an entity that has created or owns the author's property and / or non-property rights to SS, Solutions, which are distributed to an indefinite circle of customers
- 2.2.5. **Software and Solution package (hereinafter – Business Suite)**  
- it is a general term referring to a set of software that OIXIO has specifically provided, installed, leased, or otherwise transferred to Customer to meet Customer's respective business process management needs, all of which are dedicated to a specific purpose or group of business processes. The scope of the Business Suite software suite depends on which business processes the Business Suite is dedicated to. E.g. The Business Suite can be dedicated to Human Resources and Payroll Management, in which case it can consist of a SS (Manufacturer's ERP Platform) and a Solution (OIXIO Payroll and Personnel Management Solution). Typically, a Business Suite can consist of the following types of software (regardless of the basics of purchase or use, i.e., it can be both purchased and subscribed).
- Software types by components:**
- 2.2.5.1. **Standard software (hereinafter – SS)** – means uncustomized system and / or application software of the respective Manufacturer. In certain cases, the term "Platform" may be used in the Contract documents to define an SS to emphasize the purpose of the SS (eg when a Microsoft ERP SS is used as a platform to implement additional solutions, providing the ERP SS with new functionality).
- 2.2.5.2. **Customizations / Modifications** – means certain changes, modifications, additions, integrations with other systems and solutions specifically designed for the Customer, developed by OIXIO and / or third parties used by OIXIO. OIXIO grants Customer the right to use the Applications indefinitely (life-time) for its internal business purposes (upon Customer's proper performance of its obligations under the Agreement) unless otherwise specified in the Agreement documents.
- 2.2.5.3. **Solution** - it is a standardized set of customizations or module developed by OIXIO or other third parties that extends the functionality of the SS or provides SS with the new functionality. Solutions can be built on an appropriate platform, extending existing SS functionality, or as stand-alone software performing a specific specialized function.
- Software types by purpose / function:**
- 2.2.5.4. **Accounting and Business Management Solution (hereinafter - ERP)** - it is software for business process management (process, business, production, human resources, etc. process management depending on the ERP functionality). ERP can come in various combinations, i. may consist of: (i) SS, (ii) SS with Customizations; (iii) SS with Customizations and Solutions.
- 2.2.5.5. **Analytics software** - software for data analytics and visualization.
- 2.2.5.6. **Office software** – software dedicated for computer workstations, including system and application software, including word processors, remote working, document creation, etc. solutions included in the appropriate Office software packages licensed by the Manufacturer.
- 2.2.5.7. **IT security and antivirus software** – it is SS and Solution, dedicated for IT security, virus, malware detection and prevention.
- 2.2.5.8. **IT infrastructure management software** - includes SS and Solutions dedicated for information technology infrastructure management and monitoring.
- 2.2.6. **Work day** - Means time of a day which is recognized as official OIXIO work time, i. e. during days of week from 8:30 am to 5:30 pm, except Saturday (except those Saturdays which are declared as working days), Sunday and national holidays in the Republic of Lithuania.
- 2.2.7. **Written inquiry** - Document and/or text received by mail, fax and/or email, which was sent by contacting addresses indicated in information of contacts or project team information.
- 2.2.8. **Licenses** - It is the latest valid conditions under which Customer uses and/or can use SS, Solution. The license is an author's permission granting the Client the right to use the original object or the object of

- objekto originalą arba jo kopijas (SPI, Sprendimus ir Pritaikymus) Užsakovo veiklos teritorijoje.
- 2.2.9. **Paslaugos** – ši terminas naudojamas, kai referuojama į OIXIO teikiamų paslaugų ir atliekamų darbų visumą.
- 2.2.10. **Papildomi darbai:**
- 2.2.10.1. **Diegimo metu:** reiškia darbus, kurie atliekami pagal papildomas Užsakovo užduotis (angl. Change Request - CR) (pvz.: naujus reikalavimus programinei įrangai, patikslintus reikalavimus ir pan.), kurių vykdymas nebuvo numatytas Sutartyje, pvz. nebuvo įtraukti į diegimo apimtį, funkcinių reikalavimų dokumentą.
- Aptarnavimo paslaugų teikimo metu:** tai programinės įrangos aptarnavimo metu Užsakovo papildomai užsakomi vystymo darbai, konsultacinės paslaugos ir kiti darbai, kurie nepatenka į Aptarnavimo paslaugų apimtį. Papildomais darbais nelaikomi Pritaikymų ir Sprendimų klaidų šalinimo darbai Garantijos galiojimo laikotarpiu.
- 2.3. **Savokos, susijusios su diegimo ir vystymo darbais:**
- 2.3.1. **Projektinė dokumentacija** - tai su, paslaugų teikimu ir Sprendimų diegimu susiję dokumentai:
- 2.3.1.1. **Projekto apimties dokumentas** - dokumentas, kuriame užfiksuojama esminė informacija apie Užsakovo reikalavimus, tikslus ir lūkesčius, integracijų poreikį bei susitariama dėl būsimo projekto ribų, apimties ir rezultato. Įprastai toks dokumentas yra parengiamas atlikus PĮ diagnostikos etapą.
- 2.3.1.2. **Funkcinių reikalavimų dokumentas (FRD)** - reiškia dokumentą, kuriame nustatyti tikslūs, detalūs ir baigtiniai reikalavimai Sprendimams, Pritaikymams, paslaugoms bei darbams.
- 2.3.1.3. **Funkcinis projektavimo dokumentas (FDD)** - reiškia dokumentą, kuriame aprašomas reikalavimų Pritaikymams ir Sprendimams realizavimo būdas. OIXIO, rengdamas FDD pirmenybę teikia standartiniams SPI ar Sprendimo funkcionalumui, nebent Šalys susitarė kitaip.
- 2.3.1.4. **Techninė užduotis (TU)** – tai dokumentas, kurį rengia OIXIO numatytiems Pritaikymams atlikti. Šie dokumentai visada teikiami Užsakovui, jeigu SS nenumatyta kitaip.
- 2.3.1.5. **Testavimo scenarijai** – tai dokumentas, kuriame pateikiama informacija apie SPI, Pritaikymų ir/ar Sprendimų veikimo patikrinimo būdus.
- 2.3.2. **Diegimo projekto etapai:**
- 2.3.2.1. **Diagnostika** – pasirošimo diegimui etapas, kuomet identifikuojami esminiai Užsakovo veiklos poreikiai bei aukštu lygiu apibrėžiama projekto apimtis. Įprastai šio etapo metu yra parengiamas Projekto apimties dokumentas.
- 2.3.2.2. **Analizė** – Užsakovo verslo procesų analizė arba GAP-FIT analizė, palyginant Užsakovo verslo procesus su programinės įrangos standartiniu funkcionalumu, identifikuojant funkcinius reikalavimus programinei įrangai. Įprastai šio etapo metu yra parengiamas Funkcinių reikalavimų dokumentas.
- 2.3.2.3. **Diegimas** – etapas kurio metu atliekami programinės įrangos – Pritaikymų, Sprendimų ar viso Business Suite projektavimo darbai, Pritaikymų kūrimo darbai, instaliacijos darbai, konfigūravimo, testavimo, duomenų migravimo darbai, vykdomi vartotojų mokymai ir/ar kiti darbai, tokia apimtimi, kaip tai yra numatyta SS ir atitinkamuose prieduose.
- 2.3.2.4. **Bandomoji eksploatacija** – Diegimo etapas, kuomet Užsakovas pradeda dirbti su Sistema, atlikdamas kasdienes įmonės veiklos operacijas, siekiant patikrinti SPI, Pritaikymų ar Sprendimų veikimo korektiškumą. Bandomoji eksploatacija vyksta prieš Programinės įrangos startą.
- 2.3.2.5. **Startas** - Reiškia momentą, kuomet Užsakovas pradeda vykdyti savo veiklą, naudodamasis programine įranga. Programinės įrangos startas yra patvirtinimas, kad programinės įrangos diegimo darbai yra baigti.
- 2.3.2.6. **Priežiūra po starto** - Reiškia ne ilgiau nei 2 mėnesius trunkančią OIXIO teikiamą intensyvią Sprendimo vartotojų priežiūrą po programinės įrangos starto. Šio etapo metu OIXIO programinės įrangos naudotojams teikia konsultacijas SS numatytais sąlygomis.
- 2.3.2.7. **Vystymas** – tolimesnė programinės įrangos plėtra, įskaitant papildomų Pritaikymų ir Sprendimų realizaciją.
- 2.3.3. **Aplinka** - reiškia techninės ir programinės įrangos visumą, atitinkančią programinės įrangos keliamus reikalavimus infrastruktūrai:
- 2.3.3.1. **Programavimo aplinka** - reiškia šalių suderintą aplinką, kurioje kuriami Pritaikymai (angl. „*Development environment*“).

- related rights, or its copies (SS and Customizations) in the territory of activity of Customer.
- 2.2.9. **Services** - this term is used to refer to the totality of services and work provided by OIXIO.
- 2.2.10. **Additional works**
- 2.2.10.1. **During implementation:** means work that is performed in accordance with Additional Customer Request (Change Requests - CR) tasks (eg: new software requirements, revised requirements, etc.), the performance of which was not provided for in the Contract, e.g. were not included in the scope of implementation, the functional requirements document.
- 2.2.10.2. **During the provision of Support services:** during the provision of Support services, the Customer additionally orders development works, consulting services and other works that do not fall within the scope of the Maintenance Services. Customization and Solution troubleshooting during the Warranty Period is not considered additional work.
- 2.3. **Definitions related to implementation and development works:**
- 2.3.1. **Project documentation** - means documents related to preparation and Solution installation:
- 2.3.1.1. **Project scope document** – means Project scope document in which key information about Customer's requirements, objectives and expectations, necessity of integration and agreement on planned project margins, scope and result are registered. Usually this document is drawn up after the diagnostic stage.
- 2.3.1.2. **Functional requirement document (FRD)** – means a document which provides accurate, detailed and final requirements for Solutions, Customizations, Service and works.
- 2.3.1.3. **Functional projection document (FPD)** – means a document in which realization method or Solution requirements are described. OIXIO shall give priority to the standard functionality of the SS or the Solution in preparing the FDD, unless otherwise agreed by the Parties.
- 2.3.1.4. **Technical task (TT)** – is a document prepared by OIXIO for planned Customizations. These documents are provided to Customer unless SC indicate otherwise.
- 2.3.1.5. **Testing scenarios** – is a document in which information about SS, Customizations and Solution operation inspection methods is provided.
- 2.3.2. **Implementation project phases:**
- 2.3.2.1. **Diagnostics** - the stage of preparation for implementation, when the essential needs of the Customer's business activities are identified, and the scope of the project is defined at a high level. During this stage usually Project scope documents is prepared.
- 2.3.2.2. **Analysis** - detailed analysis of the Customer's business processes or GAP-FIT analysis, comparing the Customer's business processes with the standard functionality of the software, identifying the functional requirements for the software. During this stage usually Functional requirements document is prepared.
- 2.3.2.3. **Implementation** - stage during which the software - Customizations, Solutions or the entire Business Suite design works, Customization development work, system installation work, configuration, testing, data migration, user training and/or other work is performed, to the extent provided for in the SS and the relevant annexes.
- 2.3.2.4. **Experimental exploitation** - Customer starts working with Solution by execution every-day company activity operations in order to inspect SS, Customizations or Solution. Experimental exploitation is carried out before software Go-Live.
- 2.3.2.5. **Go-Live** - A moment when the Customer starts to carry out its activities using the software. The start of the software is a confirmation that the implementation of the software has been completed.
- 2.3.2.6. **Post Go-Live Support** - Means Customer users' intensive Support after software start for a maximum of 2 months after the Go-Live. During this stage OIXIO provides consultation services for Software users under conditions indicated in SC.
- 2.3.2.7. **Development** - further software development, including the implementation of additional Customizations and Solutions.
- 2.3.3. **Environment** - Means totality of technical equipment meeting the requirement of software for infrastructure:
- 2.3.3.1. **Development environment** – means environment agreed between parties in which Adaptions are created.

- 2.3.3.2. **Testavimo aplinka** - reiškia šalių suderintą aplinką, kurioje atliekamas programinės įrangos testavimas (angl. „*Testing environment*“).
- 2.3.3.3. **Gamybinė Aplinka** - reiškia šalių suderintą aplinką, kurioje numatyti vartotojai programinę įrangą naudoja realiai, pagal numatytą paskirtį (angl. „*Production environment*“).
- 2.3.4. **Reikalavimai infrastruktūrai** - Reiškia programinės įrangos gamintojo parengtus minimalius programinės įrangos reikalavimus techninei infrastruktūrai ir duomenų perdavimo tinklų įrangai. Visą techninę ir programinę infrastruktūrą, skirtą OIXIO diegiamos programinės įrangos veikimui užtikrina Užsakovas pagal OIXIO pateiktas rekomendacijas, atsižvelgiant į Sprendimo gamintojo reikalavimus, išskyrus atvejus jeigu yra aiškiai susitarta kitaip SS arba Užsakovas įsigija programinę įrangą kaip paslaugą (angl. Software as a Service – SaaS).
- 2.4. **Sąvokos, susijusios su Aptarnavimo paslaugomis:**
- 2.4.1. **Garantija** - Reiškia apibrėžtą laiko terminą, per kurį OIXIO įsipareigoja be papildomo atlyginimo ištaisyti OIXIO specialiai Užsakovui sukurtų Pritaikymų bei OIXIO sukurtų Sprendimų klaidas, atsiradusias dėl OIXIO kaltės.
- 2.4.2. **Sutrikimas** – tai bendriausia sąvoka reiškianti bet kokią OIXIO aptarnaujamą programinės įrangos savybę, klaidą ar trūkumą, kai Užsakovui naudojantis programine įranga, atliekant apibrėžtą procedūrą yra gaunamas neteisingas aritmetinis arba loginis rezultatas arba, kai dėl šios programinės įrangos savybės ar trūkumo, programinė įranga funkcionuoja ne taip, kaip numatyta, taip pat bet kokią sutrikimą, kuris trukdo naudotis programine įranga, pagal numatytą paskirtį. Programinės įrangos sutrikimas negali būti vienkartinio pobūdžio ir turi būti galimybė jį atkartoti. Sutrikimai gali būti dviejų tipų: (i) SPĮ sutrikimas, (ii) OIXIO Pritaikymų / Sprendimų sutrikimai. Sutrikimų klasifikacija yra pateikiama atitinkamuose SS.
- 2.4.3. **Help Desk sistema** - Reiškia OIXIO informacinę sistemą, kurioje registruojami Sutrikimai bei Papildomi darbai. Užsakovui suteikiamos prieigos sąlygos (jeigu dėl tokių sutariama) nurodomos SS.
- 2.4.4. **Reakcijos laikas** - Reiškia laiką, per kurį Šalis įsipareigoja atlikti tam tikrus veiksmus, skaičiuojant laiką nuo kitos Šalies pranešimo pateikimo momento.
- 2.4.5. **Sprendimo laikas** - Reiškia šalių sutartą laiką, per kurį Šalis įsipareigoja atlikti tam tikrus veiksmus, skaičiuojant laiką nuo Reakcijos laiko pabaigos, jeigu SS nenurodyta kitaip.
- 2.4.6. **Aptarnavimo paslaugos** - Tai paslaugos, apimančios programinės įrangos sutrikimų šalinimą, Užsakovo vartotojų konsultavimą ir kt., tokia apimti ir sąlygomis kaip tai yra nurodyta atitinkamo Aptarnavimo paslaugų plano aprašyme pateikiamame SS bei atitinkamuose prieduose.
- 2.4.7. **Vystymas** – tolimesnė programinės įrangos plėtra, įskaitant papildomų Pritaikymų ir Sprendimų realizaciją.
- 2.3.3.2. **Testing environment** – means environment agreed between parties in which Software testing is carried out.
- 2.3.3.3. **Production environment** – means a party-agreed environment in which intended users actually use the software for its intended purpose.
- 2.3.4. **Requirements for infrastructure** - Means the minimum software requirements for technical infrastructure and data network equipment developed by the software manufacturer. All hardware and software infrastructure for the operation of the OIXIO installation software shall be provided by the Customer in accordance with the recommendations provided by OIXIO, taking into account the requirements of the Solution manufacturer, unless otherwise expressly agreed in the SS or Customer purchases Software as a Service.
- 2.4. **Definitions related to Support services:**
- 2.4.1. **Warranty** - Means defined period of time during which OIXIO shall without additional fee correct Customizations and OIXIO created Solutions errors which occurred due to fault of OIXIO.
- 2.4.2. **Incident** - it is the most general term for any feature, error, or defect in the software supported by OIXIO where Customer's use of the software results in an incorrect arithmetic or logical result in a defined procedure, or where such feature or defect results in the software not functioning as intended as well as any disruption that interferes with the use of the Software as intended. The software failure must not be of a one-off nature and must be reproducible. Incidents can be of two types: (i) SPE error, (ii) OIXIO Applications / Solutions error. The classification of Incidents is provided in relevant SC.
- 2.4.3. **Help Desk Solution** - Means OIXIO's informational Solution where *Incidents* and Additional services/works are to be registered. Customer is provided with access conditions (if agreed on such) indicated in SC.
- 2.4.4. **Reaction time** - Means time agreed between parties during which a Party shall execute particular actions. Time is calculated from provision of other Party's notification.
- 2.4.5. **Decision time** - Means time agreed between parties during which a Party shall execute particular actions. Time is calculated from the end of Reaction time unless SC indicate otherwise.
- 2.4.6. **Solution maintenance services** - These services include software incident resolution, users consulting, etc., to the extent and under the terms and conditions as set forth in the applicable SC and Annexes.
- 2.4.7. **Development** - further software development, including the implementation of additional Customizations and Solutions.
3. **SCOPE OF THE CONTRACT**
- 3.1. Object of this Contract can be (taking into account Customer's chosen Software and/or Services which are indicated in respective SC, i. e. object can be purchase of all named services in this clause and/or Software (licenses)):
- 3.1.1. **Purchase / subscription of software license:**
- 3.1.1.1. **Software license purchase.** OIXIO sells and Customer purchases perpetual software license which provides right Customer users to use the software;
- 3.1.1.2. **Software license subscription** - OIXIO grants a time- limited non-exclusive right for Customer users to use the Standard Software License.
- 3.1.1.3. **Software as a Service (SaaS) subscribtion.** The OIXIO grants the time-limited non-exclusive right to the users specified by the Customer to use the license provided by the Standard Software Manufacturer, which entitles the Customer's users to use the Standard Software and the technical infrastructure based on the Cloud technologies provided by the SS Manufacturer.
- 3.1.2. **Preparation for implementation and implementation** - OIXIO carries out some (preparatory work such as diagnostics, analysis) or all the relevant software implementation work, which usually consists of work related to the steps specified in GC 2.3.2 (unless otherwise specified in the SC):
- 3.1.3. **Support services** - software maintenance services (Incident resolution, consultations, etc.) provided in accordance with the terms and conditions provided in the relevant SC and in the description of the Support Services Plan selected by the Customer.
3. **SUTARTIES OBJEKTAIS**
- 3.1. Sutarties objektą nustato konkrečios SS ir detalizuoja jų priedai ir/ar kiti susitarimai prie Sutarties. Įprastai sutarties objektas gali būti įskaitant, bet neapsiribojant, žemiau nurodytomis paslaugomis ir/ar prekėmis:
- 3.1.1. **Programinės įrangos licencijų įsigijimas/nuoma:**
- 3.1.1.1. **Programinės įrangos licencijos pirkimas.** OIXIO parduoda, o Užsakovas perka laike neribotą neišimtinę programinės įrangos licenciją, suteikiančią teisę Užsakovo vartotojams naudotis programine įranga.
- 3.1.1.2. **Programinės įrangos licencijos nuoma.** Užsakovas nuomojasi licenciją, kuri suteikia laike ribotą neišimtinę teisę Užsakovo vartotojams naudotis programinės įrangos licencija.
- 3.1.1.3. **Programinės įrangos kaip paslaugos (SaaS) nuoma.** OIXIO suteikia neišimtinę teisę Užsakovo nurodytiems vartotojams naudotis programinės įrangos gamintojo pateikta licencija, suteikiančia ribotą neišimtinę teisę Užsakovo vartotojams naudotis Standartine programine įranga bei Standartinės programinės įrangos gamintojo pateikiama debesijos technologijos paremta technine infrastruktūra, skirta programinės įrangos veikimui.
- 3.1.2. **Pasiruošimas diegimui ir/arba diegimas.** OIXIO atlieka kai kuriuos (parengiamuosius darbus tokius kaip diagnostika, analizė) arba visus atitinkamos programinės įrangos diegimo darbus, kuriuos įprastai sudaro darbai, susiję su etapais nurodytais BS 2.3.2 punkte (jeigu SS nenurodyta kitaip):
- 3.1.3. **Aptarnavimo paslaugos** - programinės įrangos aptarnavimo paslaugos (Sutrikimų šalinimas, konsultacijos ir kt.), pagal sąlygas numatytas atitinkamose SS bei Užsakovo pasirinkto Aptarnavimo paslaugų plano aprašyme.

3.1.4. **Kitos paslaugos** - Paslaugos, kurių pobūdis, apimtis ir sąlygos nurodytos atitinkamuose SS ir prieduose.

3.1.4. **OTHER SERVICES.** Services, nature, scope and terms of which is provided in a respectable SC and Annexes.

#### 4. AIŠKINIMAS

- 4.1. Sutarties Bendrosios sąlygos turi būti aiškinamos kartu su SS sąlygomis.
- 4.2. Sutarties dalių ir straipsnių pavadinimai yra naudojami tik nuorodų patogumui, ir negali būti naudojami aiškinant Sutartį.
- 4.3. Sutarties BS „Sąvokų apibrėžimai“ paaiškintos sąvokos toliau yra rašomos iš didžiosios raidės ir vartojamos ta prasme, kuri yra paaiškinta BS 2 skyriuje, jeigu pagal kontekstą neturi būti suprantama kitaip.
- 4.4. Žodžiai „tinkamas“, „būtinasis“, „nedelsiant“ arba į juos panašios sąvokos, vartojamos apibrėžti asmenims, terminams, išlaidoms, sąlygoms ir kt., turi būti aiškinamos kiekvienu konkrečiu atveju individualiai, atsižvelgiant į Sutarties sąlygas ir konkrečias aplinkybes.
- 4.5. Sutartyje, kur reikalauja kontekstas, žodžiai pateikti vienaskaitoje, gali turėti daugiskaitos prasmę ir atvirkščiai.
- 4.6. Tais atvejais, kai tam tikra prasmė yra skirtinga tarp nurodytosios žodžių ir nurodytosios skaičiais, vadovaujama skaitine prasme.

#### 4. EXPLANATION

- 4.1. General conditions of Contract must be read in conjunction with SC.
- 4.2. Names of parts and clauses are used just for convenience and cannot be used for Contract explanation.
- 4.3. "Definitions of notions" provided in GC are hereinafter written in capital first letter and used in meaning, which is explained in part 2 of GC if in context cannot be understood otherwise.
- 4.4. Words "acceptable", "necessary", "immediately" or words of such meaning are used to define persons, periods, costs, conditions and etc. They must be explained in every separate case according to Contract conditions and specific circumstances.
- 4.5. Where context requires words provided in singular form can have plural meaning and vice versa.
- 4.6. In cases when some meaning is different from provided in words and in numbers, meaning provided in numbers is followed.

#### 5. BENDROSIS NUOSTATOS

- 5.1. Šalys, skaičiuodamos atitinkamus Sutarties terminus, Sutarties šalys laiko, kad mėnuo turi 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų, metai turi 360 (tris šimtus šešiasdešimt) kalendorinių dienų. Jeigu mokėjimų ar kitokių įsipareigojimų įvykdymo terminas sutampa su oficialių švenčių ir/ar ne darbo diena Lietuvos Respublikoje, tai pagal Sutartį tokių įsipareigojimų pabaigos terminas yra artimiausia sekanti darbo diena.
- 5.2. Delspinigių skaičiavimas pradedamas nuo sekančios dienos po įsipareigojimo įvykdymo termino pabaigos ir baigiamas Sutarties šaliai įvykdžius atitinkamus įsipareigojimus.
- 5.3. Užsakovui pradedus mokėjimo terminus, nurodytus atitinkamose SS (už programinės įrangos licenciją ar paslaugas, pateiktas delspinigių, baudų, kompensacijų ir kitų mokėjimų sąskaitas), iš Užsakovo įvykdytos bet kurios mokėjimų sumos pirmiausiai užskaitomi priskaičiuoti delspinigiai, baudos, kompensacijos, su skolos išieškojimu susijusios pagrįstos išlaidos, kitos išlaidos, susijusios su netinkamu Užsakovo įsipareigojimų vykdymu, ir tik po to likusi įsiskolinimo suma.
- 5.4. Užsakovas visas sumas ir mokėjimus pagal šią Sutartį įsipareigoja mokėti tik OIXIO veiklos vietos valiuta, kitu atveju OIXIO reikalaujama įsipareigoja kompensuoti valiutos konvertavimo išlaidas ir padengti galimus su valiutų kursų svyravimu susijusius nuostolius.
- 5.5. Papildomos ir pagrįstos OIXIO išlaidos, susijusios su susidariusio įsiskolinimo susigrąžinimu, yra dengiamos Užsakovo sąskaita. OIXIO turi teisę įsiskolinimo susigrąžinimui pasitelkti trečiuosius asmenis, kurių su skolos išieškojimu susijusias išlaidas taip pat apmoka Užsakovas.
- 5.6. Visos netesybos pagal šią Sutartį yra mokamos BS nurodytais terminais, jei kitaip nėra susitarta SS.

#### 5. GENERAL PROVISIONS

- 5.1. Whilst calculating and paying under this Contract, parties treat that a month has 30 (thirty) calendar days and a year has 360 (three hundred sixty) calendar days. If payment period is due on official holiday and/or non-working day in Republic of Lithuania, then the payment is due on the next working day.
- 5.2. Interest on arrears shall start to run on the day following the end of the period for the performance of the obligation and shall end when the Contractor has fulfilled the relevant obligations.
- 5.3. In case when Customer misses payment periods indicated in respective SC (for Software (licenses) or services provided invoices on penalties, fines, compensations or other payment) from Customer fulfilled any payment sums, firstly, are used to include calculated penalties, fines, compensations, grounded costs related to debt gathering, other costs related to improper execution of Customer's obligations, and only then, the left debt sum is included.
- 5.4. Customer shall pay all sums and payments under this Contract only in currency of OIXIO' location. In other case, Customer shall compensate currency exchange costs and cover all possible losses related to variation in currency fluctuation.
- 5.5. Additional and grounded OIXIO's expenses that are related to gathering of debt are covered under expense of Customer. OIXIO has the right to involve third parties in order to gather debt. Such costs are also to be covered by Customer.
- 5.6. All breaches of contract under this Contract are paid in the periods set in GC, unless SC indicate otherwise.

#### 6. SUTARTIES VYKDYMO SĄLYGOS IR TVARKA

- 6.1. OIXIO paslaugas teiks ir darbus vykdys nuotoliniu būdu, išskyrus atvejus kai yra susitarta dėl kitokio paslaugų teikimo ir darbų atlikimo sąlygų (pvz. Užsakovo buveinėje). Šalims sutarus paslaugas teikti ar darbus vykdyti Užsakovo pageidaujamoje vietoje, Užsakovas įsipareigoja sudaryti tinkamas sąlygas OIXIO specialistams, tame tarpe suteikti leidimus pateikti į Užsakovo patalpas, suteikti reikiamas prieigas prie Užsakovo programinės įrangos, tinkamas patalpas bei vietą OIXIO specialistų darbui, interneto prieigą, reikiamą techninę infrastruktūrą ir kt.).
- 6.2. OIXIO turi teisę sustabdyti paslaugų teikimą pagal Sutartį ir darbų sustabdymas šiuo pagrindu nebus laikomas Sutarties pažeidimu dėl OIXIO kaltės, jei Užsakovas:
  - 6.2.1. nėra numatytu laiku įsigijęs reikiamos Standartinės programinės ar techninės įrangos, atitinkančios keliamus reikalavimus,
  - 6.2.2. yra nesudaręs sąlygų, būtinų OIXIO darbų vykdymui (pvz., neatlikęs Užsakovo atsakomybėje priskirtų darbų – pvz., pasirūpinęs infrastruktūra, reikiama Aplinka ir kt., kai tai buvo sutarta SS);
  - 6.2.3. Užsakovas ar jo turima programinė ir/ar techninė įranga tampa nebeatitinkančia OIXIO ir/ar Gamintojo keliamų reikalavimų (pvz., neužtikrina SPI ar Sprendimų licencijos naujinimo, ko pasekoje tampa neįmanoma papildyti turimą SPI ar Sprendimo licenciją papildomais programavimo objektais, vartotojais ir kt.)
- 6.3. Jeigu OIXIO negali vykdyti Sutartimi prisiimtų įsipareigojimų dėl Užsakovo veiksmų ar neveikimo, OIXIO raštu ir/ar elektroniniu paštu ne vėliau kaip per 2 darbo dienas po termino, kuomet Užsakovas privalėjo įvykdyti aukščiau nurodytą įsipareigojimą pasibaigimo, informuoja Užsakovą apie jo vėlavimą įvykdyti konkretų įsipareigojimą. Jeigu OIXIO negali atlikti konkrečių darbų pagal BS ir SS sąlygas dėl Užsakovo veiksmų ar neveikimo, OIXIO turi teisę tikslinti Sutartyje numatytą paslaugų ir/ar darbų vykdymo grafiką priimant domėn

#### 6. CONTRACT EXECUTION TERMS AND CONDITIONS

- 6.1. OIXIO will provide the services and perform the works remotely, unless otherwise agreed in the terms of the provision of the services and the performance of the works (eg at the Client's premises). If the parties agree to provide services or work at the Customer's desired location, the Customer undertakes to create appropriate conditions for OIXIO specialists, including permits to enter the Customer's premises, provide the necessary access to the Customer's software, appropriate premises and location for OIXIO specialists, Internet access, necessary technical infrastructure etc.).
- 6.2. OIXIO has the right to suspend provision of services under Contract if Customer:
  - 6.2.1. has not acquired the required Standard software or hardware that meets the requirements in a timely manner,
  - 6.2.2. has not created the conditions necessary for the performance of OIXIO works (for example, has not performed the works assigned to the Customer's responsibility - for example, provided the infrastructure, the necessary Environment, etc., when it was agreed in the SC);
  - 6.2.3. The Customer or its software and / or hardware no longer meets the requirements of OIXIO and / or the Manufacturer (eg does not provide an update of the SPE or Solution License, which makes it impossible to supplement the existing SPE or Solution License with additional programming objects, users, etc.)
- 6.3. If OIXIO cannot fulfil obligations under Contract due to action or inaction of Customer, OIXIO informs Customer about delay to fulfil specific obligation in written form and/or email not later than within 2 working days after end of period when Customer had obligation to fulfil previously indicated obligation. If OIXIO cannot fulfil specific works under GC and SC due to Customer's action or inaction, OIXIO has the right to change work schedule depending on his own employees factual work load.

įsipareigojimus kitiems užsakovams, įvertinant numatoma darbuotojų užimtumą, tame tarpe darbuotojų atostogas ir kt.

6.4. Dėl Papildomų darbų Šalys sutaria iš anksto (t. y. prieš pradėdamas vykdyti tokius darbus) bei atitinkamai pakeičia SS sąlygose numatytus darbų vykdymo terminus, jeigu OIXIO nustato būtinybę.

6.5. OIXIO, siekiant tinkamai įvykdyti savo įsipareigojimus, gali pasitelkti trečiuosius asmenis - subrangovus ar partnerius. Užsakovas neturi teisės mokėti jokių mokėjimų pagal Sutartį tiesiogiai subrangovui, nebent Šalys Sutartimi susitaria kitaip.

## 7. PASLAUGŲ BEI DARBŲ PERDAVIMO – PRIĖMIMO TVARKA

7.1. Šioje Sutartyje numatyti darbai ir paslaugos laikomi:

7.1.1. perduoti, kai OIXIO Užsakovui pateikia suteiktų paslaugų aktą. Kai teikiamos daugkartinio pobūdžio paslaugos ar atliekami tęstinio pobūdžio darbai, OIXIO kiekvieno mėnesio pabaigoje Užsakovui pateikia suteiktų paslaugų aktą. Suteiktų paslaugų akte turi būti aiškiai nurodytos suteiktos paslaugos, darbo laiko sąnaudos bei visa kita svarbi susijusi informacija (darbus atlikę asmenys ir kt.).

7.1.2. priimti, jei per Sutartyje nustatytą terminą nėra gautos Užsakovo pastabos.

7.2. Užsakovui yra skiriamos 3 (trys) darbo dienos pateikti pastabas dėl pateikto suteiktų paslaugų akto. Jei Užsakovas pateikia pastabas, Šalys įsipareigoja dėti maksimalias pastangas per 3 (tris) darbo dienas kartu suderinti naują suteiktų paslaugų aktą arba veiksmų planą (jeigu toks yra reikalingas).

7.3. Užsakovui pateiktas suteiktų paslaugų aktas, dėl kurio per Sutartyje numatytą terminą Užsakovas nepateikė pastabų arba naujai suderintas aktas po Užsakovo pastabų pateikimo, yra pagrindas PVM sąskaitos-faktūros išrašymui.

7.4. Jei Šalys neišsprendžia Užsakovo pateiktų motyvuotų pastabų per 10 darbo dienų terminą, tokiu atveju Šalys įsipareigoja bendradarbiauti bei raštu (paprastu ar elektroniniu paštu) informuoti vieną kitą apie susiklosčiusią situaciją, tame tarpe pateikti pasiūlymus kaip spręsti susidariusią situaciją, siekiant kaip įmanoma operatyviau suderinti ir patvirtinti suteiktų paslaugų aktą. Šiuo pagrindu gali būti stabdomos bet kokios Užsakovui teikiamos paslaugos.

7.5. Šalys susitaria, kad kilus Šalių nesutarimui dėl Užsakovo pateiktų pastabų pagrįstumo, paslaugų teikimas gali būti stabdomas, pateikiant pranešimą Sutartyje numatytu informavimo būdu.

## 8. ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

8.1. **Bendrieji šalių įsipareigojimai:**

8.1.1. Šalys įsipareigoja Sutarties vykdymo laikotarpiu ir 1 metus po Sutarties galiojimo pabaigos neįdarbinti kitos Šalies darbuotojų, dalyvaujančių ir/arba dalyvavusių teikiant Sutartyje numatytas paslaugas į Užsakovo, Užsakovo įmonių grupės arba su Užsakovu susijusias bendroves. Už šio įsipareigojimo pažeidimą taikoma bauda, nurodyta BS 15.5.

8.1.2. Šalys susitaria veikti sąžiningai ir užtikrinti, kad jų darbuotojai bendradarbiautų su kitos Šalies darbuotojais.

8.1.3. Šalys susitaria, jog tam, kad būtų pasiektas palankiausias rezultatas, Šalys laikysis šių principų: (i) bendradarbiavimo, (ii) ribotos OIXIO rizikos, (iii) abipusio nustatytų tikslų siekimo, (iv) abipusio pasitikėjimo.

8.2. **Bendrieji Užsakovo įsipareigojimai:**

8.2.1. Tinkamai ir laiku vykdyti visus Užsakovo įsipareigojimus, įtvirtintus šioje Sutartyje.

8.2.2. Užtikrinti aktyvų Užsakovo darbuotojų dalyvavimą vykdant Sutartį. Šalys pripažįsta, kad aktyvus Užsakovo ir jo darbuotojų dalyvavimas yra absoliuti būtinybė siekiant sėkmingai įgyvendinti Sutarties nuostatas.

8.2.3. Užsakovas garantuoja ir pareiškia, kad jis proaktyviai, tinkamai ir laiku pateiks visą OIXIO prašomą informaciją apie Užsakovo verslą, Užsakovo naudojamą ir planuojamą įsigyti programinę ir techninę įrangą bei kitas reikšmingas aplinkybes, tiek kiek tai yra būtina OIXIO įsipareigojimų vykdymui. Užsakovas privalo užtikrinti OIXIO darbuotojams visą reikiamą prieigą prie Užsakovo įrangos ir sistemų tiek, kiek tai yra reikalinga, tinkamam Sutarties vykdymui. Užsakovas asmeniškai atsako už savo tiekėjų (trečiųjų šalių) pateiktą informaciją ir atliekamus veiksmus.

8.2.4. Tuo atveju, jei OIXIO bus suteikta prieiga prie Užsakovo valdomų ar tvarkomų duomenų bei informacijos, kurios tvarkymui, apdorojimui ar susipažinimui atitinkamais teisės aktais keliami specifiniai reikalavimai, Užsakovas apie tai privalo nedelsiant informuoti OIXIO ir pateikti išankstinį rašytinį nurodymą, kuriuo OIXIO pateikiama informacija bei procedūrų aprašymai, kuriais OIXIO turėtų vadovautis teikiant paslaugas. Jei tokia informacija OIXIO pateikiama Sutarties galiojimo metu, OIXIO turi teisę perskaiciuoti Sutartyje numatytus paslaugų bei darbų įkainius, jei Užsakovo nurodytų pageidaujimų reikalavimų įvykdymas bei procedūrų laikymasis turi įtakos OIXIO

6.4. Additional Works shall be agreed upon in advance by the Parties (i.e., prior to the commencement of such works) and the terms of the Works provided for in the terms of the HS shall be amended accordingly if OIXIO determines the need.

OIXIO may use third parties, subcontractors or partners, to properly perform its obligations. The Customer shall not be entitled to make any payments under the Contract directly to the Subcontractor, unless the Parties agree otherwise in the Contract.

## 7. ORDER OF SERVICES TRANSFER – ACCEPTANCE

7.1. Services indicated in this Contract are regarded as:

7.1.1. transferred when OIXIO provides act of provided services. When services of multiplex nature are provided or works of continuous nature are executed, OIXIO at the end of each month provides act of provided services to Customer. In the act of provided services provided services, working time input and all other important information (persons that executed works etc.) are clearly indicated.

7.1.2. accepted if remarks from Customer are not received in the set out period.

7.2. Customer is given 3 (three) working days to provide remarks regarding act of provided services. If Customer provides remarks Parties shall put all efforts to agree on a new act of provided services or action plan (if such is needed) in 3 (three) working days.

7.3. The act of provided services provided to the Customer, on which the Customer did not submit comments within the term provided for in the Agreement, or a newly agreed act after the submission of the Customer's comments, is the basis for issuing a VAT invoice

7.4. If the Parties do not resolve the reasoned comments submitted by the Customer within 10 working days, the Parties undertake to cooperate and inform each other in writing (by ordinary or e-mail) about the situation, including proposals to resolve the situation in order to reconcile and approve Services Act. On this basis, any services provided to the Customer may be suspended.

7.5. Parties agree that when there is a dispute regarding motivated Customer's remarks legitimacy, provision of services may be suspended by informing a party in informing method indicated in Contract.

## 8. PARTIES' OBLIGATIONS

8.1. **General parties' obligations:**

8.1.1. Parties shall not employ other Party's employees that are involved and/or were involved whilst providing services indicated in Contract to each other or companies related to a Party during validity of this Contract and 1 year after end of validity of this Contract. Penalty provided in 15.5. of GC is applicable for the breach of this clause.

8.1.2. Parties agree to act honestly and seek to ensure that each of the Party's employees would cooperate with other Party's employees.

8.1.3. Parties agree and confirm that will bear following principles: (i.) cooperation, (ii.) limited OIXIO risk, (iii.) pursuit of mutual goals, (iv.) mutual trust.

8.2. **General Customer's obligations:**

8.2.1. Execute all Customer's obligations set out in this Contract properly and on time.

8.2.2. Parties confirm that active Customer's and his employee's participation (but no more than required by the terms of the Contract) is an absolute must in order to successfully fulfill Contract provisions.

8.2.3. Customer guarantees and declares that he shall deliver proactively, properly and on time all information about his business requested by OIXIO, Solutions that are used, Solutions and equipment that are planned to be obtained and other significant circumstances (if necessary) so that OIXIO may properly fulfil his obligations. Customer must ensure to OIXIO's employees absolute access to equipment and Solutions in such scope so that it is ensured that OIXIO shall properly execute this Contract. Customer is responsible for his providers' (third parties') provided information and actions.

8.2.4. In the event that OIXIO is granted access to data and information owned or processed by Customer that is required by law to be processed, processed or accessed in a specific way, Customer must immediately notify OIXIO and provide prior written instruction providing OIXIO with information and descriptions of procedures, which OIXIO should follow in providing services. If such information is provided to OIXIO during the term of the Agreement, OIXIO shall have the right to recalculate the fees for the services and works provided for in the Contract if compliance with the Customer's preferred requirements and procedures affects the

vykdomų darbų ir/ar paslaugų apimčiai ir/ar sukuria papildomas OIXIO sąnaudas.

scope of OIXIO works and / or services and / or incurs additional OIXIO costs.

### 8.3. Bendrieji OIXIO įsipareigojimai:

- 8.3.1. Tinkamai ir laiku vykdyti visus OIXIO įsipareigojimus, įtvirtintus šioje Sutartyje.
- 8.3.2. Garantiniu laikotarpiu neatlygintai šalinti Pritaikymų ir Sprendimų, kurių gamintojas yra OIXIO, klaidas, trūkumus ir defektus.
- 8.3.3. Užtikrinti Pritaikymų tinkamą veikimą ir funkcionavimą santykiyje su SPĮ, išskyrus atvejus, jei Užsakovo naudojama SPĮ yra nepalaikoma Gamintojo, Užsakovas nesilaiko SPĮ licencijos sąlygų ir/ar neužtikrina naudojamos SPĮ licencijos naujinimo (angl. Enhancement Plan, Maintenance plan ar lygiavėrcio licencijos naujumo plano).

### 8.4. Šalių įsipareigojimai kai Sutarties objektas yra programinės įrangos licencijų pirkimas (3.1.1.1 punktas):

- 8.4.1. Programinės įrangos, tokios kaip SPĮ, Sprendimai ir kt.) pirkimo-pardavimo kaina, Šalių įsipareigojimų vykdymo terminai bei tvarka detalizuojama SS.
- 8.4.2. OIXIO įsipareigoja perduoti Užsakovui SPĮ, Sprendimų licenciją elektroniniu būdu, nebent SS priede Šalys susitartų kitaip.
- 8.4.3. SPĮ ir Sprendimai yra:
  - 8.4.3.1. perkama iš Gamintojų tik tuo atveju, jei Užsakovas yra įvykdęs SS prieduose numatytas mokėjimo sąlygas.
  - 8.4.3.2. yra perduodama Užsakovui tuo atveju, jei Užsakovas yra įvykdęs SS prieduose numatytas mokėjimo sąlygas.
- 8.4.4. Užsakovas įsipareigoja naudoti šios Sutarties pagrindu įsigytas licencijas pagal atitinkamas SPĮ ir Sprendimų licencijų sąlygas.
- 8.4.5. OIXIO neteikia garantijos kitų gamintojų SPĮ ar Sprendimams. Kitų gamintojų SPĮ licencijų ar Sprendimų pirkimo atveju, OIXIO veikia kaip distributorius.

### 8.5. Šalių įsipareigojimai, kai Sutarties objektas yra programinės įrangos nuoma (BS 3.1.1.2 punktas) arba programinės įrangos kaip paslaugos (SaaS) nuoma (BS 3.1.1.3 punktas):

- 8.5.1. Programinės įrangos kaip paslaugos (SaaS) nuomos kaina, Šalių įsipareigojimų vykdymo terminai bei tvarka detalizuojami SS.
- 8.5.2. OIXIO įsipareigoja Užsakovui suteikti prieigą prie nuomojamos SPĮ ir/arba Sprendimų, kaip paslaugos licencijų informuodamas apie prieigą elektroniniu būdu, taip kaip tai numatyta SS.
- 8.5.3. Užsakovas įsipareigoja naudoti šios Sutarties pagrindu nuomojamas licencijas pagal atitinkamas SPĮ ir Sprendimų licencines sąlygas.
- 8.5.4. OIXIO neteikia garantijos Užsakovui perduodamai kitų gamintojų SPĮ. Kitų gamintojų SPĮ atžvilgiu OIXIO veikia kaip tarpininkas.

### 8.6. Šalių įsipareigojimai, kai Sutarties objektas yra programinės įrangos diegimas (BS 3.1.2 punktas):

#### 8.6.1. Bendrieji šalių įsipareigojimai:

- 8.6.1.1. Aiškumo tikslais nurodoma, kad Užsakovas įgalioja OIXIO diegiant atitinkamą programinę įrangą (kuri buvo nurodyta atitinkamose SS) sutikti Užsakovo vardu su atitinkamos SPĮ gamintojo licencijos sąlygomis. Bet kokių atveju Užsakovas patvirtina, kad prieš OIXIO sutinkant atitinkamo Gamintojo licencijos sąlygomis, yra susipažinęs su licencijos sąlygomis ir su jomis sutinka.

#### 8.6.2. Užsakovas įsipareigoja:

- 8.6.2.1. Iš anksto raštu informuoti OIXIO apie bet kokius numatomus Užsakovo veiklos ar darbo pakeitimus, kurie gali turėti įtakos Sutarties pagrindu teikiamų paslaugų vykdymui.
- 8.6.2.2. Nuo programinės įrangos diegimo pradžios iki Garantijos pabaigos, nemodifikuoti ir neleisti trečiosioms šalims modifikuoti programinės įrangos, išskyrus atvejus, kuomet tokiems veiksams atlikti OIXIO pateikia sutikimą. Užsakovas įsipareigoja padengti Užsakovo planuojamų modifikacijų įtakos vertinimo ir sutikimo pateikimo kaštus.
- 8.6.2.3. Programinės įrangos diegimo metu, užtikrinti Programavimo ir/ar Testavimo (jeigu OIXIO reikalauja) ir Gamybinės aplinkos pateikimą ir paruošimą, bei suteikti OIXIO nuotolinį prisijungimą prie šių aplinkų, išskyrus atvejus jei Aplinkas suteikia Gamintojas, pvz. programinės įrangos kaip paslaugos (angl. Software as a Service – SaaS) diegimo atveju.
- 8.6.2.4. Per protingą laiko tarpą pateikti diegimui būtiną informaciją, duomenis ir dokumentus, kurių reikia tinkamam paslaugų įgyvendinimui.
- 8.6.2.5. Į kiekvieną OIXIO raštišką paklausimą, išskyrus darbų pridavimą, atsakyti ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas, nebent atsakymui yra objektyviai reikalingas ilgesnis laiko tarpas.

### 8.3. General OIXIO's obligations:

- 8.3.1. Fulfill all OIXIO's obligations set out in this Contract properly and on time.
- 8.3.2. During the warranty period, resolve free of charge errors, defects and defects of Customizations and Solutions manufactured by OIXIO. Ensure proper operation and functioning of the Customizations in relation to the SS, unless the SS used by the Customer is not supported by the Manufacturer, the Customer does not comply with the terms of the SS license and / or does not ensure an Enhancement Plan, Maintenance plan or equivalent license enhancement plan.

### 8.4. Parties' obligation when Contract object is SS purchase-sale:

- 8.4.1. The purchase and sale price of software (such as SS, Solutions, etc.), the terms and procedure for the fulfillment of the obligations of the Parties are detailed in the respectable SS.
- 8.4.2. OIXIO shall transfer to Customer SS, Solutions license in electronic way, unless Parties would agree otherwise in an annex to SC.
- 8.4.3. Standard software is:
  - 8.4.3.1. purchased from SS manufacturers only if Customer has fulfilled payment conditions set out in annexes to SC.
  - 8.4.3.2. sold to Customer when SS manufacturer is OIXIO himself and only if Customer has fulfilled payment conditions set out in annexes to SC
- 8.4.4. Customer shall use SS and Solutions licenses obtained under basis of this Contract under order set out in license conditions.
- 8.4.5. OIXIO makes no warranties for SS or Solutions created by other manufacturers. In the case of the purchase of SS or Solutions licenses from other manufacturers, OIXIO acts as a distributor.

### 8.5. Obligations of the Parties when the object of the Contract is subscription of software (clause 3.1.1.2 of the GC) or subscription of software as a service (SaaS) (clause 3.1.1.3 of the GC):

- 8.5.1. The price of the subscription software as a service (SaaS), the terms and procedures for the fulfillment of the obligations of the Parties are detailed in the SS.
- 8.5.2. OIXIO undertakes to provide Customer with access to the subscribed SS and / or Solutions as a service license by providing electronic access, as provided in the SS.
- 8.5.3. Customer agrees to use the licenses subscribed under this Contract in accordance with the applicable license terms and conditions of the SS.
- 8.5.4. OIXIO does not provide guarantee to Standard software that is handed to Customer if OIXIO is not manufacturer of Standard software. In the case of the purchase of SS or Solutions licenses from other manufacturers, OIXIO acts as a distributor.

### 8.6. Parties' obligations when Contract object is Solution installation:

#### 8.6.1. General parties' obligations:

For clarity, Customer authorizes OIXIO to agree to the terms of the applicable SPE manufacturer's license on Customer's behalf by installing the applicable software (which was specified in the applicable SS). In any event, Customer acknowledges that it has read and agrees to the license terms before OIXIO agrees to the terms of the applicable Manufacturer's license.

#### 8.6.2. Customer shall:

- 8.6.2.1. In advance inform OIXIO in written form about any planned Customer activity or work changes which may have an impact for provision of services under this Contract.
- 8.6.2.2. From the beginning of the implementation of the Software until the end of the Warranty, not to modify or allow third parties to modify the Software, except with the consent of OIXIO. The Customer undertakes to cover the costs of assessing the impact of the Customer's planned modifications and submitting the consent.
- 8.6.2.3. During the installation of the Software, ensure the provision and preparation of the Development and / or Testing (if required by OIXIO) and the Production Environment, and provide OIXIO with remote access to these environments, unless the Environment is provided by Manufacturer, e.g. in case Software as a Service is being implemented.
- 8.6.2.4. Timely provide information needed for Solution installation work fulfilment and Contract execution, provide data and documents directly related to provision of services.
- 8.6.2.5. Respond not later than within 2 (two) working days to every OIXIO's written request except transfer of works, unless there is an objective reason for a longer period of time.

- 8.6.2.6. Atlikti Užsakovui priskirtus įsipareigojimus laikantis diegimo darbų plane numatytų terminų.
- 8.6.2.7. Mokėti sumas pagal **mokėjimo grafiką**, kuris yra pateikiamas atitinkamose SS arba jų Prieduose bei apmokėti OIXIO pateiktas sąskaitas ar jos dalį per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų nuo PVM sąskaitos faktūros išrašymo dienos tik tuo atveju, jeigu nepakanka sumos, gautos pagal išankstinio mokėjimo grafiką, sudengimui atlikti:
- 8.6.3. OIXIO įsipareigoja:**
- 8.6.3.1. Suteikti SS numatytas paslaugas, vadovaujantis Sutartyje numatytomis sąlygomis.
- 8.6.3.2. Neatlygintinai atlikti garantinės priežiūros darbus pagal šios Sutarties sąlygas ir numatytus terminus.
- 8.6.3.3. Atsakyti į kiekvieną Užsakovo raštu pateiktą užklausimą ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas.
- 8.6.3.4. Veikti profesionaliai, tinkamai ir laiku vykdyti visus kitus OIXIO įsipareigojimus, įtvirtintus šioje Sutartyje.
- 8.7. Šalių įsipareigojimai, kai Sutarties objektas yra aptarnavimo paslaugos (BS 3.1.3 punktas):**
- 8.7.1. Bendrieji šalių įsipareigojimai:**
- 8.7.1.1. Sprendimo Aptarnavimo paslaugų bei Papildomų paslaugų teikimo sąlygos ir tvarka nurodoma SS.
- 8.7.1.2. Aptarnavimo paslaugų ir Papildomų darbų kainos apskaičiavimo tvarka pateikiama atitinkamuose SS.
- 8.7.2. Užsakovas įsipareigoja:**
- 8.7.2.1. Laikytis įsigyjamų ar nuomojamų Licencijų sąlygų;
- 8.7.2.2. Teikiant užklausas dėl Sutrikimų, pateikti visą protingai būtiną bei išsamią informaciją, siekiant užtikrinti OIXIO galimybę identifikuoti Sutrikimo priežastį bei pobūdį. Tuo atveju, Užsakovas pateikia neišsamią informaciją, iš kurios neįmanoma identifikuoti Sutrikimo, Užsakovas yra apie tai informuojamas, tame tarpe kokios informacijos trūksta. Tokiu atveju Sutrikimo šalinimo laikai pradedami skaičiuoti iš naujo Užsakovui pateikus trūkstamą informaciją.
- 8.7.2.3. Per 4 (keturias) darbo valandas atsakyti į OIXIO raštu pateikiamus klausimus, susijusius užsakomomis Paslaugomis.
- 8.7.2.4. Sudaryti sąlygas OIXIO prisijungti nuotoliniu būdu prie programinės įrangos, kuri yra aptarnavimo paslaugų apimtyje arba tiesiogiai susijusios su aptarnavimo paslaugų tinkamu teikimu.
- 8.7.2.5. Reguliariai vykdyti techninės infrastruktūros, kuri naudojama aptarnaujamos programinės įrangos veikimui, profilaktiką, kurti programinės įrangos duomenų bazės atsargines kopijas.
- 8.7.2.6. Laikantis šios Sutarties sąlygų priimti kokybiškai suteiktas paslaugas.
- 8.7.2.7. Jeigu Užsakovas atsisako patvirtintuose užsakymuose numatytų paslaugų ir/ar darbų, kurių apimtis didesnė nei viena darbo diena, ir, jei apie tokį atsisakymą OIXIO yra informuojamas mažiau nei prieš vieną savaitę iki sutarto paslaugų ir/ar darbų atlikimo termino, Užsakovas įsipareigoja sumokėti baudą, kuri yra lygi pusei paslaugų ir/ar darbų užsakyme nurodytos sumos. Jeigu Užsakovas apie paslaugų ir/ar darbų užsakymą anuliavimą OIXIO informuoja prieš dvi dienas iki sutarto atlikimo termino, Užsakovas moka baudą, lygią dviem trečiosioms paslaugų ir/ar darbų užsakyme nurodytos sumos. Jeigu Užsakovas apie paslaugų ir/ar darbų užsakymą atšaukimą OIXIO informuoja sutarto atlikimo termino dieną, Užsakovas moka baudą, kuri yra lygi viso paslaugų ir/ar darbų užsamymo sumai.
- 8.7.2.8. Tinkamai ir laiku mokėti aptarnavimo mokesčių bei atsiskaityti su papildomus darbus.
- 8.7.3. OIXIO įsipareigoja:**
- 8.7.3.1. Teikti kokybiškas ir SS bei šios Sutarties reikalavimus atitinkančias paslaugas šioje Sutartyje numatyta tvarka ir įkainiais.
- 8.7.3.2. Neatlygintinai vykdyti garantinę Sprendimų, kurių gamintojas yra OIXIO bei Pritaikymų priežiūrą šioje Sutartyje numatytomis sąlygomis ir tvarka.
- 8.7.3.3. Pateikti Užsakovui PVM sąskaitas-faktūras už suteiktas paslaugas.
- 9.2.1.1. Execute obligations in given times under implementation works plan.
- 9.2.1.2. To pay the amounts according to the payment schedule provided in the respective SC or their Annexes and to pay the invoices or part thereof submitted by OIXIO within 14 (fourteen) calendar days from the date of VAT invoicing only if the amount is insufficient received in accordance with the prepayment schedule:
- 8.6.3. OIXIO shall:**
- 8.6.3.1. Provide services indicated in SC in due time in accordance with the terms of the Contract.
- 8.6.3.2. Carry out warranty maintenance works under conditions set out in this Contract and in due time and free of charge.
- 8.6.3.3. Answer to every written inquiry not later than within 3 (three) working days.
- 8.6.3.4. Act professionally, appropriately and execute all other obligations indicated in this Contract in due time.
- 8.7. Parties' obligations when Contract object is Solution maintenance services:**
- 8.7.1. General parties' obligations:**
- 8.7.1.1. Conditions and order for provision of Maintenance services and Additional services are indicated in SC.
- 8.7.1.2. The calculation of Maintenance services and Additional services fee is specified in respective SC.
- 8.7.2. Customer shall:**
- 8.7.2.1. Follow purchased or subscribed license terms and conditions;
- 8.7.2.2. When providing requests regarding Incident resolution, provide all reasonably necessary and complete information to enable OIXIO to identify the cause and nature of the Incident. In the event that the Customer provides incomplete information from which it is impossible to identify the Incident, the Customer shall be informed thereof, including what information is missing. In this case, the Incident resolution times shall be recalculated upon the submission of the missing information by the Customer.
- 8.7.2.3. Answer within 4 (four) hours to OIXIO's written questions related to ordered services.
- 8.7.2.4. Enable OIXIO to remotely connect to software that is within the scope of service or directly related to the proper provision of service.
- 8.7.2.5. Regularly execute check-up of technical base in which Solution operates; create copies of Solution database unless SC indicate otherwise.
- 8.7.2.6. Accept provided services that are qualified under terms and conditions set out in this Contract;
- 8.7.2.7. If the Customer refuses the services and / or work specified in the confirmed orders for more than one business day, and if OIXIO is notified of such cancellation less than one week before the agreed deadline for the performance of the services and / or work, the Customer undertakes to pay a penalty that is equal to half the amount specified in the service and / or works order. If Customer notifies OIXIO of the cancellation of a service and / or work order two days prior to the agreed performance deadline, Customer will pay a penalty equal to two-thirds of the amount specified in the service and / or work order. If the Client informs OIXIO about the cancellation of the service and / or works order on the day of the agreed performance deadline, the Client shall pay a penalty equal to the total amount of the services and / or works.
- 8.7.2.8. Pay Solution maintenance Contract fee to OIXIO and fully pay for provided services as is indicated in SC.
- 8.7.3. OIXIO shall:**
- 8.7.3.1. Provide quality services that meet requirements of this Contract and SC under order and in prices as is indicated in this Contract.
- 8.7.3.2. Perform warranty service for Solutions manufactured by OIXIO and Customizations free of charge under the terms and conditions set forth in this Agreement.
- 8.7.3.3. Provide VAT invoices for provided services to the Customer.

## 9. GARANTIJA

- 9.1. Šio skyriaus nuostatos dėl Garantijos yra taikomos kai Šalis buvo sudariusios atitinkamas SS, kurių objektas „ 3.1.2. Pasiruošimas diegimui ir/arba diegimas“ (BS 3.1.2 punktas), ko pasekoje buvo įdiegta atitinkama programinė įranga, tame tarpe Sprendimai ir/ar atlikti Pritaikymai.
- 9.2. OIXIO pagal šią Sutartį atliekamų darbų kokybė turi atitikti Lietuvos Respublikos įstatymuose bei šioje Sutartyje nustatytus kokybės reikalavimus. Sutrikimai ir dėl jos atsiradę Sprendimo diegimo darbų kokybės, Pritaikymų trūkumai pripažįstami, jei jie pasireiškę bent vienoje

## 9. WARRANTY

- 9.1. The provisions of this Chapter regarding the Warranty shall apply when the Parties have concluded the respective SC, the object of which is "3.1.2. Preparation for implementation and / or implementation"(GC 3.1.2 clause), as a result of which the relevant software was implemented, including Solutions and/or Customizations were performed.
- 9.2. OIXIO's quality of works executed under this Contract must meet requirements set out in legal acts of Republic of Lithuania and quality requirements set out in this Contract. Error and defects occurred due to Solution installation work and Adaptation quality are recognized if they



darbo vietoje, kurioje įdiegta, yra pasikartojantys ir yra veiksmų seka, įgalinanti Sutrikimą pakartoti.

occur at least in one work place in which Solution is installed, are recurring and there is a chain of actions making it possible to repeat Solution error or if it interferes with the use of Solution as intended.

### 9.3. Garantija:

9.3.1. SPĮ galioja pagal atitinkamo SPĮ gamintojo licencinės sutarties sąlygas. OIXIO garantinio aptarnavimo SPĮ netaiko.

9.3.2. Trečiųjų šalių sprendimams galioja pagal atitinkamo Sprendimo gamintojo licencijos sąlygas.

9.3.3. OIXIO sukurtiems Sprendimams ir Pritaikymams galioja - 12 (dvylika) mėnesių nuo Business Suite ar atitinkamos programinės įrangos starto momento.

9.3.4. OIXIO Pritaikymams galioja - 6 (šešis) mėnesius skaičiuojant terminą kiekvienam Pritaikymui atskirai nuo atitinkamų darbų perdavimo momento.

9.3.5. OIXIO teikia kokybės garantiją tik savo suteiktoms paslaugoms, darbams ir Pritaikymams. Jei OIXIO paslaugų ir darbų rezultatai sudaro dalį trečiųjų asmenų atliekamų darbų rezultatų, Vykdytojas neteikia kokybės garantijos. Jei OIXIO prieš pradėdamas darbus yra informuojamas ir sutinka juos atlikti kartu su kitais trečiaisiais asmenimis, tame tarpe ir su Užsakovo resursais, OIXIO kokybės garantiją teikia tik savo atliktiems darbams ir Pritaikymams. Jei OIXIO atliktų darbų rezultatų negalima atskirti nuo kitų subjektų atliktų darbų, OIXIO atliktiems darbams garantijos netaiko.

### 9.3.6. Garantija netaikoma:

9.3.6.1. OIXIO atliktų Pritaikymų atžvilgiu, kai Užsakovas pats (ar pasitelkdamas trečiuosius asmenis) atlieka OIXIO darbų ar Pritaikymų modifikacijas, pataisymus, nustatymus, konfigūraciją ar kitaip bet kokia apimtimi modifikuoja paslaugų rezultatus.

9.3.6.2. Pritaikymams ir Sprendimams, jei Sutrikimą lemia Užsakovo vartotojų veiksmai, susiję nekorektiškų duomenų įvedimu, nustatymais ar pakeista konfigūracija. OIXIO veiksmai, kuriais šalinami tokio pobūdžio sutrikimai, laikomi Papildomomis darbais.

9.4. Garantija netaikoma ir OIXIO neprisiima atsakomybės už Sprendimų ir Pritaikymų Sutrikimus, kurie atsirado dėl žemiau išvardintų priežasčių, (jeigu šios priežastys atsirado ne dėl OIXIO veiksmų / neveikimo):

9.4.1. Nekorektiškas duomenų reikšmių įvedimas;

9.4.2. Sprendimo nustatymų pakeitimai;

9.4.3. nesankcionuotas Užsakovo duomenų ištrynimasis;

9.4.4. kompiuterinio tinklo veiklos sutrikimas;

9.4.5. Sprendimo ir duomenų bazės atsarginių kopijų nebuvimas;

9.4.6. Sprendimo funkcionalumo pakeitimai;

9.4.7. Sprendimo programinės įrangos sudėtinųjų dalių tyčinis arba netyčinis sugadinimas (el. rinkmenų ištrynimasis, el. rinkmenų modifikavimas), pakeičiant OIXIO numatytą Sprendimo funkcionavimo būdą;

9.4.8. Užsakovo techninės įrangos gedimas.

9.5. Garantinio laikotarpio metu Užsakovo pastebėtos programinės įrangos klaidos turi būti fiksuojamos Helpdesk sistemoje ir tik išskirtiniais atvejais gali būti naudojamos kitos komunikacijos priemonės (pvz., kai neveikia Helpdesk sistema), jei nesutarta kitaip atitinkamose SS, skirtose Aptarnavimo paslaugoms.

9.6. Sutrikimai klasifikuojami pagal jų įtaką Užsakovo darbui su programine įranga. Klaidų lygiai:

9.6.1. **Aukštas** – Sutrikimas, kuris paveikia daugiau nei vieną vartotoją ir dėl kurio Užsakovas negali vykdyti būtinų funkcijų visame Business Suite, VVS arba kitame Sprendime ir nėra žinomas alternatyvus būdas joms atlikti.

9.6.2. **Vidutinis** – Sutrikimas, dėl kurio Užsakovas negali vykdyti būtinų Business Suite, VVS ar kito Sprendimo funkcijų, tačiau yra žinomas alternatyvus būdas joms atlikti

9.6.3. **Žemas** – Sutrikimas, dėl kurio Užsakovas negali vykdyti kitų Business Suite, VVS ar kito Sprendimo funkcijų, tačiau yra žinomas alternatyvus būdas joms atlikti.

9.7. Klaidos lygį nustato OIXIO. Siekiant tikslesnio Klaidos identifikavimo, OIXIO gali papildomai kreiptis į Užsakovą dėl papildomos informacijos suteikimo.

### 9.3. Warranty:

9.3.1. SS is valid under the terms of the license agreement of the respective SS manufacturer. OIXIO does not apply for warranty service for SS.

9.3.2. For third party Solutions is valid under the terms of the license agreement of the respective Solution manufacturer. OIXIO does not apply for warranty service for third party Solutions.

9.3.3. Valid for Solutions and Customization created by OIXIO – for 12 (twelve) months from the Business Suite or certain Software Go-Live.

9.3.4. Valid for Customizations created by OIXIO - for 6 (six) months for every Customization separately calculating the term from work transfer moment under ordered services.

9.3.5. OIXIO provides a warranty only for the services, works and Customizations developed by OIXIO. If the results of OIXIO services and works form part of the results of work performed by third parties, the OIXIO does not provide a warranty. If the Contractor is informed prior to the commencement of the Works and agrees to perform them with other third parties, including the Customer's resources, OIXIO will provide a warranty only for the Works and Customizations performed by OIXIO. If the results of the work performed by OIXIO cannot be separated from the work performed by other entities, the work performed by OIXIO is not covered by the warranty.

9.3.6. Warranty does not apply:

9.3.6.1. With respect to Customizations made by OIXIO, when Customer (or through third parties) makes modifications, corrections, settings, configurations, or otherwise modifies the results of the Services to any extent.

9.3.6.2. For Applications and Solutions, if the Incident is caused by the Customer's user actions related to incorrect data entry, settings or changed configuration. OIXIO actions that address this type of Incidents are considered Additional Works.

9.4. OIXIO does not bear the responsibility for Solution or Adaptation activity malfunctions (errors) which occurred due to reasons listed below (if such reasons occurred not due to action / inaction of OIXIO):

9.4.1. Incorrect input of data values;

9.4.2. Changes of Solution settings;

9.4.3. Unsanctioned deletion of Customer's data;

9.4.4. Malfunction of computer network activity;

9.4.5. Non-existence of Solution and database backup copies;

9.4.6. Changes of Solution functionality;

9.4.7. Intentional or unintentional damage to Solution software component parts (deletion of electronic files, modification of electronic files) which change Solution functional method intended by OIXIO;

9.4.8. Failure of Customer's technical equipment.

9.5. Solution incidents noticed in during Guarantee period must be registered by Customer in Helpdesk Solution and only in exceptional cases other means of communications might be used (for example in case Helpdesk Solution is not available), if otherwise is not indicated in specific SC dedicated for .

9.6. Incidents are classified by their influence to Customer's work with Solution. Levels of errors:

9.6.1. **High** – Incident that causes inability for Customer to execute necessary functions in the whole Business Suite, ERP or other Solution and there in no any alternative way to perform such functions

9.6.2. **Medium** – A failure that prevents the Customer from performing the necessary functions of the Business Suite, ERP or Solution, but there is known alternative way to perform such functions

9.6.3. **Low** – A failure that prevents the Client from performing other functions of the Solution, but there is a known alternative way to perform them.

9.7. Level of error is determined by OIXIO. In order to identify Errors more precisely, OIXIO may additionally make inquiry to Customer in order to collect information.

## 10. CONDITIONS RELATED TO PRICE

10.1. The applicable rates for the Services can be found on the website of OIXIO (<https://oixio.eu/lt/ilgalaiskis-sistema-aptarnavimas/>).

10.2. The final price of licenses, services and works, applicable fees, payment terms are specified in the relevant SS.

## 10. SU KAINA SUSIJUSIOS SĄLYGOS

10.1. Standartiniai Paslaugų įkainiai yra skelbiami OIXIO internetiniame puslapyje (<https://oixio.eu/lt/ilgalaiskis-sistema-aptarnavimas/>).

10.2. Galutinė licencijų, paslaugų bei darbų kaina, taikytini įkainiai, mokėjimo terminai nurodomi atitinkamose SS.

- 10.3. Užsakovui taikoma Aptarnavimo paslaugų plano ir papildomų darbų kaina nustatoma taikant standartinius OIXIO valandinius paslaugų įkainius, atsižvelgiant į Aptarnavimo paslaugų SS pateiktą įkainių apskaičiavimo tvarką, kurioje detalizuojamos nuolaidų taikymo, galiojimo ir kt. sąlygos.
- 10.4. OIXIO turi teisę vieną kartą per metus (t. y. iki kiekvienų metų gegužės 31 d.) perskaičiuoti taikomą standartinį Paslaugų įkainį ir paskelbti naują taikytiną standartinį Paslaugų valandinį įkainį OIXIO tinklalapyje. Nauji paslaugų įkainiai, pradedami taikyti Užsakovui nuo atitinkamame pranešime nurodyto momento, kuris yra arba atitinkamų metų birželio 1 d. arba atitinkamų metų spalio 1 d. (pirmasis įkainio perskaičiavimas bet kokių atveju gali būti atliekamas ne anksčiau nei po vienerių metų nuo sutarties sudarymo momento). Apie Paslaugų įkainio pasikeitimą (ko pasekoje keičiasi Aptarnavimo paslaugų įkainiai, Papildomų darbų įkainiai bei mėnesinis Aptarnavimo paslaugų mokestis) Užsakovas informuojamas Sutarties SS nurodytu Užsakovo el. pašto adresu (t. y. atskiru pranešimu) arba Klientų savitarnos portale (jei Šalys sutarė dėl OIXIO Klientų portalo naudojimo).
- 10.5. Diegimo ar kt. fiksuotos kainos paslaugoms apskaičiuoti taikomas valandinis įkainis gali būti perskaičiuojamas tais atvejais, kuomet Statistikos departamento skelbiamos ekonominės veiklos rūšies „Informacija ir ryšiai“ sektoriaus vidutinio darbo užmokesčio (toliau – **VDU**) pasikeitimas pasiekia 5 proc. lyginant su sutarties sudarymo metu metu buvusio ketvirčio VDU. Tokiu atveju paslaugų įkainis perskaičiuojamas jį padidinant procentu lygiu pusei VDU pasikeitimo procentiniam dydžiui. Pvz. jei VDU pokytis pasiekia 7 proc., SS nurodytiems darbams ar paslaugoms taikomas valandinis įkainis yra padidinamas 3,5 proc., t.y. OIXIO prisiima dalį VDU padidėjimo rizikos. Įkainio perskaičiavimas gali būti atliekamas kiekvieną metų ketvirtį. Apie įkainio pasikeitimą OIXIO Užsakovą informuoja pateiktas pranešimą prieš 30 d. bei pateikia įkainio pasikeitimą pagrindžiančią Statistikos departamento skelbiamą VDU pasikeitimo informaciją.
- 10.6. Paslaugų įkainiai nurodyti Sutarties SS yra galutiniai ir apima visas tiesiogines ir netiesiogines išlaidas, teikiant paslaugas ir atliekant darbus. Atitinkamai visą riziką dėl kainų ir įkainių padidėjimo prisiima OIXIO, išskyrus:
- 10.6.1. atvejus, kuomet keičiasi standartinis Paslaugų valandinis įkainis BS 10.4 punkte nustatyta tvarka;
  - 10.6.2. atvejus, kuomet keičiasi fiksuotai paslaugų kainai apskaičiuoti taikomas įkainis BS 10.5 punkte nustatyta tvarka;
  - 10.6.3. atvejus, kai šalys aiškiai susitarė dėl kitokios rizikos paskirstymo būdo arba papildomų patirtų išlaidų apmokėjimo;
  - 10.6.4. atvejus, kai keičiasi PVM dydis. Tokiu atveju kaina ir įkainiai keičiami proporcingai PVM pasikeitimo dydžiui. Kaina ir įkainiai perskaičiuojami per 1 (vieną) darbo dieną po Lietuvos Respublikos Pridėtinės vertės mokesčio įstatymo pakeitimo ar kito teisės akto įsigaliojimo dienos;
  - 10.6.5. atvejus, kai Gamintojai paskelbia naujus kainoraščius.
- 10.7. Tarpusavio atsiskaitymo tikslais (siekiant pripažinti kurios PVM sąskaitos-faktūros yra apmokėtos) Šalys įsipareigoja, esant kitos Šalies prašymui, ne dažniau kaip kas mėnesį suderinti tarpusavio atsiskaitymą akta.
- 10.8. Užsakovas, kai tai numatyta Sutarties SS, turi apmokėti OIXIO patirtas kelionių išlaidas vadovaujantis SS sutartomis sąlygomis. Kelionių datos ir išlaidos suderinamos su Užsakovu iš anksto.
- 10.9. Šioje Sutartyje pateikiamos sumos skaičiuojamos pagal pasirašymo dienių galiojančiuose teisės aktuose nurodytus PVM dydžius. Išrašant PVM sąskaitą-faktūrą, PVM tarifas bus apskaičiuojamas remiantis PVM sąskaitos-faktūros išrašymo dieną galiojančiais teisės aktais.
- 10.10. Visos sumos nurodytos šioje Sutartyje yra apskaičiuotos ir nurodytos eurais.
- 10.11. Tais atvejais, kai Užsakovas mažina Sutartyje patvirtintas darbų apimtį ir/ar atsako jų, kaina tikslinama derybų keliu atitinkamai mažinant darbų kainą bei atitinkamai koreguojant galutinę darbų kainą. Užsakovas negali mažinti darbų apimtį daugiau kaip 30% jei kitaip nenumatyta Sutarties SS. Jeigu Užsakovas nori sumažinti darbų apimtį daugiau kaip 30%, OIXIO turi teisę peržiūrėti Paslaugų teikimo įkainius.
- 10.12. Mokėjimai turi būti vykdomi bankiniu pavedimu į SS nurodytą OIXIO banko sąskaitą. Apmokėjimo diena laikoma ta diena, kai atliekamas bankinis pavedimas.
- 10.3. The price of the Support Services Plan and Additional work applicable to the Customer shall be determined by applying the standard OIXIO hourly service rates, taking into account the tariff calculation procedure provided by the Service Services SS, which details the application, validity, etc. of discounts and other conditions.
- 10.4. OIXIO has a right to recalculate applicable standard Maintenance services rates once a year and to publish new hourly rates of Maintenance services on the website of OIXIO until May 31st of each respective year. Service fee in accordance to the new Maintenance service rates will be calculated starting from the dated indicated in relevant notice this can be either 1<sup>st</sup> of June or 1<sup>st</sup> of October of the respective year (the first recalculation of the price may in any case be made not earlier than one year from the moment of concluding the Contract). Customer is additionally informed (by a separate notice) about changes of the Maintenance services rates and price of Maintenance services plan by Customers' email indicated in SC of this Contract.
- 10.5. The hourly rate applied for calculation of implementation or other fixed price services may be recalculated in cases when the change in the average wage in the sector of economic activity "Information and communication" published by Statistics Lithuania reaches 5% in comparison with the average wage of quarter during which Contract was concluded data published by Statistics Lithuania at the time of concluding the Contract. In this case, the hourly rate is recalculated by increasing the hourly rate by half the percentage change in average salary. E.g. if the change in average salary reaches 7%, the hourly rate applied to the respective works or services specified in the SS shall be increased by 3.5%, i.e. OIXIO bears part of the risk of an increase in average wage. The recalculation of the hourly rate can be done every quarter of the year. OIXIO will notify Customer of any change in rates by giving 30 days notice along with information on average salary change published by the Department of Statistics substantiating the hourly rate change.
- 10.6. Prices and rates indicated in SC of Contract are final and include all direct and indirect costs related to provision of Services or Software. Risk of price and rate rise of Services or Software is bared by OIXIO except:
- 10.6.1. cases when standard services hourly rate is changed in accordance with Clause 10.4 of GC of this Contract;
  - 10.6.2. cases when hourly rate applied for calculation of fixed price services changed in accordance with Clause 10.5 of GC of this Contract;
  - 10.6.3. cases when parties clearly agreed on different risk allocation method or on additional payment of incurred expenses;
  - 10.6.4. cases when VAT tariff changes. In such case price and rate are changed proportionally to VAT tariffs change for those Services and Software for which new requirements are applicable. Price and rates are recalculated in 1 (one) working day after day of enactment of Value Added Tax Law of Republic of Lithuania or other legal act;
  - 10.6.5. cases where Manufacturers publish new price lists.
- 10.7. For purposes of internecine accounting (in order to recognize which VAT invoices are paid for) Parties shall commit to coordinate internecine settlement act no more than every month having request of the Contracting Party.
- 10.8. When it is indicated in SC of Contract Customer shall pay for OIXIO's incurred travel expenses under conditions indicated in SC. Dates of travels and expenses are agreed with Customer beforehand.
- 10.9. Sums provided in this Contract are calculated under valid VAT tariffs indicated in legal acts on day of signing this Contract. When issuing VAT invoice VAT tariff shall be calculated according to issuing day valid legal acts.
- 10.10. All sums and payments indicated in this Contract are calculated and made in Euros.
- 10.11. In cases when Customer lessens confirmed work scope and/or refuses them when they previously had been confirmed in Contract, their price is revised in negotiation method by lowering work price and respectively modifying final work price. Customer may not lessen work scope more than 30% if SC of Contract do not indicate otherwise. If Customer wishes to lessen work scope more than 30% OIXIO has the right to review fees applicable for provision of services.
- 10.12. Payments must be made by bank payments to OIXIO's bank account indicated in SC. Day of payment is regarded as the day when bank payment is made.

## 11. REKLAMACIJOS

- 11.1. Užsakovas įsipareigoja pareikšti pretenzijas OIXIO dėl:
- 11.1.1. Atliktų darbų ir/ar suteiktų Paslaugų kokybės – ne vėliau kaip per 7 (septynias) darbo dienas po suteiktų paslaugų priėmimo. Abejonių pareiškimas SS nurodytais OIXIO kontaktais laikomas tinkamu aukščiau šiame punkte nurodytos sąlygos įvykdymu su sąlyga, kad pasitvirtinus Užsakovo abejonėms Užsakovas pateikia rašytinę pretenziją bei ją pagrindžiančius dokumentus ne vėliau kaip per 30
- 11.1. Customer shall present claims to OIXIO for:
- 11.1.1. Quality of executed works – not later than within 7 (seven) working days after acceptance of provided services. Presentation of doubts in OIXIO's contacts indicated in SC are regarded as appropriate execution of above mentioned condition if after presenting doubt it is confirmed by a written claim provided by Customer alongside with documentation grounding documents. Written claim must be

(trisdešimt) kalendorinių dienų nuo abejonių pareiškimo, adresuodamas pretenziją SS nurodytais OIXIO kontaktais;

- 11.1.2. Dėl Sutarties sąlygų neįvykdymo ir kitais atvejais – ne vėliau kaip per 3 (tris) mėnesius nuo Sutarties sąlygų pažeidimo arba faktinio sužinojimo apie Sutarties sąlygų pažeidimą momento;
- 11.2. OIXIO per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų išnagrinėja gautas pretenzijas ir pateikia argumentuotą atsakymą Užsakovui. Terminas atsakymo pateikimui pradedamas skaičiuoti nuo paskutinių pretenziją pagrindžiančių dokumentų gavimo momento. Pretenzijų pripažinimo atveju OIXIO atlygina Užsakovui jo patirtus pagrįstus tiesioginius nuostolius. Šalys susitaria, kad pagal SS priskaičiuota bauda pilnai apima nuostolių atlyginimą.

## 12. ŠALIŲ PATVIRTINIMAI

- 12.1. Sutarties Šalys pareiškia ir garantuoja, kad jos pilnai, besąlygiškai ir neatšaukiamai turi teisę, o jeigu reikia ir licencijas, užsiimti veikla, susijusia su Sutartyje numatytų įsipareigojimų vykdymu.
- 12.2. Sutarties Šalys patvirtina, kad sudarydamos Sutartį neviršijo ir nepažeidė savo kompetencijos (įstatų, nuostatų, statuto, jokio Sutarties Šalies valdymo organo (savininko, steigėjo ar kito kompetentingo subjekto) nutarimo, sprendimo, įsakymo, jokio privalomo teisės akto, sandorio, teismo sprendimo (nutarties, nutarimo) ar kt.).
- 12.3. Sutarties Šalys patvirtina, kad jos yra mokios, joms nėra iškelta bankroto byla, ar pradėtos neteisminės bankroto procedūros nėra turinių ginčų nutarimo, sprendimo, įsakymo, jokio privalomo teisės akto, sandorio, teismo sprendimo (nutarties, nutarimo) ar kt.).
- 12.4. Sutarties Šalys patvirtina, kad jos yra mokios, joms nėra iškelta bankroto byla, ar pradėtos neteisminės bankroto procedūros nėra turinių ginčų nutarimo, sprendimo, įsakymo, jokio privalomo teisės akto, sandorio, teismo sprendimo (nutarties, nutarimo) ar kt.).
- 12.5. Sutarties Šalys įsipareigoja nedelsiant informuoti kitą Sutarties šalį apie turinio pobūdžio teisinius ginčus, kurie gali daryti įtaką Sutarties sąlygų vykdymui.
- 12.6. Sutarties Šalys patvirtina, jog tuo atveju, kai pagal Sutartį tai yra privaloma, jos suteikė viena kitai visą informaciją (dokumentus), reikalingą kitos Sutarties Šalies ūkinės-finansinės būklės ir jos vykdymo analizei atlikti ir, kad ši informacija yra teisinga.
- 12.7. Sutarties Šalys įsipareigoja per 5 (penkias) dienas pranešti kitai Sutarties Šaliai apie pasikeitusį registracijos ar buveinės adresą, kontaktinius duomenis, ar Sutartyje užfiksuotus bankinius rekvizitus, Užsakovo pavaldumą, savininką arba nuosavybės formą, kitus reikšmingus įvykius, kurie gali daryti įtaką Sutarties sąlygų vykdymui.
- 12.8. Sutarties Šalys patvirtina, kad kiekviena iš jų veikia teisėtai, Sutartis yra sudaryta tinkamai, Sutartį pasirašė tinkamus įgaliojimus turintys asmenys.

## 13. INTELEKTINĖS NUOSAVYBĖS TEISĖS

- 13.1. Kai sutarties objektas yra:
- 13.1.1. **SPĮ ar Sprendimai** - Užsakovas įgyja teisę naudotis atitinkama programine įranga pagal intelektinės nuosavybės teisių turėtojo (SPĮ ar Sprendimo gamintojo, licenciaro) Licencijos sąlygas tokiai programinei įrangai.
- 13.1.2. **Pritaikymai** - Užsakovas įgauna teisę naudotis neribotą laiką (lifetime) savo vidaus veiklos tikslais, nuo Pritaikymų sukūrimo darbų kainos apmokėjimo, jeigu atitinkamose SS nėra nustatyta kitaip.
- 13.2. Autoriaus neturtinės teisės į SPĮ, Sprendimus ar kitus intelektinės veiklos rezultatus priklauso OIXIO arba atitinkamam programinės įrangos gamintojui ir yra neperleidžiamos.
- 13.3. Užsakovas neturi teisės jokia forma bet kokiems tretiesiems asmenims perleisti ar kitu būdu padaryti viešai prieinamą autoriaus turinių teisių į SPĮ, Sprendimus, ar į bet kokią kitą intelektinės veiklos rezultatą, sukurtą Sutarties vykdymo metu.
- 13.4. Užsakovui draudžiama, nesant OIXIO leidimo, suteikti prieigą bet kokiems tretiesiems asmenims prie OIXIO intelektinės veiklos rezultatų, tame tarpe SPĮ, Sprendimų ar Pritaikymų.
- 13.5. Užsakovas neturi teisės bet kokia forma ar būdu atgaminti, adaptuoti, perdėti, platinti (įskaitant kopijas), kopijuoti, nuomoti, teikti panaudai ar kitaip perduoti nuosavybę į OIXIO Užsakovui pateiktus intelektinės veiklos rezultatus, tame tarpe į SPĮ, Sprendimus bei Pritaikymus.
- 13.6. Užsakovas neturi teisės naudoti SURE STEP + metodikos ar bet kokių kitu būdu taikyti SURE STEP + metodikos arba jos elementų be išankstinio raštiško OIXIO sutikimo;

provided not later than within 30 (thirty) calendar days after presentation of doubts and has to be addressed to OIXIO in contacts indicated in SC.

- 11.1.2. Nonfulfillment of Contract conditions and other cases – not later than within 3 (three) months from violation of Contract conditions or factual moment of learning about violation of Contract conditions.
- 11.2. OIXIO shall adjudge received claims within 30 (thirty) calendar days and shall send grounded response to Customer. Period for response provision is calculated from the moment of latest receiving of claim grounding documents. In case of claim acknowledgement OIXIO shall compensate Customer's incurred grounded direct damages. It is regarded that fine calculated in SC fully includes damage compensation.

## 12. PARTIES' CONFIRMATIONS

- 12.1. Parties of this Contract declare and guarantee that they fully, unconditionally and irrevocably have the right and if needed have licenses to engage in their activity related to execution of Contract obligations.
- 12.2. Parties of this Contract confirm that when concluding this Contract they did not exceed and did not violate their competence (articles of association, regulations, statutes, no decisions, rulings, orders of Contract Party's management bodies (owner, founder or other competent entity), also no obligatory legal act, contract, court decision (ruling, resolution) or etc.).
- 12.3. Parties of this Contract confirm that they are capable of paying, they do not have bankruptcy cases addressed, do not have started non court bankruptcy procedures, no material disputes are started in court, no arrests or other restrains to dispose their bank accounts and/or other material restrains which may have substantial influence to Parties activity are applied. Also it is not known to Parties about any circumstances which may in the future reduce possibilities to fulfill their obligations under this Contract and Parties are capable to properly execute this Contract.
- 12.4. In case of start of reorganization or liquidation procedures of the Parties of this Contract shall in written form inform other Party and shall agree on obligation execution questions rising from this Contract within 3 (three) days after origin or discovering of such fact.
- 12.5. Parties to this Contract shall without hesitation inform other Party about material nature litigations which may have influence to execution of this Contract's conditions.
- 12.6. Parties of this Contract confirm that in cases when it is obligatory, they have provided each other with all information (documents) necessary for execution of analysis of other Contract Party's economic-financial condition and its execution and ensured that such information is correct.
- 12.7. Parties of this Contract shall inform other Party about change of registration or business address, contact data or bank requisites indicated in Contract, Customer's subordination, owner or property form, other significant events which may have influence to execution of this Contract's conditions within 5 (five) days.
- 12.8. Parties of this Contract confirm that every Party is acting legitimately, Contract is concluded properly, and Contract is signed by persons having appropriate authorizations.

## 13. INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS

- 13.1. When Contract object is:
- 13.1.1. **Standard software, Modules or Solutions** – Customer acquires the right to use software in mention under holders of intellectual property right (by rule it is SS manufacturer) License conditions applied for such standard software.
- 13.1.2. **Customizations** – Customer receives indefinite right to use OIXIO's work results in need of Customer's internal business use from the moment of payment for Customizations development works.
- 13.2. The copyright of the SS, Modules, Solutions, Customizations or other intellectual property is owned by OIXIO or its respective software vendor (manufacturer) and is non-transferable.
- 13.3. The Customer shall not in any way transfer or otherwise make publicly available to any third parties the author's property rights to SS, Solutions, Modules or any other intellectual property created during the performance of the Contract.
- 13.4. The Customer may not, without OIXIO 'permission, grant any third party access to OIXIO' intellectual property, including the Solutions, SPCs, Modules, or Applications
- 13.5. Customer shall not reproduce, adapt, modify, distribute (including copies), copy, rent, lend, or otherwise transfer the intellectual property provided to OIXIO to Customer, including the SS, Modules, Solutions, and Applications, in any form or manner.
- 13.6. use SURE STEP + methodology copy or in any other way to apply SURE STEP + methodology or its elements without beforehand written OIXIO's consent;

#### 14. KONFIDENCIALUMO ĮSIPAREIGOJIMAI

- 14.1. Sutarties Šalys susitaria, kad Sutartis yra konfidenciali. Šalys įsipareigoja be išankstinio rašytinio kitos Šalies sutikimo neatskleisti tretiesiems asmenims Sutarties turinio ar jos sąlygų 1 (vienierius) metus po Sutarties pabaigos, išskyrus atvejus, kai tai būtina pagal teisės aktus arba reikalinga Sutarčiai vykdyti.
- 14.2. Konfidenciali informacija reiškia Sutarties sąlygas bei visą dokumentaciją ir informaciją, kurią Sutarties šalys gauna viena iš kitos derantis arba vykdant Sutartį, OIXIO komercinius pasiūlymus, o taip pat informaciją, kuri susijusi su Sutarties šalių komercine veikla ir/arba planais, kuriuos viena Sutarties šalis atskleidžia kitai, įskaitant, bet neapsiribojant rašytinėmis ir elektroninėmis laikmenomis bei kita informacija, nepriklausomai nuo jos pavidalo ir pateikimo būdu.
- 14.3. Konfidencialia nelaikoma informacija, kuri buvo vienos iš Sutarties šalių dispozicijoje (su visa atskleidimo teise) prieš gaunant ją iš kitos Sutarties šalies arba informacija, kuri yra priinama viešai, arba informacija, kuri yra vienos iš Sutarties šalių nepriklausomai sukurta iki gavimo arba gauta iš kitos trečiosios šalies, turinčios teisę tokią informaciją atskleisti, su sąlyga, kad informaciją atkleidusi šalis gali tai patvirtinti dokumentais.
- 14.4. Užsakovas neturi teisės be OIXIO rašytinio leidimo trečiosioms Šalims teikti informacijos atskleidžiančios OIXIO Užsakovui pateiktus Pritaikymus ar Sprendimus (jų išėities tekstus, grafinės vartotojų sąsajų nuotraukas, aprašymus), projekcinę dokumentaciją, prieigą prie Sprendimo, išskyrus BS 17.1. punkte nurodytą sąlygą.
- 14.5. Bet kuri Sutarties Šalis turi teisę atskleisti konfidencialią informaciją, jeigu tai yra susiję su jos komercinės veiklos auditu, atliekamu nepriklausomo audito, įgaliotų valstybės institucijų, o taip pat, jeigu tokia informacija turi būti atskleista vadovaujantis teisės aktais, teismo sprendimu, taip pat kai tokia informacija atskleidžiama Sutarties Šalies advokatams, skolų išieškojimo bendrovėms ar bankams.
- 14.6. Užsakovas sutinka, kad jam netinkamai vykdant savo sutartinius įsipareigojimus, OIXIO rinktų apie jį duomenis iš kitų šaltinių, įskaitant bet neapsiribojant bankais, kitais trečiaisiais asmenimis, kurių veikla susijusi su skolų išieškojimu, vadovaujantis asmens duomenų tvarkymą ir jų apsaugą reglamentuojančiais teisės aktais.
- 14.7. Tuo atveju, jei OIXIO teikiamos paslaugos ar darbai yra susiję su Užsakovo valdomų asmens duomenų tvarkymu, Šalys įsipareigoja sudaryti atskirą duomenų tvarkymo sutartį iki asmens duomenų tvarkymo veiksmų pradžios.
- 14.8. Sutarties šalis, pažeidusi šiame skyriuje nurodytus įsipareigojimus, kitai sutarties šaliai privalo sumokėti 10.000,00 (dešimties tūkstančių) eurų dydžio baudą bei įsipareigoja atlyginti kitai šaliai jos patirtus tiesioginius nuostolius.

#### 15. SUTARTIES ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

- 15.1. Jeigu Šalis pažeidžia savo šia Sutartimi priimtus įsipareigojimus ar pateikia klaidingus patvirtinimus, ji įsipareigoja kitai Šaliai padengti tiesioginius nuostolius, jeigu Šaliai tokie nuostoliai atsirado dėl kitos Šalies atlikto Sutarties pažeidimo ar klaidingo patvirtinimo.
- 15.2. Jeigu OIXIO praleidžia Sutartyje numatytus terminus ne dėl Užsakovo ar trečiųjų šalių kaltės daugiau kaip 45 (keturiasdešimt penkias) dienas ir nesuderia tokių atidėjimų su Užsakovu 15 (penkiolikos) dienų laikotarpyje (skaičiuojant nuo atitinkamo termino pabaigos):
  - 15.2.1. Užsakovas įgyja teisę neatliktų darbų vykdymui pasitelkti Trečiašias šalis, išskyrus darbus, susijusius su OIXIO ar trečiųjų Šalių Sprendimų keitimu ar modifikavimu. Apie ketinimą pasinaudoti šia teise Užsakovas įsipareigoja informuoti OIXIO rašytiniu būdu. Tokiu atveju Trečioji šalis turi priimti konfidencialumo įsipareigojimus ir atsakomybes, kurios būtų ne mažiau griežtos, nei šios Sutarties sąlygos ir apie tai informuoti OIXIO raštu iki bet kokių darbų vykdymo pradžios. Trečiosios šalys privalo bet kokius darbus su OIXIO. Jeigu Trečių šalių atlikti Sprendimo pakeitimai nebus suderinti su Vykdytoju, OIXIO pasilieka teisę neteikti garantinės priežiūros;
  - 15.2.2. Užsakovas įgyja teisę derėtis dėl Sutarties sąlygų.
- 15.3. Jeigu Užsakovas nesumoka OIXIO už darbus ar programinę įrangą Sutartyje numatytais terminais, Užsakovas moka OIXIO 0,02% (dviejų šimtųjų procento) dydžio delspinigius nuo laiku nesumokėtos sumos, skaičiuojant už kiekvieną pavėluotą dieną, jei SS nesutarta kitaip. Užsakovui delsiant apmokėti ilgiau kaip 30 (trisdešimt) dienų ir po atskiro papildomo pranešimo tokio pažeidimo nepašalina, OIXIO turi teisę sustabdyti darbų atlikimą ir pratęsti jų vykdymą tik Užsakovui įvykdžius parelas įsipareigojimus.
- 15.4. Jeigu OIXIO pažeidžia darbų atlikimo ar kitus šioje Sutartyje numatytus įsipareigojimo įvykdymo terminus Užsakovui to raštu pareikalavus, moka Užsakovui 0,02% (dviejų šimtųjų procento) dydžio delspinigius, skaičiuojamus:

#### 14. CONFIDENTIALITY OBLIGATIONS

- 14.1. Parties to this Contract agree that Contract is confidential. Parties shall not disclose content or conditions of this Contract to third parties without beforehand receiving written other Party's consent for 1 (one) year after ending this Contract except cases when it is necessary under legal acts or is necessary for execution of Contract.
- 14.2. Confidential information means Contract conditions and all documentation and information which Contract parties received from each other in negotiation and whilst executing this Contract, also commercial proposals of OIXIO, as well as information which is related to Contract parties' commercial activity and/or plans that are disclosed by one party to another including but not limiting to written and electronic media and other information, independent of its form or methods of delivery.
- 14.3. Non-confidential information is such information which was in disposition of one Party (with all disclosure right) before receiving it from other Party or information which is accessible publicly, or information which is independently created by a Party before receiving or having received from third party having right to disclose such information with condition that party which disclosed information can confirm this with documents.
- 14.4. Customer does not have the right to provide information which might disclose OIXIO's provided Customizations and Modules (their source code, graphical user link photos, descriptions), all project documentation, access to Solution, except case indicate GC clause 17.1. to third parties without written approval from OIXIO.
- 14.5. Any Party of this Contract has the right to disclose confidential information if disclosure is related to its commercial activity revision carried out by independent audit, authorized government institutions, also if such information must be disclosed by laws or court decision or when Parties to this Contract agree to such disclosure, also when such information is disclosed to Contract Parties' lawyers, companies of debt collecting or banks.
- 14.6. Customer agrees that upon improper execution of his contractual obligations OIXIO shall collect data about Customer from other sources including but not limiting to banks, other third parties whose activity is related to debt collecting in accordance with the legislation governing the processing and protection of personal data
- 14.7. In the event that the services or works provided by OIXIO involve the processing of personal data held by Customer, the Parties undertake to enter into a separate data processing agreement.
- 14.8. Party to this Agreement which violates obligations set out in this section shall pay 10.000,00 (ten thousand) euro fine and compensate incurred direct damages to other Party.

#### 15. LIABILITY OF CONTRACT PARTIES

- 15.1. If a Party violates obligations rising out of this Contract or provides false confirmations then such Party shall compensate direct damages (if there are any) which injured Party incurred due to Contract violation or false confirmation by other Party.
- 15.2. If OIXIO violates periods indicated in Contract not due to fault of Customer or third parties more than 45 (forty five) days and does not agree such dilation with Customer within 15 (fifteen) days' time (calculating from respective period end), it is regarded as substantial violation of Contract:
  - 15.2.1. Customer has the right to involve Third parties to execute works that have not been carried out, except for the works, related to OIXIO or third party Solution change or customization. Customer shall inform OIXIO in written form about the intension to use such right. In such event, the Third Party shall assume confidentiality obligations and responsibilities no less stringent than the terms of this Agreement and shall notify OIXIO in writing prior to the commencement of any work. Third parties must do any work they intend to do with OIXIO. If changes made by Third Parties are not agreed with OIXIO, OIXIO reserves the right not to provide warranty service;
  - 15.2.2. Customer has the right to negotiate for Contract conditions.
- 15.3. If Customer fails to pay OIXIO for the Works or Software within the time limits set forth in the Contract, Customer shall pay OIXIO interest at the rate of 0.02% (two hundred percent) of the amount not paid on time, for each day of delay, unless otherwise agreed in SC. If the Customer delays in payment for more than 30 (thirty) days and does not eliminate such violation after a separate additional notice, OIXIO has the right to suspend the performance of the work and resume its performance only if the Customer fulfills the overdue obligations.
- 15.4. If OIXIO violates the terms of performance of the Works or other obligations provided for in this Agreement upon the Customer's written request, it shall pay to the Customer interest at the rate of 0.02% (two hundredths), calculated:

- 15.4.1. Kai SS objektas „**Programinės įrangos licencijų įsigijimas/nuoma**“ (BS 3.1.1 punktas) – nuo neperduotos programinės įrangos kainos už kiekvieną pavėluotą dieną, jei SS nesusitariama kitaip
- 15.4.2. Kai SS objektas „**Pasiruošimas programinės įrangos diegimui ir/arba diegimas**“ (BS 3.1.2 punktas) nuo neatliktų darbų, jei SS nesusitariama kitaip.
- 15.4.3. Kai SS objektas „**Aptarnavimo paslaugos**“ (3.1.3 punktas) - nuo mėnesinio aptarnavimo paslaugų mokesčio, jei SS nesusitariama kitaip.
- 15.5. Už kitos Šalies dalyvaujančio arba dalyvavusio darbuotojo įdarbinimą be kitos Sutarties šalies sutikimo darbų atlikimo metu arba per 1 metus nuo šių darbų pabaigos, darbuotoją įdarbinusį Šalis turės sumokėti kompensaciją, kuri apskaičiuojama taip: 30 MGL dydžio sumą padauginę iš mėnesių skaičiaus iki projekto pabaigos (pagal galiojantį projekto planą) + 12 mėnesių, jei Sutarties SS nesusitarta kitaip.
- 15.6. Šalys susitaria, kad Sutartyje nustatytos netesybos turi būti apmokėtos ne vėliau nei per 30 dienų nuo atitinkamo pareikalavimo gavimo dienos, jei Sutarties SS nesusitarta kitaip.
- 15.7. Šalys susitaria, kad netesybų sumokėjimas bei nuostolių atlyginimas neatleidžia Šalies nuo tinkamo Sutartinių įsipareigojimų vykdymo.
- 15.8. Ne dėl OIXIO kaltės Užsakovui nutraukus šią Sutartį, Užsakovas privalo atlyginti OIXIO dėl to patirtus nuostolius. Šalys sutaria, kad Užsakovas turi teisę nutraukti sutartį nesikreipiant į teismą, vienašališkai bet kuriuo metu, atlygindamas OIXIO už iki sutarties nutraukimo faktiškai suteiktas paslaugas.

## 16. ATSAKOMYBĖS RIBOJIMAS

- 16.1. OIXIO įsipareigoja atlyginti Užsakovui Užsakovo patirtus nuostolius, kurie atsirado dėl OIXIO veiksmų, netinkamo darbų atlikimo. Šalių atsakomybė pagal šią Sutartį yra ribojama tiesioginių kitos Sutarties šalies patirtų nuostolių atlyginimu, t. y. Šalis neatlygina netiesioginių kitos Šalies patirtų nuostolių.
- 16.2. Bet kokių atvejų, Šalių atsakomybė yra ribojama OIXIO per paskutinius 6 mėn. suteiktų ir apmokėtų paslaugų verte, išskyrus atvejus, jei nuostoliai patiriami dėl kitos Šalies veiksmų, kurie atlikti tyčia arba dėl didelio neatsargumo.
- 16.3. Sutarties šalys Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka yra atleidžiamos nuo atsakomybės BS 17 dalyje numatytu atveju (*force majeure* aplinkybės).

## 17. FORCE MAJEURE APLINKYBĖS

- 17.1. Sutarties šalys Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka yra atleidžiamos nuo atsakomybės už Sutartyje numatytų prievolių neįvykdymą arba netinkamą įvykdymą, jeigu įrodo, kad tai įvyko dėl nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybių.
- 17.2. Sutarties prasme nenugalimos jėgos aplinkybės reiškia bet kokią įvykį ar reiškinį, kurių Sutarties Šalys negali kontroliuoti, ir kurie yra nurodyti Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.212 straipsnyje bei „Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms taisyklėse“, patvirtintose 1996-07-15 Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 840.
- 17.3. Sutarties šalis, teigianti esant nenugalimos jėgos aplinkybei ar aplinkybėms privalo apie tai raštu informuoti kitą Sutarties šalį kaip įmanoma greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 7 (septynias) d. d. po tokios nenugalimos jėgos aplinkybės ar aplinkybių atsiradimo momento, nurodant tokios nenugalimos jėgos aplinkybės ar aplinkybių prigimtį ir tikėtiną tokios aplinkybės tęstinumo laiką.
- 17.4. Sutarties šalis, neįvykdžiusi BS 17.3 punkte nurodyto įsipareigojimo, negali reikšti pretenzijų dėl Sutartyje numatytų prievolių neįvykdymo arba netinkamo įvykdymo remdamasi nenugalimos jėgos aplinkybėmis ir įsipareigoja atlyginti visus kitos Sutarties šalies patirtus nuostolius per SS nurodytus mokėjimo terminus.

## 18. TEISIŲ PAGAL SUTARTĮ PERDAVIMAS

- 18.1. Užsakovas neturi teisės perduoti trečiajam asmeniui teisių ir įsipareigojimų pagal Sutartį be raštiško OIXIO sutikimo. Išskyrus šalies reorganizavimo atvejus.
- 18.2. OIXIO turi teisę perduoti trečiajam asmeniui savo teises ir įsipareigojimus pagal Sutartį, jei tai yra susiję su finansine dalimi, t. y. apmokėjimo gavimais. Visais kitais atvejais OIXIO negali perduoti teisių ir įsipareigojimų pagal Sutartį be raštiško Užsakovo sutikimo. Išskyrus šalies reorganizavimo atvejus.

## 19. SUTARTIES ŠALIŲ TARPUSAVIO PRANEŠIMAI

- 15.4.1. When the object of the SC is “**Purchase / subscription of Software Licenses**” (clause 3.1.1 of GC) from the price of the non-transferred software for each day of delay, unless otherwise agreed by SS;
- 15.4.2. When the object of SC is “**Preparation for software implementation and / or implementation**” (clause 3.1.2 of GC) from unfinished work, unless otherwise agreed in the SC.
- 15.4.3. When the object of the SC is “**Support Services**” (clause 3.1.3 of GC) - from the monthly service fee, unless otherwise agreed by the SS.
- 15.5. For employment of other Party's employee who is participating in this Contract or has participated in it without a written consent of other Party whilst executing works or after 1 year after ending such works, a Party that has employed an employee shall pay a compensation which is calculated as follows: 30 minimum life standard sum is multiplied from number of months left till the end of project (under valid project plan) + 12 months, if SC of Contract do not indicate otherwise.
- 15.6. Parties agree that penalties set out in Contract must be paid not later than within 30 days from respective receipt day of request, if SC of Contract do not indicate otherwise.
- 15.7. Parties agree that payment of penalties and damage compensation do not exclude Party's from proper execution of Contract's obligations.
- 15.8. In case when Contract is terminated by Customer not due to fault of OIXIO, Customer shall compensate OIXIO's incurred damages. Parties agree that Customer remains the right to terminate Contract without going to court, unilaterally at any time, by remunerating OIXIO for the services actually provided to him before the termination of Contract.

## 16. LIABILITY LIMITATION

- 16.1. OIXIO shall compensate Customer's incurred damages, which emerged from OIXIO's actions, improper execution of works. Liability of Parties under this Contract is limited by compensation of direct damages incurred by other Party i. e. a Party does not compensate indirect damages of other Party.
- 16.2. Parties total liability cannot exceed an amount corresponding to the total value of the services provided by OIXIO and paid for, unless the loss is due to acts of the other Party committed intentionally or through gross negligence.
- 16.3. Parties are exempt from liability under order indicated in legal acts of Republic of Lithuania in case indicated in part 17 of GC (*force majeure* circumstances).

## 17. FORCE MAJEURE CIRCUMSTANCES

- 17.1. Parties are exempt from liability under legal acts of Republic of Lithuania for non-fulfilment or improper fulfilment of obligations under this Contract if prove that this occurred due to invincible force (*force majeure*) circumstances.
- 17.2. Invincible force circumstances under this Contract mean any event or phenomenon which Contract Party cannot control and which are indicated in article 6.212 of Civil Code of Republic of Lithuania and also “Dismissal from liability in case of invincible force (*force majeure*) circumstances rules” confirmed by Government of Republic of Lithuania act No. 840 adopted on 1996-07-15.
- 17.3. Contract Party stating that invincible force circumstance or circumstances exist must inform other Contract Party in written form as soon as possible but not later than within 7 (seven) working days after origin moment of such invisible force circumstance or circumstances. When informing, a Party must indicate origin of invisible force circumstance or circumstances and plausible continuity period of such circumstance.
- 17.4. Contract Party that did not fulfill obligation indicated in clause 16.3. of GC may not express claims for non fulfilment or improper fulfilment of obligations set out in this Contract grounding them by invincible force circumstances. In such case a Party shall compensate all other Contract Party's incurred damages within payment periods indicated in SC.

## 18. TRANSFER OF RIGHTS UNDER CONTRACT

- 18.1. Customer does not have the right to transfer rights and obligations set out in this Contract to a third party without written consent from OIXIO, except party's reorganization case.
- 18.2. OIXIO has the right to transfer his rights and obligations set out in this Contract to a third party if it is related to financial part, i. e. receipt of payment. In all other cases OIXIO may not transfer rights and obligations set out in this Contract without written consent from Customer except party's reorganization case.

## 19. INTERNECINE NOTICES BETWEEN CONTRACT PARTIES

- 19.1. Sutarties šalių su Sutartimi susiję tarpusavio pranešimai pateikiami raštu ir laikomi įteiktai tinkamai, jeigu jie išsiųsti registruotu laišku, faksimiliniu ryšio priemonėmis (patvirtinant gavimą) arba pristatyti SS nurodytais Sutarties šalių adresais arba kitu adresu, kurį viena Sutarties šalis yra raštu pranešusi kitai Sutarties šaliai arba kitomis priemonėmis, leidžiančiomis fiksuoti pranešimo išsiuntimą ir gavimą. Šalys aiškiai susitaria, kad visa informacija, perduota viena kitai, turi įrodomąją galią.
- 19.2. Jeigu viena Šalis pakeičia kontaktinį adresą, telefoną ar fakso numerį, kita Šalis turi būti informuojama iš anksto.
- 19.3. Kilus ginčui bus laikoma, kad bet koks raštiškas pranešimas išsiųstas:
- 19.3.1. paštu yra gautas ne vėliau kaip per 5 (penkis) kalendorines dienas nuo išsiuntimo momento, jeigu jis pristatytas kitai Sutarties šaliai asmeniškai arba Sutartyje nurodytais Sutarties šalių adresais arba kitu adresu, kurį viena Sutarties šalis yra raštu pranešusi kitai Sutarties šaliai.
- 19.3.2. faksimiliniu ryšio priemonėmis darbo laiku (patvirtinant gavimą) laikoma, jog pranešimas yra gautas jo išsiuntimo dieną;
- 19.3.3. tarpusavio komunikacijoje įprastais elektroninio pašto adresais, laikoma, jog pranešimas yra gautas jo išsiuntimo dieną.

## 20. SUSITARIMAI DĖL SUTARTIES PAKEITIMO IR PAPILDYMO, SUTARTIES PRIEDAI

- 20.1. Pasirašius konkrečias specialiąsias sąlygas dėl atitinkamo objekto, visi ankstesni susitarimai ir susirašinėjimai dėl to paties objekto tarp Sutarties šalių netenka galios. Negaliojančiais netampa prieš tai pasirašytos SS dėl kitų objektų, kurių atžvilgiu paslaugų teikimas nėra pasibaigęs (pvz., nėra baigti diegimo darbai ir pan.)
- 20.2. Visi susitarimai dėl Sutarties pakeitimo ir papildymo galioja tik tada, jeigu jie pasirašyti abiejų Sutarties šalių ir yra privalomi iki visų Sutarties sąlygų įvykdymo.

## 21. GINČŲ SPRENDIMAS

- 21.1. Ši Sutartis sudaryta vadovaujantis Lietuvos Respublikos teise.
- 21.2. Bet koks ginčas arba nesutarimas, kilęs iš šios Sutarties vykdymo arba susijęs su juo ir nesureguliuotas tiesioginėmis šalių derybomis ar tarpininkavimo (mediacijos) būdu, bus sprendžiamas ieškovo pasirinktoje arbitražo institucijoje galutinai išspręsti pagal joje galiojančią arbitražo procedūros reglamentą.

## 22. SUTARTIES GALIOJIMAS

- 22.1. Ši Sutartis įsigalioja jos pasirašymo dieną ir galioja tol, kol Šalys galutinai įvykdys Sutartimi priimtus įsipareigojimus arba tol, kol pasibaigia SS nustatytas Sutarties galiojimo terminas (jei toks nustatytas). Įsipareigojimas saugoti konfidencialią informaciją lieka galioti ir po Sutarties pasibaigimo.
- 22.2. Kai Sutarties objektas yra Sprendimo aptarnavimo paslaugų teikimas, Sprendimo aptarnavimo paslaugos, numatytos SS, automatiškai pratęsiamos 1 (vienerių) metų laikotarpiui, jei nei viena Šalis raštu nepraneša kitai Šaliai apie planuojamą nutraukimą ne vėliau kaip prieš 60 (šešiasdešimt) dienų iki einamojo SS numatyto galiojimo laikotarpio pabaigos.
- 22.3. Ši Sutartis gali būti nutraukta ar jos galiojimo laikas gali būti keičiamas tik raštišku Šalių susitarimu bei šioje Sutartyje ir teisės aktuose numatytais atvejais.
- 22.4. **Sutarties galiojimas baigiasi:**
- 22.4.1. **Pasibaigus Sutarties galiojimo terminui (jei jis nustatytas);**
- 22.4.2. **Sutarties šalių susitarimu;**
- 22.4.3. **Vienos iš šalių iniciatyva:**
- 22.4.3.1. **bet kuriai iš Šalių pažeidus šią Sutartį iš esmės**, kita Šalis turi teisę nutraukti šią Sutartį. Tokiu atveju Šalis, ketinanti nutraukti šią Sutartį, apie savo ketinimą Šaliai pažeidėjai raštu praneša ne vėliau nei prieš 30 (trisdešimt) dienų. Šaliai pažeidėjai savo pažeidimo neištaisius per 30 (trisdešimt) dienų, apie nutraukimą pranešusi Šalis turi teisę šią Sutartį nutraukti.
- 22.4.3.2. Kiekviena Šalis turi teisę nutraukti šią Sutartį, kitai Šaliai apie tai pranešdama raštu prieš 10 (dešimt) dienų, jeigu Šalis nemoka nustatytų įmokų, yra likviduojama, jos veikla yra sustabdoma, reorganizuojama, arba jeigu jai yra iškelta bankroto byla.
- 22.4.3.3. OIXIO turi teisę vienašališkai nutraukti šią Sutartį, ir toks nutraukimas įsigalioja nedelsiant, tokiais atvejais:
- 22.4.3.3.1. Kai SS objektas „**Programinės įrangos licencijų įsigijimas/nuoma**“ (BS 3.1.1 punktą) – Užsakovui vėluojant sumokėti OIXIO už atliktus darbus daugiau nei 10 (dešimt) kalendorinių dienų, jei SS nesusitariama kitaip.

- 19.1. Contract Parties' interecine notices related with Contract are provided in written form and regarded delivered properly if they have been sent via registered mail, fax connection measures (with confirmation of receipt) or delivered to Parties' addresses indicated in SC or to other address which Party has confirmed by written notice to other Party, or in other measures allowing to record notice sending and receipt. Parties clearly agree that all information provided to each other has provable value.
- 19.2. If one Party changes contact address, telephone or fax number, other Party must be informed beforehand of such change.
- 19.3. In case of dispute it will be regarded that any written notice sent via:
- 19.3.1. post is received not later than within 5 (five) calendar days from moment of sending if it was delivered to other Party personally or to addresses indicated in this Contract or other address which one Party has confirmed in written form to other Party.
- 19.3.2. fax connection during working hours (with confirmation of receipt) it is regarded that notice was received on the day of its sending;
- 19.3.3. e-mail, used in mutual communication, it is regarded that notice was received on the day of its sending.

## 20. SETTLEMENTS ON CHANGES AND ADDITIONS OF CONTRACT, ANNEXES TO CONTRACT

- 20.1. After having specific SC signed, all previous Contracts and correspondence related to conditions and execution of this SC become invalid except previously signed SC for other objects for which the provision of services has not ended (eg installation works have not been completed, etc.)
- 20.2. All agreements amending and supplementing the Agreement are valid only if they are signed by both parties to the Agreement and are binding until all the conditions of the Agreement are fulfilled.

## 21. DISPUTE RESOLUTION

- 21.1. This Contract is concluded according to the laws of Republic of Lithuania.
- 21.2. Any dispute or disagreement arising out of or in connection with the performance of this Contract and not settled by direct negotiation or mediation between the parties shall be settled definitively by the arbitration institution chosen by the plaintiff in accordance with the arbitration rules in force therein.

## 22. VALIDITY OF CONTRACT

- 22.1. Contract comes into force from day of signing and is valid until Parties fully execute their obligations under this Contract or until Contract validity period ends as is indicated in SC (if such was indicated). Obligation to keep confidential information shall stand after Contract end.
- 22.2. When Contract object is provision of Solution maintenance services, such Solution maintenance services which are indicated in SC are automatically elongated for a period of 1 (one) year if neither of Parties inform other Party in written form about planned termination not later than 60 (sixty) days prior to current validity period end indicated in SC.
- 22.3. This Contract may be terminated or its validity period may be changed only with a written consent of both Parties and in cases indicated in this Contract and legal acts.
- 22.4. **Validity of Contract ends:**
- 22.4.1. **When period of Contract validity ends (if such was set);**
- 22.4.2. **With consent of both parties;**
- 22.4.3. **By one Party's initiative:**
- 22.4.3.1. **when one Party substantially violates this Contract**, other Party has the right to terminate this Contract. In this case a Party that wishes to terminate this Contract must inform offender Party about such intention in written form 30 (thirty) days before termination. If offender Party does not correct violation within 30 (thirty) days, Party that informed about termination has the right to terminate Contract.
- 22.4.3.2. Each Party has the right to terminate this Contract by informing other Party in written form 10 (ten) days before if a Party does not pay set payments, is in liquidation, activity of Party is suspended, Party is being reorganized, or in case if the Party has a bankruptcy case.
- 22.4.3.3. OIXIO has the right to unilaterally terminate this Contract and such termination enters into force immediately in these cases:
- 22.4.3.3.1. When the object of the SS is "**Purchase / Subscribtion of Software Licenses**" (Clause 3.1.1 of GC) - the Customer is late in paying OIXIO for the work performed for more than 10 (ten) calendar days, unless otherwise agreed by the SS.

- 22.4.3.3.2. Kai SS objektas „**Pasiruošimas programinės įrangos diegimui ir/arba diegimas**“ (BS 3.1.2 punktas) - Užsakovui vėluojant sumokėti OIXIO už atliktus darbus daugiau nei 40 (keturiasdešimt) kalendorinių dienų, jei SS nenustatytas kitas terminas ar sąlygos, taip pat tais atvejais jei Užsakovas pateikia nepagrįstas pastabas suteiktų paslaugų aktui ir nepagrįstai vilkina suteiktų paslaugų akto suderinimą ilgiau nei 20 (dvidešimt) kalendorinių dienų.
- 22.4.3.3.3. Kai SS objektas „**Aptarnavimo paslaugos**“ (3.1.3 punktas) – Užsakovui nesilaikant licencijos sąlygų ir nepašalinus pažeidimo per papildomai nustatytus terminus.
- 22.4.3.4. Kai šalis pagrįstai numato, kad Sutarties 17.2. punkte nurodytos aplinkybės tęsis ilgiau kaip 3 mėnesius, Užsakovas arba OIXIO turi teisę vienašališkai nutraukti šią Sutartį.
- 22.4.3.5. Kitais Sutartyje ar teisės aktuose numatytais atvejais.
- 22.5. Sutarties šalis, pažeidusi Sutarties vienašalio sutarties nutraukimo sąlygas, įsipareigoja atlyginti pagrįstus kitos Sutarties šalies nuostolius iki Sutarties galiojimo, numatyto Sutartyje, pabaigos per SS numatytus terminus.

### 23. KITOS SĄLYGOS

- 23.1. Bet kokios nuostatos negaliojimas ar prieštaravimas Lietuvos Respublikos įstatymams ar kitiems norminiams aktams šioje Sutartyje neatleidžia Šalių nuo prisiimtų įsipareigojimų vykdymo. Tokiais atvejais OIXIO turi teisę vienašališkai pakeisti netinkamą nuostatą teisėta ir įgyvendinama nuostata, sukuriant naują nuostatą, kiek įmanomą artimesnę šios Sutarties pradiniam tikslui ir kiek įmanoma labiau atitinkančią negaliojančią nuostatą.
- 23.2. Visus kitus klausimus, kurie neaptarti šioje Sutartyje, reguliuoja Lietuvos Respublikos teisės aktai vadovaujantis šios Sutarties pradinio tikslu.
- 23.3. Sutartis pasirašoma 2 (dviem) egzemplioriais – po vieną kiekvina iš Šalių. Šalis pareiškia, kad Užsakovas, pasirašydamas SS, susipažino su BS, jos jam yra aiškios, suprantamos, priimtinos ir jas akceptuoja pasirašydamas Specialiąsias sąlygas.
- 23.4. Sutartis yra laikoma tinkamai pasirašyta apsiikeičiant Sutartimi su fiziniu parašu \*.pdf ar lygiaverčiu formatu, arba pasirašant el. parašu.
- 23.5. Esant neatitikimams tarp teksto lietuvių kalba ir teksto, surašyto kita/kitomis kalbomis, Sutarties šalis vadovaujasi Sutarties tekstu lietuvių kalba.
- 23.6. OIXIO gali naudoti Užsakovo vardą OIXIO viešai pateikiamoje informacijoje rinkodaros tikslais, prieš tai raštu suderinęs su Užsakovu.
- 23.7. Ši Sutartis yra perskaityta Sutarties šalių, jų suprasta dėl turinio ir pasekmių, ir kaip atitinkanti Sutarties šalių tikrąją valią.

- 22.4.3.3.2. When the object of the SC "Preparation for Software Installation and / or Installation" (Clause 3.1.2 of GC) - the Customer is late in paying OIXIO for the work performed for more than 40 (forty) calendar days, unless otherwise specified in the SC, or in cases where The Customer submits unreasonable remarks to the act of provided services and unreasonably delays the coordination of the act of provided services for more than 20 (twenty) calendar days.
- 22.4.3.3.3. When the object of the SC "Support Services" (Clause 3.1.3 of GC) - the Customer does not comply with the terms of the license and does not eliminate the violation within the additional time limits.
- 22.4.3.4. In cases when parties reasonably foresee that circumstances indicated in clause 16.2. of this Contract will continue for more than 3 months, Customer or OIXIO has the right to unilaterally terminate this Contract.
- 22.4.3.5. In other cases indicated in Contract or legal acts.
- 22.5. Contract Party which violated unilateral Contract termination conditions shall compensate well-grounded other Party's damages until end of Contract validity which is indicated in Contract and in periods indicated in SC.

### 23. OTHER PROVISIONS

- 23.1. Any provision invalidity or objection to laws of Republic of Lithuania or other standard acts in this Contract does not exempt Parties from execution of agreed obligations. In such cases OIXIO has the right to unilaterally change improper provision to legitimate and realizable provision by creating a new provision as close as possible to initial goal of this Contract and as close as possible matching the invalid provision.
- 23.2. All other questions which are not discussed in this Contract are regulated by legal acts of Republic of Lithuania accordingly to initial goal of this Contract.
- 23.3. The Agreement is signed in 2 (two) copies - one from each of the Parties. The parties declare that by signing the SC, the Customer has read the GC, they are clear, understandable, acceptable to him and accept them by signing the Special Conditions.
- 23.4. The Agreement is considered to be duly signed by exchanging the Agreement with a physical signature \*.pdf or equivalent format, or by signing with e-signature.
- 23.5. If discrepancy between text in Lithuanian and text in other language appears, Parties follow Contract text in Lithuanian.
- 23.6. OIXIO may use Customer's name in OIXIO's publicly provided information for marketing purposes after agreeing in written form with Customer.
- 23.7. This Contract has been read by Contract Parties, its content and consequences have been understood and Contract satisfies true will of Contract Parties.