

Paslaugų teikimo taisyklės

1. Bendrosios nuostatos

- 1.1. Šios paslaugų teikimo taisyklės (toliau Taisyklės) nustato bendrą UAB „Docpartner“ paslaugų teikimo tvarką.
- 1.2. Taisyklės taikomos asmenims, kurie naudojami UAB „Docpartner“ teikiamomis paslaugomis. Paslaugų Užsakovai privalo susipažinti su šiomis Taisyklėmis iki užsakymo pateikimo arba sutarties pasirašymo.
- 1.3. Taisyklės papildo ir detalizuoja paslaugų teikimo sutartyje tarp UAB „Docpartner“ ir paslaugų Užsakovo sutartas sąlygas. Esant prieštaravimui, tarp dokumentų nustatomas sekantis viršenybės eiliškumas: paslaugų užsakymo lapas, sutartis, paslaugų teikimo taisyklės, kainoraštis.

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos

Saugojimo vienetas - dokumentas, informacijos nešėjas, byla, archyvinė dėžė su byla (-omis), kurie yra įtraukti į apskaitą.

3. Paslaugų užsakymas

- 3.1. Paslaugos gali būti užsakytos pasirašius atitinkamą užsakymo lapą, pagal gautą raštišką Užsakovo prašymą, telefonu arba kita paslaugų užsakymo tvarka.
- 3.2. Kliento užsakymuose, pateiktuose per „Total Recall“ sistemą, esant prieštaravimui, nustatomas sekantis viršenybės eiliškumas:
 - 3.2.1. Kliento komentaras užsakyme;
 - 3.2.2. Sisteminiuose laukuose esanti informacija;
 - 3.2.3. Pasirinktas užsakymo tipas;

4. Šalių teisės ir įsipareigojimai

- 4.1. Archyvinių dokumentų tvarkymo paslaugai:
 - 4.1.1. Atlikus archyvinių dokumentų tvarkymo darbus Vykdytojas perduoda, o Užsakovas priima pasirašydami darbų priėmimo-perdavimo aktą.
 - 4.1.2. Vykdytojas pateikia Užsakovui darbų priėmimo-perdavimo aktą. Užsakovas įsipareigoja aktą pasirašyti per tris darbo dienas. Užsakovui nesutinkant pasirašyti priėmimo-perdavimo akto, jis privalo per 5 dienas pateikti raštišką paaiškinimą. Užsakovui nepateikus raštiško paaiškinimo numatytu laikotarpiu laikoma, jog darbai priimti ir Užsakovas pretenzijų neturi.
 - 4.1.3. Numatoma užsakytų darbų pradžia gali būti nurodyta užsakymo lape, bet ne anksčiau negu Užsakovas sumokės avansą, jei toks buvo nurodytas. Vykdytojas darbų pradžią gali nukelti 15 (penkiolika) darbo dienų į abi puses nuo numatomos darbų atlikimo pradžios. Užsakovui vėluojant sumokėti avansą, Vykdytojas turi teisę atidėti darbų pradžią.
 - 4.1.4. Vykdytojas dokumentų tvarkymo paslaugas gali vykdyti tiek Užsakovo, tiek Vykdytojo patalpose.
- 4.2. Dokumentų saugojimo paslaugai:
 - 4.2.1. Vienai iš šalių nustačius archyvinių dokumentų praradimą, trūkumą, sugadinimą, ji nedelsdama privalo apie tai pranešti kitai šaliai. Pagal atlikto patikrinimo rezultatus surašomas aktas, kuriame turi būti nurodomas prarastų, trūkstamų, sugadintų archyvinių dokumentų (bylų) kiekis.
 - 4.2.2. Perduotų saugoti dokumentų saugojimo paslaugos kiekis nurodomas sąskaitoje.
 - 4.2.3. Naudodamasis paslaugomis Užsakovas suteikia Vykdytojui teisę rinkti ir analizuoti dokumentų apimčių, rūšių, jų būklės, naudojimo statistiką su tikslu teikti Užsakovui rekomendacijas archyvų veiklos tobulinimo klausimais. Šis sutikimas nesuteikia teisės susipažinti su dokumentų turiniu.
 - 4.2.4. Archyvinių dokumentų valdymo sistemos „Total Recall“ sistemos vartotojų vardai, slaptažodžiai, PIN kodai ir kita informacija yra pateikiama siunčiant ją į Vartotojo arba Užsakovo Privilegijuoto vartotojo sistemoje nurodytus el. pašto adresus.
 - 4.2.5. Užsakovui iki dokumentų perdavimo į saugyklas dienos nepateikus duomenų „Total Recall“ sistemos vartotojo kūrimui, Vykdytojas sukurs ir registruotu paštu išsiųs bendrinio Privilegijuoto vartotojo prisijungimo prie sistemos duomenis. Vartotojas ir jo kūrimo darbai bus apmokestinami pagal galiojančią kainoraštį.
 - 4.2.6. Dokumentus iš saugyklų Vykdytojas išduoda pagal Užsakovui pateiktą grafiką išskyrus per „Total Recall“ sistemą pateiktų dokumentų išdavimą laikinam naudojimui. Vykdytojas išduoda ne mažiau kaip 14 europalečių dokumentų per 3 d.d.. Dokumentų išdavimas vykdomas Užsakovui apmokėjus dokumentų išdavimo mokesčius ir padengus visus įsiskolinimus, jei tokių buvo.
 - 4.2.7. Naudojimosi saugojimo paslauga pradžia laikoma dokumentų priėmimo-perdavimo akto pasirašymo arba dokumentų pateikimo į saugyklas diena, o pabaiga – dokumentų sunaikinimo arba paskutinė grąžinimo diena.
 - 4.2.8. Pranešimus Vykdytojas siunčia tik „Total Recall“ sistemos Privilegijuotų vartotojų el. pašto adresais.

5. Atsiskaitymas už paslaugas

- 5.1. Užsakovas 5 (penkias) darbo dienas prieš numatomą archyvinių dokumentų tvarkymo darbų pradžią sumoka užsakymo lape nurodytą avansą ir pridėtinės vertės mokesť.
- 5.2. Atlikus archyvinių dokumentų tvarkymo darbus už sumokėto avanso sumą, mėnesiui pasibaigus pateikiama sąskaita už faktiškai atliktus darbus, viršijančius sumokėtą avansą/į priekį sumokėtas sumas.

5.3. Paslaugoms apmokėti Užsakovui gali būti pateikiamos mėnesinės sąskaitos, kurių vertė apskaičiuojama Užsakovo nurodyto laikotarpio archyvinių dokumentų tvarkymo apimtį arba paslaugos kainą padalinus iš Užsakovo pageidaujamo dokumentų tvarkymo dažnumo (mėnesiais) arba termino, po kurio užsakovas pageidauja gauti paslaugą, pridėjus 9%.

5.4. Atlikus archyvinių dokumentų tvarkymo darbus už didesnę, nei sumokėta mokesčių sumą į priekį, Užsakovui pateikiama sąskaita skirtumui padengti, o jei suma mažesnė nei Užsakovo sumokėta į priekį suma, tuomet permoka yra užskaitoma kaip sekantys mėnesiniai mokėjimai. Užsakovui nutraukus naudojimąsi archyvinių dokumentų tvarkymo paslauga, jo prašymu grąžinamos į priekį sumokėtos ir nepanaudotos sumos be PVM.

5.5. Pasikeitus archyvo tvarkymo darbų apimtims, Vykdytojas pakoreguotą archyvinių dokumentų (archyvo) tvarkymo sąmatą, kurios vertė negali viršyti 35 (trisdešimt penkių) procentų preliminarios sąmatos vertės, pateikia Užsakovui, pabaigus archyvo tvarkymo darbus. Sąmatai pakitus daugiau nei 35-iais (trisdešimt penkiais) procentais Vykdytojas prieš imdamasis papildomų archyvinių dokumentų tvarkymo darbų įsipareigoja ją suderinti su Užsakovu.

5.6. Archyvinių dokumentų tvarkymo užsakymui nustatomas minimalus paslaugų įvykdymo mokesčio dydis – 300,00 EUR be PVM. Suteikus paslaugą už mažesnę nei 300,00 EUR sumą Užsakovui bus nuskaityta 300,00 EUR suma arba šiai sumai pateikta sąskaita.

5.7. Pirmą saugojimo paslaugos sąskaita pateikiama už dienas, likusias iki mėnesio pabaigos, ir už pasirinktą saugojimo paslaugos atsiskaitymo laikotarpį.

5.8. Sąskaitos pateikiamos už per praėjusį mėnesį suteiktas paslaugas, o saugojimo paslaugos už ateinantį atsiskaitomąjį laikotarpį.

5.9. Paslaugos apmokamos pagal Vykdytojo pateiktą galiojantį kainoraštį Užsakovui.

5.10. Transportuojant/kraunant dokumentus Užsakovas moka pagal nustatytus mokesčius už saugojimo vienetą arba faktiškai sugaištą laiką/nuvažiuotus kilometrus, apskaitant jį sveikomis valandomis (apvalinant iki sveikų valandų į didesnę pusę), įskaitant atvykimą bei transportavimą į paskirties vietą ir iškrovimo laiką.

5.11. Užsakovui užsakant netipines paslaugas telefonu, „Total Recall“ sistemoje arba kitu būdu, taikomas valandinis paslaugos užsakymo ir/arba vykdymo tarifas/kaina, apskaitant paslaugos teikimą 15 min. intervalais (pvz. prašymas paruošti ir pateikti netipinę ataskaitą).

6. Šalių atsakomybė

6.1. Vykdytojas atsakingas už jam perduotų vertybių išsaugojimą. Užsakovas įsipareigoja grąžinti jam perduotas vertybes, atsižvelgiant į natūralų jų nusidėvėjimą. Pradanginus ar sugadinus vertybes Užsakovas įsipareigoja sumokėti jų vertę.

6.2. Dokumentų naikinimo terminus stebi ir tinkamai patvirtintą naikinimo aktą pateikia Užsakovas, išskyrus atvejį, kai Užsakovas perka „Saugojimo vienetų naikinimo terminų stebėsenos ir apskaitos“ paslaugą.

6.3. Užsakovo vartotojai, kreipdamiesi telefonu su tikslu gauti informaciją apie saugojimo vienetų, paslaugos teikimo eigą, rezultatus ar pan., privalo identifikuoti save nurodydami savo vardą, pavardę bei sukurtam vartotojui priskirtą PIN kodą. Bent vieno iš šių duomenų nepateikimas arba klaidingas pateikimas yra pagrindas neteikti informacijos bei nutraukti pokalbį.

6.4. Vykdytojui tenka atsakomybė už saugojimo vienetų, o ne už jų turinį.

6.5. Išduodant dokumentų naikinimo sertifikatą, jame nurodomas sunaikintas kiekis kilogramais, o naikinant archyvinės bylas, ir jų apskaitos duomenys.

6.6. Vykdytojas atsakingas už dokumentų saugumą nuo jų perėmimo transportuoti, nebent transportavimą atlieka ne Vykdytojas. Tokiu atveju įsipareigojimas atsiranda gavus siuntinį ar priėmus krovinį.

6.7. Vykdytojas vadovaujasi Užsakovo pateiktais dokumentų apskaitos duomenimis, nebent Užsakovas užsako duomenų patikrinimą (išskyrus atvejus, kai apskaitos duomenis sukuria Vykdytojas).

6.8. Dokumentų naikinimą Vykdytojas atlieka naudodamas naikinimo įrangą ir sunaikina dokumentus ne žemesniu nei III saugumo lygis pagal DIN 32757 standartą.

6.9. Teikiant nuolatinio naikinimo paslaugą dokumentų surinkimo konteinerių ir/arba maišų aptarnavimo/plombavimo ataskaitos ir plombos Vykdytojo saugomos 12 mėn.

6.10. Vykdytojas privalo atlyginti tiesioginius Užsakovo nuostolius, kurių dydis yra apribojamas Bendrovės bendrosios civilinės atsakomybės draudimo sutartyje nustatyta draudžiama atsakomybės suma vienam draudimui įvykiui, neatsižvelgiant į frančizę, jei tokia būtų taikoma. Jie draudimo liudijimo polise ar kitoje analogiškoje sutartyje yra numatyta draudiminio įvykio metu mokėti frančizę, ją savo lėšomis padengia bendrovė.

Su paslaugų teikimo taisyklėmis susipažinau:

Įmonės pavadinimas
Įmonės kodas:
PVM mokėtojo kodas:
Adresas:
Tel./faks.:
A/s. Nr. LT

Pareigos
Vardas Pavardė
A.V