

Paslaugos „Kompiuterinių darbo vietų priežiūra“ teikimo taisyklės

(versija 1.3, data 2026-03-18)

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. Paslaugos „Kompiuterinių darbo vietų priežiūra“ teikimo taisyklės (toliau – **Taisyklės**) nustato Paslaugos apimtį, Paslaugos planus, Paslaugos teikimo ribas, papildomų darbų apmokestinimo principus, Paslaugos lygio įsipareigojimus (SLA), Paslaugos užsakymo ir atsisakymo tvarką bei kitas su Paslaugos teikimu susijusias sąlygas.
- 1.2. Paslauga teikiama tik tiems infrastruktūros komponentams, kurie:
 - a) yra aiškiai nurodyti Paslaugos užsakyme;
 - b) yra perduoti Paslaugos Teikėjo administravimui; ir
 - c) atitinka šiose Taisyklėse bei Paslaugos užsakyme nustatytas technines ir organizacines sąlygas.
- 1.3. Paslaugos mokesčiai nurodomi Paslaugos užsakyme.
- 1.4. Paslaugos apimtis, turinys ir teikimo sąlygos aiškinamos pagal šiuos dokumentus tokia viršenybės tvarka, jei tarp jų būtų neatitikimų:
 - 1.4.1. Paslaugos užsakymą;
 - 1.4.2. šias Taisykles;
 - 1.4.3. Bendrąsias Paslaugos Teikėjo sutarčių sąlygas.
 - 1.4.4. Jeigu neatitikimas susijęs su Paslaugos apimtimi, SLA, kainodara, papildomų darbų apmokestinimu ar aptarnaujamų komponentų sąrašu, visais atvejais pirmenybė teikiama Paslaugos užsakymui.

2. ŠIOSE TAISYKLĖSE NAUDOJAMOS SĄVOKOS

- 2.1. Incidentas – neplanuotas techninės, programinės ar periferinės įrangos sutrikimas, dėl kurio visiškai arba iš dalies sutrinka aptarnaujamo infrastruktūros komponento funkcionalumas. Incidento sprendimas apima incidento registravimą, pirminę diagnostiką, priežasties identifikavimą, incidento pašalinimą arba laikino sprendimo pritaikymą. Incidentai sprendžiami nuotoliniu būdu, o jeigu to objektyviai neįmanoma atlikti – vietoje pas Užsakovą, taikant šiose Taisyklėse ir (ar) Paslaugos užsakyme nustatytas atvykimo ir darbų apmokestinimo sąlygas.

Jeigu incidento priežastis susijusi su sisteminė, pasikartojančia arba platesnės apimties technine problema, Paslaugos Teikėjas turi teisę incidentą perkelti į problemų valdymo procesą. Tokiu atveju incidento sprendimo terminas sustabdomas nuo informavimo Užsakovui momento iki pagrindinės priežasties pašalinimo.
- 2.2. Paslaugų užsakymas (angl. Service Request) – standartizuota naudotojo ar Užsakovo atstovo užklausa dėl naujo veiksmo atlikimo, prieigos suteikimo, techninės ar programinės įrangos diegimo, konfigūravimo, perkėlimo ar pašalinimo, kuri nelaikoma Incidentu.

Paslaugų užsakymai vykdomi pagal Paslaugos planą ir (ar) Paslaugos užsakyme nustatytą apimtį. Jeigu konkretus darbas nepatenka į įtrauktų darbų apimtį, jis apmokestinamas papildomai pagal valandinį įkainį arba kitą iš anksto Šalių suderintą kainodarą.
- 2.3. Incidentų prioritetą nustatomas įvertinus sutrikimo poveikį ir skubą. Prioritetų lygiai ir jų aprašymas nustatyti Paslaugos Teikėjo Bendrosiose paslaugų teikimo sąlygose.
- 2.4. Jei Užsakovas prašo konkretaus prioriteto, galutinį prioritetą lygi, remdamasis faktinėmis aplinkybėmis, nustato Paslaugos Teikėjas.

3. PASLAUGOS APIMTIS IR RIBOS

- 3.1. Į Paslaugos mėnesinį mokestį įeina tik tie darbai, kurie:
 - a) aiškiai įvardyti kaip įtraukti į atitinkamą Paslaugos planą;
 - b) atliekami aptarnaujamiems infrastruktūros komponentams;
 - c) neviršija šiose Taisyklėse ar Paslaugos užsakyme nustatytų kiekybinių, laiko ar technologinių ribų.

- 3.2. Jeigu konkrečiam darbui prie atitinkamos paslaugos eilutės nurodyta „apmokestinama pagal valandinį įkainį“, toks darbas nelaikomas įtrauktu į mėnesinį Paslaugos mokestį, nebent Paslaugos užsakyme aiškiai susitarta kitaip.
- 3.3. Į Paslaugos apimtį neįeina, jeigu Paslaugos užsakyme aiškiai nesusitarta kitaip:
- 3.3.1. infrastruktūros projektavimo, pertvarkymo, architektūriniai ir projektiniai darbai;
 - 3.3.2. naujų IT sprendimų diegimo projektai, migracijos projektai, masiniai pakeitimai ir kiti darbai, kurie pagal savo pobūdį laikytini nestandartiniais darbais;
 - 3.3.3. darbai, susiję su trečiųjų šalių licencijomis, prenumeratomis, gamintojo palaikymu, garantiniu aptarnavimu ar papildomos įrangos įsigijimu;
 - 3.3.4. naudotojų mokymai, išskyrus trumpą funkcinį paaiškinimą užduoties atlikimo metu;
 - 3.3.5. darbai, susiję su nestandartine, savavališkai pakeista, nebe gamintojo palaikoma ar nesuderinta infrastruktūra;
 - 3.3.6. duomenų atsarginių kopijų darymas, atkūrimas, archyvavimas ir atkūrimo testavimas, išskyrus atvejus, kai tokia paslauga aiškiai numatyta Paslaugos užsakyme;
 - 3.3.7. kibernetinio saugumo stebėseną, saugumo operacijų centro (SOC), pažangios grėsmių analizės, pažeidžiamumų valdymo ar reagavimo į kibernetinius incidentus paslaugos, jeigu jos atskirai neužsakytos.
- 3.4. Microsoft 365 administravimas, įskaitant, bet neapsiribojant, Exchange Online, Teams, SharePoint, OneDrive, Intune, Entra ID (Azure AD) naudotojų, prieigų, teisių, politikų, saugos, duomenų valdymo ir kitų administravimo užduočių vykdymu, į Paslaugos apimtį neįeina, išskyrus:
- a) Outlook kliento konfigūravimą kompiuterinėje darbo vietoje;
 - b) lokalias kompiuterinės darbo vietos integracijos užduotis;
 - c) kitas užduotis, kurios aiškiai įtrauktos į Paslaugos užsakymą arba dėl kurių Šalys atskirai susitaria raštu.

Jeigu Užsakovas prašo atlikti Microsoft 365 administravimo užduotis, kurios nėra aiškiai įtrauktos į Paslaugos užsakymą, tokie darbai laikomi papildomais darbais ir apmokestinami pagal valandinį įkainį arba kitą Šalių iš anksto suderintą kainodarą.

- 3.5. Paslauga teikiama tiems infrastruktūros komponentams, kurie atitinka šias sąlygas:
- 3.5.1. juose naudojamos operacinių sistemų ir programinės įrangos versijos turi gamintojo palaikymą, išskyrus atvejus, kai Šalys raštu susitaria kitaip;
 - 3.5.2. jie nėra pasiekę gamintojo nustatyto eksploatacijos ar palaikymo pabaigos statuso (End-of-Life / End-of-Support), išskyrus atvejus, kai Šalys raštu susitaria kitaip;
 - 3.5.3. jeigu Paslaugos teikimas numatytas nuotoliniu būdu, infrastruktūros komponentuose turi būti įdiegtos ir veikti Šalių suderintos nuotolinio administravimo priemonės. Jeigu pagal Paslaugos apimtį tokias priemones diegia ir administruoja Paslaugos Teikėjas, jis atsako už jų įdiegimą ir veikimą tiek, kiek tai priklauso nuo jo veiksmų. Užsakovas įsipareigoja sudaryti technines sąlygas tokių priemonių veikimui, įskaitant tinklo pasiekiamumą, elektros tiekimą ir savo veiksmais jų nepašalinti, neišjungti ar kitaip nepagrįstai neapriboti jų veikimo;
 - 3.5.4. jie atitinka Paslaugos Teikėjo iš anksto nurodytus arba Šalių suderintus techninius ir informacijos saugumo reikalavimus, kiek tai būtina tinkamam Paslaugos teikimui.
- Jeigu šios sąlygos nėra tenkinamos, Paslaugos Teikėjas turi teisę, prieš tai informavęs Užsakovą, netaikyti SLA terminų konkrečiai užduočiai ar komponentui, sustabdyti konkrečios užduoties vykdymą iki kliūčių pašalinimo arba, suderinus su Užsakovu, taikyti papildomą apmokestinimą pagal valandinį įkainį.

4. PASLAUGOS DETALIZACIJA, PLANAI IR MOKESČIAI

	Standartinės paslaugos užklauso	Standartinių paslaugos užklauso detalizacija	Plano pavadinimas		
4.1.	Kompiuterinių darbo vietų įrengimas ir priežiūra		Optimalus	Maksimalus	Valandinis
4.1.1.	Naujos standartinės KDV paruošimas	Naujos standartinės kompiuterinės darbo vietos paruošimas apima naujos KDV paruošimą naujam darbuotojui arba esamos KDV perkėlimą į naują kompiuterį, kai kartu yra perkeliama ir vartotojo duomenys. Paslaugos planai "Optimalus" ir "Maksimalus" apima naujų KDV paruošimo užklauso su sąlyga, kad per vieną kalendorinį mėnesį į mėnesinį Paslaugos mokestį įtraukiamas naujų KDV paruošimo kiekis gali sudaryti iki 20% nuo bendro aptarnaujamų KDV skaičiaus, o per savaitę užklauso naujoms KDV paruošti neturi viršyti 25% mėnesinės kvotos (skaičiuojant nuo 20% bendro KDV kiekio). (Paslaugos užsakyme gali būti suderintas ir kitoks, įskaičiuotų į paslaugos mokestį, užklauso naujoms KDV paruošimo kiekis). Viršijus užklauso skaičius, taikomas vienkartinis KDV paruošimo mokestis 79 EUR/KDV be PVM. Standartiškai KDV naudotojui kompiuterio administratoriaus teisės nesuteikiamos, o Užsakovui paprašius suteikti kompiuterio administratoriaus teises paslaugos teikėjas neatsako už Užsakovo veiksmus, kurie sukelia papildomas užduotis dėl konkrečios KDV bei neįsipareigoja jų spręsti pagal paslaugos lygio įsipareigojimus (SLA). Sugaištas laikas sprendžiant užduotis, atsiradusias Užsakovui turint kompiuterio administratoriaus teises, apmokestinamas papildomai pagal valandinį įkainį. Pastaba. Jei KDV turinti administratoriaus teises sukels užduočių atsiradimą ar apsunkins jų vykdymą kitoms organizacijos KDV, Paslaugos teikėjas jų sprendimui taikys valandinį įkainį bei neįsipareigoja jų spręsti pagal paslaugos SLA įsipareigojimą.	✓	✓	Apmokės tinama pagal valandinį įkainį
4.1.2.	KDV priežiūra nuotoliniu būdu. Su KDV susijusių kreipinių (angl. service request) atlikimas ir incidentų identifikavimas bei sprendimas	KDV priežiūra nuotoliniu būdu apima aptarnaujamų KDV incidentų registravimą, diagnostiką, identifikavimą ir sprendimą, taip pat standartinių paslaugų užsakymų vykdymą, kiek tai įtraukta į Paslaugos planą. Aptarnaujamas tik Paslaugos užsakyme nurodytas KDV sąrašas. Periferinės įrangos incidentai sprendžiami tik tada, kai: a) Paslauga teikiama KDV, kuri naudoja atitinkamą įrangą; b) ši įranga aiškiai įtraukta į aptarnaujamos periferinės įrangos sąrašą.	✓	✓	Apmokės tinama pagal valandinį įkainį
4.1.3.	KDV priežiūra Užsakovo	KDV priežiūra Užsakovo patalpose atliekama tik tais atvejais, kai Paslaugos Teikėjas pagrįstai nustato, kad darbo objektyviai	Apmokės tinama	✓	Apmokės tinama

	Standartinės paslaugos užklauso	Standartinių paslaugos užklauso detalizacija	Plano pavadinimas		
	patalpose. Incidentų identifikavimas ir sprendimas atvykstant pas Užsakovą (kai to negalima padaryti nuotoliniu būdu)	negalima atlikti nuotoliniu būdu, arba kai Užsakovas pageidauja vizito vietoje. Plano „Maksimalus“ atveju atvykimo mokestis netaikomas tik tiems vizitams, kurie būtini incidentui ar paslaugos užsakymui įvykdyti ir kurių objektyviai negalima atlikti nuotoliniu būdu. Darbų atlikimo laikas, jeigu Paslaugos užsakyme nesusitarta kitaip, apmokestinamas pagal įtrauktą arba papildomą apimtį. Kitais atvejais taikomas atvykimo mokestis ir valandinis darbų atlikimo įkainis. Aptarnaujamas tik užsakyme suderintas KDV sąrašas.	pagal valandinį įkainį ir taikomas atvykimo mokestis		pagal valandinį įkainį
4.1.4.	Užduočių priėmimas ir registravimas savitarnos sistemoje	Savitarnos sistemoje Užsakovo atstovams, kurių sąrašas suderintas iš anksto, pasiekama adresu pagalba.penki.lt , kur kreipinius galima registruoti 24 valandas per parą.	✓	✓	✓
4.1.5.	Buvusių naudotojų duomenų panaikinimas iš kompiuterių	Panaikinami buvusio naudotojo duomenys iš jo kompiuterio ir, jeigu tai aiškiai nurodyta Užsakovo užduotyje, iš kitų su kompiuterine darbo vieta susijusių įrenginių. Jeigu tai būtina duomenų perkėlimui, prieš panaikinimą gali būti atliekama laikina techninė duomenų kopija, skirta tik konkrečiai perkėlimo ar panaikinimo užduočiai įvykdyti. Toks veiksmas nelaikomas duomenų atsarginių kopijų darymo, archyvavimo ar atkūrimo paslauga šių Taisyklių prasme. Duomenų perkėlimas iki 30 min. atliekamas neapmokestinant. Darbai, trunkantys ilgiau nei 30 min., apmokestinami pagal valandinį įkainį. Duomenų panaikinimas atliekamas tik gavus aiškų Užsakovo atsakingo ar įgalioto asmens patvirtinimą. Užsakovas atsako už tai, kad turi teisę nurodyti duomenų perkėlimą, naikinimą ar paskyrų išjungimą, ir už tai, kad prieš duomenų panaikinimą yra priėmęs visus reikalingus vidaus sprendimus dėl duomenų išsaugojimo, perdavimo, archyvavimo ar panaikinimo. Duomenų atsarginių kopijų darymas, archyvavimas, atkūrimas ir atkūrimo testavimas į šios paslaugos apimtį neįeina, išskyrus atvejus, kai dėl to aiškiai susitarta Paslaugos užsakyme.	✓	✓	Apmokės tinama pagal valandinį įkainį
4.1.6.	Buvusių naudotojų prieigų panaikinimas iš įmonės naudojamų sistemų	Ši paslauga apima buvusio naudotojo paskyros išjungimą ir (ar) prieigų bei suteiktų teisių panaikinimą iš tų Užsakovo naudojamų sistemų, kurios yra aiškiai nurodytos Paslaugos užsakyme arba Užsakovo pateiktoje užduotyje. Paslauga teikiama tik gavus aiškų Užsakovo atsakingo ar įgalioto asmens nurodymą. Užsakovas atsako už tokio nurodymo teisėtumą, apimtį ir už tai, kad prieš jo pateikimą yra priėmęs visus reikalingus vidaus sprendimus dėl duomenų išsaugojimo, perdavimo, archyvavimo ar panaikinimo.	Apmokės tinama pagal valandinį įkainį	Apmokės tinama pagal valandinį įkainį	Apmokės tinama pagal valandinį įkainį

	Standartinės paslaugos užklauso	Standartinių paslaugos užklauso detalizacija	Plano pavadinimas		
		Ši paslauga neapima Microsoft 365 administravimo užduočių, įskaitant Entra ID (Azure AD), Exchange Online, Teams, SharePoint, OneDrive ir Intune administravimą, išskyrus atvejus, kai tokios užduotys aiškiai įtrauktos į Paslaugos užsakymą arba dėl jų Šalys atskirai susitaria raštu. Jeigu kartu prašoma panaikinti ir buvusio naudotojo duomenis iš kompiuterio ar kitų su kompiuterine darbo vieta susijusių įrenginių, tokie veiksmai atliekami pagal 4.1.5 punktą.			
4.1.7.	Duomenų perkėlimas	Naudotojo duomenų perkėlimas į naujai paruoštą kompiuterį (duomenų perkėlimas į Microsoft 365 paketo produktus, kai anksčiau jie nebuvo naudojami arba buvo naudojami neturint tam licencijų, nėra KDV paslaugos apimtyje) Duomenų perkėlimą sudaro: • Failų perkėlimas • El. pašto perkėlimas (jei buvo naudojama MS Exchange, 365) • El. pašto taisyklių ir filtrų perkėlimas (jei buvo naudojama MS Exchange, 365) • El. pašto archyvo perkėlimas (jei tai Outlook) • Kontaktų ir kalendoriaus perkėlimas (jei buvo naudojama MS Exchange, 365) Pastaba. Duomenų perkėlimas iki 30min atliekamas nemokamai. Darbai trunkantys ilgiau nei 30min apmokestinami pagal valandinį įkainį. Užsakovas atsako už tai, kad turi teisę nurodyti duomenų perkėlimą, naikinimą ar paskyrų išjungimą, ir už tai, kad prieš duomenų panaikinimą buvo priimti visi Užsakovo vidaus sprendimai dėl duomenų išsaugojimo, archyvavimo ir perdavimo.	✓	✓	Apmokės tinama pagal valandinį įkainį
4.1.8.	Laikinių bylų ar/ir nebereikalingos programinės įrangos pašalinimas	Laikinių bylų ar/ir programinės įrangos pašalinimo metu paslaugos teikėjas išvalo Užsakovo kompiuterį ar kitus duomenų saugojimo įrenginius nuo laikinių ar nereikalingų failų/programinės įrangos (reikalingas Užsakovo prašymas ir patvirtinimas), siekiant pagerinti sistemos našumą, išvengti saugumo rizikų ir sutaupyti vietos diske. Ši paslauga gali būti teikiama priklausomai nuo Užsakovo poreikių ar kai tai yra būtina norint pagerinti KDV našumo parametrus.	✓	✓	Apmokės tinama pagal valandinį įkainį
4.2.	Standartinės programinės įrangos diegimas ir priežiūra		Optimalus	Maksimalus	Valandinis
4.2.1.	Standartinės programinės įrangos	Standartinė programinė įranga (SPI) – tai su Užsakovu iš anksto suderintas programinės įrangos sąrašas, taikomas visoms arba daliai aptarnaujamų darbo vietų.	✓	✓	Apmokės tinama pagal

	Standartinės paslaugos užklauso	Standartinių paslaugos užklauso detalizacija	Plano pavadinimas		
	diegimas ir priežiūra	Tik ta programinė įranga, kuri aiškiai įtraukta į Paslaugos užsakymą arba jo priedą, laikoma Standartine programine įranga. Mokamas licencijas ir teisę jas naudoti užtikrina Užsakovas, nebent šalys aiškiai susitaria kitaip. Standartinis diegiamų SPĮ sąrašas iš anksto suderinamas su Užsakovu paslaugos užsakymo formoje, leidžiant Užsakovui pasirinkti iš pateikto SPĮ sąrašo. Standartinė programinė įrangos sąrašas: • Interneto naršyklės - Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Opera. • Office paketai - M365, MS Office gamintojo palaikomas versijas. • Archyvavimo programa - 7-Zip. • PDF dokumentų skaitymo programos - Adobe Acrobat Reader, Foxit Reader. • Vaizdo ir muzikos grotuvas - VLC Media player. • Antivirusinės programos - Windows Defender, Bitdefender, MalwareBytes, ESET. • VPN - Cisco Secure Client / Cisco Anyconnect, Global Protect. • Buhalterijai - ABBYY eFormFiller, Signa ADOC. Microsoft 365 (Office, Exchange Online, Teams, SharePoint, OneDrive) priežiūra ir vartotojų užklauso sprendimas neįeina į KDV paslaugos apimtį.			valandinį įkainį
4.2.2.	Windows OS priežiūra	Priežiūros tik Microsoft palaikomos Windows OS versijos. Jei Užsakovas naudoja programos gamintojo nebepalaikomas versijas, tokiu atveju paslaugos teikėjas neprisiima atsakomybės už tinkamą OS priežiūrą ir su tuo kylančias grėsmes. Priežiūros darbus apima: • Atnaujinimų diegimas - Microsoft išleidžiamų naujausių atnaujinimų diegimas. Atnaujinimų diegimas gali būti numatytas automatinis arba pagal suplanuotą tvarkaraštį. Atnaujinimų versijos nėra testuojamos ir sudiegiamos automatiškai. • Diagnostika ir klaidų šalinimas - gali apimti konfigūracijos pakeitimus, programinės įrangos atnaujinimus, gedimų taisymą ar kitus veiksmus. • Nustatymų konfigūravimas - tai gali apimti operacinės sistemos nustatymus, tinklo nustatymų keitimą, programinės įrangos parametrus ir kitus reikiamus pakeitimus.	✓	✓	Apmokės tinama pagal valandinį įkainį

	Standartinės paslaugos užklauso	Standartinių paslaugos užklauso detalizacija	Plano pavadinimas		
4.2.3.	Periodinis Microsoft programinės įrangos atnaujinimų diegimas	Programinės įrangos atnaujinimai diejami pagal gamintojo rekomenduojamą standartinį išleidimo modelį, jeigu šalys nesusitaria dėl testavimo, atidėjimo ar pilotinio diegimo tvarkos. Jeigu Užsakovas prašo atnaujinimus atidėti, atsisakyti jų diegimo arba taikyti išimtis atskiroms darbo vietoms, Paslaugos Teikėjas neatsako už incidentus, kurie tiesiogiai kilo dėl tokių išimčių.	✓	✓	Apmokės tinama pagal valandinį įkainį
4.2.4.	Numatytosios interneto naršyklės diegimas, atnaujinimas, konfigūravimas	Standartinė programinė įranga, kuri gali būti diegiama kaip numatytoji interneto naršyklė: • Google Chrome • Microsoft Edge • Mozilla Firefox • Opera Kiti galimi standartiniai interneto naršyklės konfigūravimo darbai: • numatytosios naršyklės atnaujinimas • numatytojo paieškos variklio parinkimas • pradinio puslapio nustatymas • duomenų (naršymo istorija, slapukai, temos, slaptažodžiai) sinchronizavimas tarp įrenginių (naudojant Chrome, Firefox, Edge)	✓	✓	Apmokės tinama pagal valandinį įkainį
4.2.5.	Numatytosios elektroninio pašto programos diegimas, atnaujinimas, konfigūravimas	Standartinė elektroninio pašto programa - Outlook (turint M365 paketą su reikalinga licencija). Outlook konfigūravimo darbai: • pašto profilio konfigūravimas (kai pateikiami prisijungimai) • Sukuriama archyvavimo taisyklė (papildomos taisyklės kuriamos atskiru susitarimu pagal suderintas užsakymo sąlygas) • El. pašto taisyklių ir filtrų perkėlimas (jei buvo naudojama MS Exchange, 365) • El. pašto archyvo perkėlimas (jei buvo naudojama MS Exchange, 365) • Kontaktų ir kalendoriaus perkėlimas (jei buvo naudojama MS Exchange, 365)	✓	✓	Apmokės tinama pagal valandinį įkainį
4.2.6.	Tvarkyklių (draiverių) ir programinių nustatymų patikra	Tvarkyklių (draiverių) ir programinių nustatymų patikra apima: • Optimalios įrenginių būklės palaikymas - pasirodančių pranešimų apie netinkamą tvarkyklės veikimą ir klaidų šalinimas	✓	✓	Apmokės tinama pagal valandinį įkainį

	Standartinės paslaugos užklausa	Standartinių paslaugos užklausių detalizacija	Plano pavadinimas		
		- Tvarkyklių atnaujinimas į naujausias versijas kai yra tam poreikis (pvz. netinkamas įrenginio veikimas) - Nustatymų konfigūravimas - pritaikomi nustatymai naudojamai programinei įrangai, kad jie atitiktų Užsakovo poreikius. Tai gali apimti konfigūracijos keitimus, kalbos nustatymus, saugumo parametrų patikrinimą ir kt. Prižiūrimos tik KDV priklausančių programų ir įrenginių tvarkyklės ir tik turinčios galiojantį gamintojo palaikymą. Atnaujinimai diegiami tik iš oficialių gamintojo šaltinių.			
4.2.7.	Kalbos paketo įdiegimas	Į naujai paruoštą KDV standartiškai įdiegiamas lietuvių kalbos paketas (lietuviški rašmenys) ir/arba kitas (-i) iš anksto suderintas(-i) kalbos paketas(-ai).	✓	✓	Apmokės tinama pagal valandinį įkainį
4.2.8.	Antivirusinės programos įdiegimas, konfigūravimas ir automatinio atnaujinimo nustatymas, Virusų suradimas ir panaikinimas, kompiuterio veiklos atstatymas	KDV turi būti įdiegta veikianti antivirusinė programinė įranga (API), kuri nuolat atlieka sisteminius kompiuterių skenavimus ir automatiškai atnauja antivirusines duomenų bazes, nesant antivirusinės apsaugos arba neužtikrinant API reguliarių atnaujinimų paslaugos teikėjas neįsipareigoja pašalinti kilusių incidentų per paslaugos lygio (SLA) įsipareigojimo terminą. Visi incidentai atsiradę dėl API nebuvimo ar netinkamo jos naudojimo (pvz: API išjungimo, atnaujinimų vengimo) sprendžiami apmokestinant pagal valandinį įkainį. Standartinė antivirusinės PĮ konfigūraciją ir priežiūrą apima: - standartinės antivirusinės programinės įrangos įdiegimą - antivirusinės programinės įrangos atnaujinimų diegimą pagal nurodytus parametrus automatiškai arba pagal pareikalavimą - periodinius antivirusinės programinės įrangos skenavimus (tik paslaugos teikėjo įdiegtai API taikoma sąlyga) - nustatymų (politikų) konfigūravimą - virusų šalinimą ir kompiuterio veiklos atstatymą (negalioja jei API nenaudojama arba netinkamai naudojama). Pastaba. Duomenų atstatymas nėra garantuojamas Jei Užsakovas nusprendžia pakeisti įdiegtą ir sukonfigūruotą antivirusinę programą kita antivirusine programa, kurią reikės konfigūruoti, tai šie pakeitimai neįeina į standartinę paslaugos apimtį ir visi su tuo susiję papildomi darbai atliekami apmokestinant pagal valandinį įkainį.	✓	✓	Apmokės tinama pagal valandinį įkainį
4.2.9.	Nuotolinės darbo vietos prijungimas	Virtualaus privataus tinklo (VPN) priežiūra ir konfigūravimas apima standartinio VPN kliento diegimą į kompiuterį ir konfigūravimą pagal pateiktus prisijungimo duomenis ir pateiktą instrukciją.	✓	✓	Apmokės tinama pagal

	Standartinės paslaugos užklauso	Standartinių paslaugos užklauso detalizacija	Plano pavadinimas		
	prie esamo VPN				valandinį įkainį
4.3.	Specializuotos programinės įrangos diegimas ir priežiūra		Optimalus	Maksimalus	Valandinis
4.3.1.	Specializuotos papildomos programinės įrangos diegimas ir atnaujinimai	Specializuota papildoma programinė įranga (SPPĮ), tai PĮ skirta atlikti specializuotas verslo užduotis ir diegiama tik atskiru užsakymu konkrečiam naudotojų ratui ir kuri nėra įtraukta į standartinės programinės įrangos sąrašą. SPPĮ ir reikiamas licencijas pateikia užsakovas prieš tai suderinus su paslaugos teikėju SPPĮ priežiūros detales. Nestandartinės programinės įrangos pavyzdžiai: 1. CAD - Autodesk AutoCAD, Autodesk DWG TrueView, ARCGIS ir kt. 2. Office paketas - Libre Office, Open Office. 3. Nuotraukų redagavimas - Adobe Lightroom, Adobe Photoshop, ACDSee ir kt. Ši paslauga apima specializuotos PĮ atnaujinimus tik griežtai vadovaujantis šiomis sąlygomis: • Turi būti pateiktos tikslios atlikimo instrukcijos ir dokumentacija, nurodantys, kaip vykdyti atnaujinimus. • Ši paslauga gali būti vykdoma tik tuo atveju, jei yra galiojanti programinės įrangos gamintojo palaikymo sutartis. Tačiau šios paslaugos apimtyje nėra jokių papildomų programavimo darbų, naujų versijų kūrimo ar naujų modulių pridėjimo. Be to, senosios programinės įrangos pritaikymo darbai taip pat neįtraukti.	Tik iš anksto suderinus baigtinį SPPĮ sąrašą ir priežiūros detales. Diegimo ir atnaujinimo darbai apmokestinami pagal valandinį įkainį	Tik iš anksto suderinus baigtinį SPPĮ sąrašą ir priežiūros detales. Diegimo ir atnaujinimo darbai apmokestinami pagal valandinį įkainį	Tik iš anksto suderinus baigtinį SPPĮ sąrašą ir priežiūros detales. Diegimo ir atnaujinimo darbai apmokestinami pagal valandinį įkainį
4.4.	Periferinės įrangos priežiūra		Optimalus	Maksimalus	Valandinis
4.4.1.	Periferinės įrangos priežiūra	Periferinės įrangos priežiūra apima: periferinės įrangos konfigūravimą ir tarpininkavimą (kai įranga buvo įsigyta iš paslaugos teikėjo) sprendžiant įrangos gedimus kai yra įgalinamos trečiųjų šalių paslaugos per tarpines Paslaugos teikėjo atliekamas logistikos (tam pačiam mieste) ar informavimo funkcijas (pvz. inventoriaus logistika į garantinio ir po garantinio aptarnavimo centrus, informavimas apie užduotis). Užsakovas priima ir apmoka	Apmokės tinama pagal valandinį įkainį	Apmokės tinama pagal valandinį įkainį	Apmokės tinama pagal valandinį įkainį

	Standartinės paslaugos užklausos	Standartinių paslaugos užklausų detalizacija	Plano pavadinimas		
		visas trečiųjų šalių pateiktas sąskaitas už periferinės įrangos remonto darbus. Ši paslauga neapima jokių periferinės įrangos remonto darbų paslaugos teikėjo atžvilgiu (visus remonto darbus atlieka trečiosios šalys), laikinų sprendimų (pakaitinės įrangos teikimo gedimo atvejais) ir eksploatacinių medžiagų teikimo. Jeigu periferinė įranga buvo įsigyta iš trečiųjų šalių, įrangos gedimus turi spręsti Užsakovas, kreipdamasis į periferinės įrangos pardavėją arba atskiru susitarimu užsakoma "Trečiųjų šalių valdymas susijęs su įrangos taisymu" paslauga			
4.4.2.	Standartinių periferinių įrenginių prijungimas/a pjungimas (skenerio, spausdintuvo) tvarkyklių įdiegimas, parametrų nustatymas	1. Užsakovui atnaujinant (senus įrenginius keičiant naujais) esamus periferinius įrenginius arba perkant naujus iš Trečiųjų šalių, kai jo aptarnaujamos KDV neturi priskirtų periferinių įrenginių, tokiu atveju naujo periferinio įrenginio (ar seno atnaujinimas nauju) prijungimas, tvarkyklių diegimas ir susijusių parametrų nustatymai neįeina į standartinę paslaugos apimtį ir visi su tuo susiję papildomi darbai atliekami apmokestinant pagal valandinį įkainį. Atvykimo mokestis į Užsakovo biurą taikomas pagal nustatytas taisykles. Prijungti įrenginiai nėra prižiūrimi jei nėra suderintas papildomas periferinių įrenginių priežiūros priedas prie esamos KDV priežiūros sutarties. Paslaugos teikėjas neprivalo ir neįsipareigoja apmokėti Užsakovo darbuotojų naudotis naujais įrenginiais. 2. Užsakovui atnaujinant esamus periferinius įrenginius naujais ir kurie pagal KDV priežiūros sutartį įtraukti į prižiūrimų įrenginių sąrašą yra prijungiami/apjungiami vadovaujantis gamintojo pateiktomis instrukcijomis, kurias privalo pateikti Užsakovas. Tokiems darbams pirmos 30 min. neapmokestinamos, o viršijus 30 min. apmokestinamas tik 30 min. viršijantis laikas pagal valandinį įkainį, jeigu Paslaugos plane ar Paslaugos užsakyme aiškiai nenustatyta kitaip. Atvykimo mokestis į Užsakovo biurą taikomas pagal turimą paslaugos planą ir nustatytas taisykles. Paslaugos teikėjas neprivalo ir neįsipareigoja apmokėti Užsakovo darbuotojų naudotis naujais įrenginiais. Standartinė periferinė įranga: • Spausdintuvai • Skeneriai • Monitoriai • Jungčių stotelės (angl. docking station) • Klaviatūros ir pelės • Ausinės, kameros ir mikrofonai (jungiami prie kompiuterio) Susitikimų salių įranga, projektoriai, mikrofonai, televizoriai, dokumentų naikikliai, mobilieji telefonai, planšetai nėra standartinė periferinė įranga	Apmokes tinama pagal valandinį įkainį	Apmokes tinama pagal valandinį įkainį	Apmokes tinama pagal valandinį įkainį

	Standartinės paslaugos užklauso	Standartinių paslaugos užklauso detalizacija	Plano pavadinimas		
4.5.	IT pagalba ir techninės konsultacijos		Optimalus	Maksimalus	Valandinis
4.5.1.	Tarpininkavimas diegiant specializuotą papildomą programinę įrangą	Tarpininkaujame kai užsakovas neturi galimybės pateikti SPPĮ diegimo instrukcijos arba diegimą atlieka reikiamas kompetencijas turintys trečiųjų šalių įgalioti SPPĮ atstovai. Tarpininkavimo paslauga apima: • Užduočių kuravimą • Reikalingų teisių suteikimą trečiosioms šalims Tarpininkavimas diegiant SPPĮ nėra standartinė KDV paslaugos dalis. Tarpininkaujama tik pagal atskirą susitarimą su Užsakovu. Darbai atliekami apmokestinant pagal valandinį įkainį.	Apmokėtinama pagal valandinį įkainį	Apmokėtinama pagal valandinį įkainį	Apmokėtinama pagal valandinį įkainį
4.5.2.	Trečiųjų šalių valdymas susijęs su įrangos taisymu	Kai įranga buvo įsigyta iš paslaugos teikėjo: tarpininkaujama sprendžiant įrangos gedimus kai yra įgalinamos trečiųjų šalių paslaugos per tarpines Paslaugos teikėjo atliekamas logistikos (tam pačiam mieste) ar informavimo funkcijas (pvz. inventoriaus logistika į garantinio ir po garantinio aptarnavimo centrus, informavimas apie užduotis). Užsakovas priima ir apmoka visas trečiųjų šalių pateiktas sąskaitas už periferinės įrangos remonto darbus. Ši paslauga neapima jokių periferinės įrangos remonto darbų paslaugos teikėjo atžvilgiu (visus remonto darbus atlieka trečiosios šalys), laikinų sprendimų (pakaitinės įrangos teikimo gedimo atvejais) ir eksploatacinių medžiagų teikimo. Kai periferinė įranga buvo įsigyta iš trečiųjų šalių: įrangos gedimą turi spręsti Užsakovas, kreipdamasis į periferinės įrangos pardavėją arba pagal atskirą užsakymą tarpininkavimą atlieka paslaugos teikėjas pagal valandinį įkainį	Apmokėtinama pagal valandinį įkainį	Apmokėtinama pagal valandinį įkainį	Apmokėtinama pagal valandinį įkainį
4.5.3.	Konsultacijos	Užsakovas su prižiūrimomis kompiuterinėmis darbo vietomis (KDV) susijusiais klausimais konsultuojamas per Jira savitarnos sistemą. Konsultacijų teikimo sąlygos: • Jira savitarnos sistemoje – konsultacijos neapmokestinamos; • Telefonu – į Paslaugos planą įtraukiama iki 2 val. konsultacijų per kalendorinį mėnesį. Viršijus šią trukmę, papildomas laikas apmokestinamas pagal valandinį papildomų darbų įkainį; • Pas Užsakovą biure – plano „Optimalus“ atveju konsultacijos apmokestinamos pagal valandinį papildomų darbų įkainį. Plano „Maksimalus“ atveju pirmos 30 min. neapmokestinamos, o ilgesnės trukmės konsultacijos atveju apmokestinamas tik 30 min. viršijantis laikas pagal valandinį įkainį, taikant 4.10 punkte	✓	✓	Apmokėtinama pagal valandinį įkainį

	Standartinės paslaugos užklauso	Standartinių paslaugos užklauso detalizacija	Plano pavadinimas		
		nustatytą apvalinimo tvarką; • El. paštu – konsultacijos neteikiamos. Konsultacijos neapima naudotojų mokymų, techninių darbų atlikimo, diegimo, konfigūravimo, gedimų šalinimo ar trečiųjų šalių sistemų administravimo; tokie veiksmai laikomi Paslaugų užsakymais, Incidentų sprendimu arba papildomais darbais ir apmokestinami pagal Taisykles.			
4.5.4.	Vieno langelio principas	Užsakovui suteikus atitinkamus įgaliojimus, Paslaugos Teikėjo specialistai priima, užregistruoja, atlieka pirminį įvertinimą ir koordinuoja su prižiūrimomis kompiuterinėmis darbo vietomis (KDV) bei į Paslaugos apimtį įtrauktomis susijusiomis užduotimis susijusias Užklauso per vieną kontaktinį kanalą. Jeigu gauta Užklausa nepatenka į KDV Paslaugos apimtį, Paslaugos Teikėjas apie tai informuoja Užsakovą, o tokios Užklauso tolesnis nagrinėjimas ar sprendimas vykdomas tik esant atskiram Šalių susitarimui arba pagal kitą Užsakovui teikiamą paslaugą. Ši nuostata savaime nereiškia, kad visų tokių Užklauso sprendimas yra įtrauktas į mėnesinį Paslaugos mokestį.	✓	✓	Apmokės tinama pagal valandinį įkainį

- 4.6. Standartiniais darbais laikomi pasikartojantys, aiškiai apibrėžti, ribotos apimties darbai, kurių vykdymui nereikia individualaus techninio projekto, išsamios išankstinės analizės, kelių sistemų integravimo, ilgesnio testavimo ar nuolatinio trečiųjų šalių koordinavimo. Standartiniais darbais laikomi tik tokie darbai, kurie aiškiai įtraukti į atitinkamą Paslaugos planą arba Paslaugos užsakymą.
- 4.7. Nestandartiniais darbais laikomi darbai, kuriems būtinas individualus techninis vertinimas, atskiras darbų planas, testavimas, kelių sistemų integracija, migracijos planavimas ar reikšmingas trečiųjų šalių koordinavimas. Nestandartiniais darbais laikomi, be kita ko:
- migracijos projektai;
 - infrastruktūros pertvarkymo darbai;
 - specializuotos programinės įrangos integracijos;
 - masiniai pakeitimai, kurie pagal savo apimtį, pobūdį ar vykdymo organizavimą nebegali būti laikomi standartinėmis paslaugų užklausomis;
 - darbai, kuriems reikalingas atskiras projekto planas, testavimas ar suderinimas su trečiosiomis šalimis.
- 4.7.1. Naujos standartinės kompiuterinės darbo vietos paruošimas, esamos darbo vietos perkėlimas į naują kompiuterį ir su tuo susijęs vartotojo duomenų perkėlimas nelaikomi nestandartiniais darbais, jeigu tokie darbai vykdomi laikantis šiose Taisyklėse ir Paslaugos užsakyme nustatytos apimties bei kvotų.
- 4.7.2. Jeigu naujų KDV paruošimo užklauso kiekis viršija į mėnesinį Paslaugos mokestį įtrauktą apimtį, tokie darbai nelaikomi nestandartiniais vien dėl kiekio viršijimo, bet apmokestinami pagal Taisyklėse ar Paslaugos užsakyme nustatytą papildomą vienkartinį arba kitą sutartą įkainį, nebent dėl darbų apimties, koordinavimo ar techninio sudėtingumo Šalys susitaria tokius darbus vykdyti kaip atskirą projektą.
- 4.7.3. Tokie darbai vykdomi tik pagal atskirą Užsakovo patvirtintą Užsakymą arba kitą Šalių susitarimą, jeigu jie pagrįstai priskiriami nestandartiniais darbams pagal šį punktą.
- 4.8. Mėnesinė KDV Paslaugos kaina priklauso nuo Paslaugų užsakymams (angl. *Service Request*) taikomos įsipareigojimo klasės pagal Lentelę 3 „Paslaugos lygio užtikrinimas“, Incidentams taikomo SLA pagal Bendrosios sutarties dalies 5.2 punkte pateiktą lentelę, pasirinkto paslaugos plano ir kitų papildomų paslaugų pasirinkimo (pvz., periferinės įrangos priežiūros), jeigu Paslaugos užsakyme aiškiai nenustatyta kitaip.

- 4.9. Periferinės įrangos paslaugos mokesčiai nurodomi užsakyme;
- 4.10. Valandinis papildomų darbų įkainis priklauso nuo darbu reikalingos specialisto kompetencijos ir darbų atlikimo laiko (darbo valandomis / ne darbo valandomis). Valandiniai įkainiai nurodomi Paslaugos Užsakyme.
- Papildomi darbai apmokestinami tokiu būdu:
- 4.10.1. jeigu darbai trunka iki 1 (vienos) valandos ir šioms Taisyklėms nenustatyta kitaip, taikomas minimalus 1 (vienos) valandos mokestis;
- 4.10.2. jeigu darbai trunka ilgiau kaip 1 (vieną) valandą, faktinė darbų trukmė apvalinama 15 minučių tikslumu į didesnę pusę;
- 4.10.3. jeigu šiose Taisyklėse konkrečiai nustatyta neapmokestinama darbų trukmė (pvz., iki 30 min.), apmokestinamas tik šią trukmę viršijantis laikas, kuriam minimalus 1 valandos mokestis netaikomas;
- 4.10.4. jeigu darbų vykdymui reikalingas išankstinis planavimas, pasirengimas, trečiųjų šalių koordinavimas ar logistiniai veiksmai, toks laikas taip pat gali būti įtraukiamas į apmokestinamą darbų laiką, jeigu tai pagrįsta konkrečios užduoties pobūdžiu.
- 4.11. Paslaugos kaina apima tik Paslaugos Teikėjo darbo laiką, kompetenciją ir Paslaugos plane aiškiai nurodytus veiksmus, jeigu Paslaugos užsakyme aiškiai nenurodyta kitaip. Programinės įrangos licencijos, techninė įranga, detalės, logistika, trečiųjų šalių darbai, remonto išlaidos, garantinio ar pogarantinio aptarnavimo išlaidos, prenumeratos, debesų paslaugos, ryšio paslaugos bei kitos tiesioginės sąnaudos apmokamos papildomai.
- 4.12. Jeigu užduoties objektyviai neįmanoma įvykdyti nuotoliniu būdu ir būtinas atvykimas į infrastruktūros komponento buvimo vietą, taikomas atvykimo mokestis pagal Lentelę 2, išskyrus atvejus, kai Paslaugos plane ar Paslaugos užsakyme aiškiai nustatyta kitaip.

Lentelė 2. Atvykimo įkainiai		
Atstumas	Atvykimo kaina (be PVM)	Atstumas skaičiuojamas į abi puses
iki 10 km	20 Eur	nuo artimiausio Paslaugos Teikėjo aptarnavimo centro
iki 25 km	40 Eur	
iki 50 km	60 Eur	
iki 100 km	100 Eur	
virš 100 km	0,9 Eur/km	

- 4.13. Papildomos paslaugos:
- 4.13.1. Antivirusinės apsaugos paslaugos mokesčiai nurodomi užsakyme (kai užsakoma nestandartinė paslauga).
- 4.13.2. Žiniatinklio puslapių filtravimo paslaugos mokesčiai nurodomi užsakyme.
- 4.13.3. Internetu užmezgamas saugus koduotas ryšio kanalas tarp inventoriaus ir lokalaus Užsakovo tinklo (VPN) paslaugos mokesčiai nurodomi užsakyme.
- 4.13.4. Tarpininkavimas – šios paslaugos teikimo sąlygos bei kaina apibrėžiama ir derinama atskiru Šalių sutarimu.
- 4.13.5. Programinės įrangos licencijų (Microsoft 365 Business Basic/ Apps for business/ Business Standard/ Business Premium) pardavimas – šios paslaugos teikimo sąlygos bei kaina apibrėžiama ir derinama atskiru Šalių sutarimu.
- 4.14. Paslaugos atsisakymo mokestis vienam infrastruktūros komponentui yra mėnesinės Paslaugos kainos ir likusių iki minimalaus naudojimosi Paslauga termino pabaigos mėnesių skaičiaus sandauga. Šis mokestis taikomas šio dokumento 9.2. punkte numatytais atvejais.

5. PASLAUGOS UŽSAKymo BEI TEIKIMO Taisyklės

- 5.1. Užsakydamas Paslaugą, Užsakovas bei Paslaugos Teikėjas pasirašo Paslaugos užsakymą naudojant formą;
- 5.2. Paslaugos užsakyme privaloma nurodyti:
- 5.2.1. Identifikacinį numerį;
- 5.2.2. KDV atveju:
- 5.2.2.1. Kiekį - prižiūrimų KDV skaičių;
- 5.2.2.2. Paslaugos planą;
- 5.2.2.3. Paslaugų užsakymams (angl. *Service Request*) taikomą įsipareigojimo klasę pagal šių Taisyklių Lentelę 3 „Paslaugos lygio užtikrinimas“. Incidentams taikoma įsipareigojimų klasė, prioritetų nustatymas ir su tuo susiję reakcijos bei išsprendimo terminai nustatomi pagal Bendrosios sutarties dalies 5.2 punkte pateiktą lentelę.

Lentelė 3. Paslaugos lygio užtikrinimas					
Įsipareigojimo klasė	Darbo laikas*	Reakcijos laikas*	Išsprendimo laikas*	Reakcijos laikas (užklausa)*	Realizacijos laikas*
SLA1	I-IV 8:00 - 17:00 V 8:00 – 15:45	2 val.	8 val.	4 val.	16 val.
SLA2	I-V 8:00 - 21:00	2 val.	8 val.	4 val.	16 val.
SLA3	I-VII 0:00 - 24:00	2 val.	8 val.	4 val.	16 val.
*Laiko skaičiavimo tvarka aprašoma šio dokumento 6 skirsnyje					

- 5.2.2.4. Įrangos fizinės buvimo vietos adresą;
- 5.2.2.5. Papildomai užsakomas paslaugas.
- 5.2.3. Periferinės įrangos atveju:
- 5.2.3.1. Gamintoją, modelį;
- 5.2.3.2. KDV identifikacinį numerį, prie kurios yra prijungta ši įranga.
- 5.3. Paslaugos užsakyme neprivaloma, bet pageidautina nurodyti šiuos KDV atributus:
- 5.3.1. Vardą;
- 5.3.2. Komutaciją – loginį ir / arba fizinį jungiamumą į kompiuterinius tinklus;
- 5.3.3. Operacinę sistemą;
- 5.3.4. Amžių, garantinės priežiūros ir palaikymo statusą;
- 5.3.5. Pagrindinį vartotoją.
- 5.4. Paslauga pradedama teikti ir apmokestinama nuo Paslaugos užsakyme nurodytos Paslaugos teikimo pradžios dienos. Jeigu tokia diena Paslaugos užsakyme nenurodyta, Paslauga laikoma pradėta teikti per 4 (keturias) darbo dienas nuo Paslaugos užsakymo pasirašymo dienos, nebent Šalys raštu susitaria kitaip. Jeigu pagal Paslaugos pobūdį sudaromas Paslaugos perdavimo–priėmimo aktas, apmokestinimas pradedamas nuo akto pasirašymo dienos, jei Šalys nesusitaria kitaip.
- 5.5. Paslaugos Teikėjas tvarko Užsakovo, Užsakovo atstovų ir, kai tai būtina Paslaugai teikti, galutinių naudotojų duomenis tiek, kiek tai būtina Paslaugos teikimui, administravimui, užduočių vykdymui, komunikacijai, saugumo užtikrinimui ir sutartinių įsipareigojimų vykdymui.
- 5.6. Tais atvejais, kai teikdamas Paslaugą Paslaugos Teikėjas tvarko asmens duomenis Užsakovo vardu, Paslaugos Teikėjas laikomas duomenų tvarkytoju, o Užsakovas – duomenų valdytoju. Toks duomenų tvarkymas vykdomas pagal atskirą asmens duomenų tvarkymo susitarimą arba kitą Šalių sudarytą dokumentą, atitinkantį taikomų teisės aktų reikalavimus.
- Jeigu atskiras asmens duomenų tvarkymo susitarimas nėra sudarytas, Paslaugos Teikėjas tvarko tokius duomenis tik minimalia apimtimi, kiek tai būtina Paslaugai suteikti, ir pagal taikytinus teisės aktus.
- 5.6.1. Paslaugos Teikėjas turi teisę pasitelkti subtvarkytojus tik gavęs išankstinį konkretų arba bendrą rašytinį Užsakovo leidimą. Jei suteiktas bendras leidimas, Paslaugos Teikėjas iš anksto informuoja Užsakovą apie numatomus subtvarkytojų pakeitimus ar naujų subtvarkytojų pasitelkimą, suteikdamas Užsakovui

protingą terminą pareikšti pagrįstą prieštaravimą. Paslaugos Teikėjas užtikrina, kad subtvarkytojams būtų taikomi ne mažesni duomenų apsaugos įsipareigojimai nei nustatyta tarp Šalių.

5.7. Užsakovas gali naudotis Paslauga tik pagal Taisykles ir Paslaugos Teikėjo nurodymus;

5.8. Paslaugos Teikėjas turi teisę:

5.8.1. vienašališkai keisti Taisykles, Paslaugos teikimo sąlygas bei įkainius, prieš ne mažiau kaip 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų apie tai informavęs Užsakovą Teikėjo interneto svetainėje, elektroniniu paštu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis. Jeigu tokie pakeitimai iš esmės blogina Užsakovo padėtį ir nėra susiję vien tik su teisės aktų pasikeitimais, saugumo reikalavimais, techniniais būtiniais atnaujinimais ar trečiųjų šalių kontroliuojamais pokyčiais, Užsakovas turi teisę atsisakyti Paslaugos per pranešime nurodytą įspėjimo laikotarpį be papildomų sankcijų, išskyrus jau faktiškai suteiktas Paslaugas ir pagrįstai patirtas tiesiogines sąnaudas, jei tokios aiškiai numatytos Paslaugos užsakyme.

5.8.2. samdyti subrangovus savo įsipareigojimams vykdyti. Kai subrangovas tvarko asmens duomenis, jam taikomas 5.6.1 punktas, o bendroji teisė pasitelkti subrangovus negali būti aiškinama kaip teisė pasitelkti subtvarkytojus be Užsakovo leidimo.

6. UŽKLAUSŲ REAKCIJOS, IŠSPRENDIMO BEI REALIZACIJOS LAIKO SKAIČIAVIMAS

6.1. Reakcijos, išsprendimo ir realizacijos laikas pradedamas skaičiuoti gavus tinkamą pranešimą apie užduotį. Pranešimo apie užduotį tvarka pateikiama šio dokumento 7 skirsnyje.

6.2. SLA terminai netaikomi arba jų skaičiavimas sustabdomas tiek, kiek Incidentas ar Užklausa tiesiogiai kilo dėl bent vienos iš šių aplinkybių:

a) Užsakovo naudojama įranga, operacinė sistema ar programinė įranga neatitinka gamintojo palaikymo reikalavimų, išskyrus atvejus, kai Šalys yra aiškiai susitarusios dėl tokių sistemų aptarnavimo;

b) Užsakovas arba jo pasitelkti tretieji asmenys pakeitė infrastruktūros konfigūraciją be Paslaugos Teikėjo žinios ar suderinimo, ir tai turėjo tiesioginės įtakos Incidentui ar Užklausoje vykdymui;

c) pažeistos licencijavimo sąlygos arba nėra galiojančių teisių naudoti programinę įrangą, kai tai tiesiogiai trukdo Paslaugos suteikimui;

d) neveikia, yra pašalintos, neprieinamos arba apribotos Šalių suderintos nuotolinio administravimo priemonės, išskyrus atvejus, kai už jų įdiegimą ir administravimą pagal Paslaugos apimtį atsako Paslaugos Teikėjas ir neveikimas kilo dėl jo veiksmų ar neveikimo;

e) Incidentas ar Užklausa susiję su nestandartine programine įranga, sistema ar sprendimu, kuris nėra įtrauktas į Paslaugos apimtį;

f) užduoties negalima pradėti ar tęsti dėl to, kad neįmanoma identifikuoti aptarnaujamo komponento pagal 7.1.2 punktą, nepaisant to, kad Paslaugos Teikėjas veikė rūpestingai ir pagrįstai siekė tokį komponentą identifikuoti;

g) Incidentą sukėlė Užsakovo darbuotojų, kitų administratorių, gamintojų ar trečiųjų šalių veiksmai ar neveikimas, kurių Paslaugos Teikėjas nekontroliuoja;

h) Incidentas ar Užklausa susiję su trečiųjų šalių sistemų, debesų paslaugų, interneto ryšio, licencijų platformų ar gamintojo infrastruktūros sutrikimais, kurių Paslaugos Teikėjas pagrįstai negali kontroliuoti.

6.2.1. Jeigu Paslaugos Teikėjas savo nuožiūra sutinka teikti darbus nebe palaikomoms sistemoms ar įrangai, tokie darbai atliekami pagal geriausias pastangas (best effort), netaikant SLA įsipareigojimų, nebent Šalys aiškiai raštu susitaria kitaip.

6.2.2. Incidentai ir Užklausoje, kurie tiesiogiai kilo dėl Užsakovo veiksmų ar neveikimo, įskaitant, bet neapsiribojant, savavališkus konfigūracijos pakeitimus, suderintų saugumo priemonių nenaudojimą, licencijavimo pažeidimus ar kitus Paslaugos Teikėjo nekontroliuojamus veiksmus, sprendžiami apmokestinant pagal valandinį įkainį, jeigu Paslaugos užsakyme aiškiai nenustatyta kitaip.

6.3. SLA terminų skaičiavimas sustabdomas nuo momento, kai Paslaugos Teikėjas informuoja Užsakovą apie kliūtį, iki momento, kai tokia kliūtis pašalinama, jeigu užduoties vykdymui būtina:

a) gauti papildomą informaciją, patvirtinimą, prisijungimo duomenis, įgaliojimą ar kitus veiksmus iš Užsakovo ar trečiosios šalies;

b) gauti papildomą įrangą, detales, licencijas, prieigas ar eksploatacines medžiagas, kurių pateikimas pagal Paslaugos apimtį nepriskirtas Paslaugos Teikėjui;

c) atkurti interneto, VPN, elektros tiekimo ar kitą techninį pasiekiamumą, kuris būtinas nuotoliniam ar fiziniam darbų atlikimui;

- d) užtikrinti fizinę prieigą prie įrangos, patalpų ar naudotojo darbo vietos, kai tokios prieigos organizavimas priklauso nuo Užsakovo ar trečiųjų asmenų;
 - e) sulaukti trečiosios šalies veiksmų, sprendimų ar atsakymo, kai Paslaugos Teikėjas pagrįstai tarpininkauja sprendžiant užduotį;
 - f) gauti Užsakovo sprendimą dėl papildomai apmokestinamų darbų, nestandartinių darbų, darbų už Paslaugos ribų arba darbų, kuriems reikalingas atskiras suderinimas;
 - g) pašalinti kliūtis, atsiradusias dėl to, kad Užsakovas neužtikrino 3.5 punkte numatytų sąlygų, išskyrus atvejus, kai tokių sąlygų neužtikrinimas kilo dėl Paslaugos Teikėjo atsakomybės srityje esančių veiksmų ar neveikimo.
- 6.3.1. Paslaugos Teikėjas, sustabdydamas SLA terminų skaičiavimą, turi nurodyti Užsakovui kliūties pobūdį, kiek tai objektyviai įmanoma, ir kokie veiksmai yra būtini kliūčiai pašalinti.
- 6.4. Paslaugos Teikėjo reakcijos laiku laikomas laikas iki pirmojo kvalifikuoto atsako, o ne laikas iki galutinio problemos išsprendimo.
- 6.5. Išsprendimo laikas laikomas įvykdytu ir tuo atveju, kai Paslaugos Teikėjas pritaiko laikiną techninį sprendimą, leidžiantį atkurti esminę naudotojo funkciją ar darbo tęstinumą, o galutinis priežasties pašalinimas pagrįstai tęsiamas toliau.

7. PRANEŠIMAS APIE UŽDUOTĮ

- 7.1. Pranešimo apie užduotį tvarka bei kitos sąlygos:
- 7.1.1. Užsakovas, pranešdamas apie užduotį, turėtų nurodyti infrastruktūros komponento identifikatorių, t. y. identifikacinį numerį arba kitą informaciją, leidžiančią Paslaugos Teikėjui pagrįstai identifikuoti konkretų infrastruktūros komponentą, pavyzdžiui, įrenginio pavadinimą, IP adresą, naudotojo paskyrą ar kitą lygiavertę informaciją.
 - 7.1.2. Jeigu Užsakovas nepateikia infrastruktūros komponento identifikatoriaus arba pateiktos informacijos nepakanka komponentui identifikuoti, o Paslaugos Teikėjas, veikdamas protingai ir rūpestingai, negali jo identifikuoti kitais būdais, užduotis registruojama, tačiau jai gali būti netaikomi SLA terminai, o papildomas identifikavimo, diagnostikos ir administravimo laikas gali būti apmokestinamas pagal valandinį įkainį.
 - 7.1.3. Užsakovas, pranešdamas apie užduotį, kartu su infrastruktūros komponento identifikatoriumi ar kita jį identifikuoti leidžiančia informacija, turėtų pateikti visą jam žinomą su užduotimi susijusią informaciją, o jei pranešama apie Incidentą, taip pat ir jo pastebėjimo ar nutikimo laiką, kiek tai Užsakovui yra žinoma.
- 7.2. Pranešimo apie užduotį priemonės. Galimi veiksmai:
- 7.2.1. Savitarnos portalas pagalba.penki.lt
 - 7.2.2. El. laiško siuntimas adresu helpdesk@penki.lt
 - 7.2.3. Telefoninis skambutis numeriu +370 5 2664556.

8. NETESYBOS

- 8.1. Jeigu Paslaugos Teikėjas pažeidžia Paslaugos lygio įsipareigojimus dėl konkretaus infrastruktūros komponento ir nėra taikomos šiose Taisyklėse nustatytos SLA išimtys ar sustabdymo pagrindai, Užsakovas turi teisę reikalauti kompensacijos. Paslaugos Teikėjas kompensuoja 1 % to infrastruktūros komponento mėnesinės Paslaugos kainos už kiekvieną pilną valandą, kuria viršijami taikytini įsipareigojimai, nebent Paslaugos užsakyme aiškiai susitarta kitaip. Kompensacija skaičiuojama kiekvienam infrastruktūros komponentui atskirai ir negali viršyti mėnesinės tam komponentui teikiamos Paslaugos kainos. Kompensacija taikoma tik gavus rašytinį Užsakovo kreipimąsi.
- 8.2. Jeigu per tris (3) kalendorinius mėnesius iš eilės mėnesinis Paslaugos vykdymas yra mažesnis nei 80 %, Užsakovas turi teisę reikalauti Paslaugos teikimo sąlygų peržiūrėjimo. Šiame punkte mėnesinis Paslaugos vykdymas suprantamas kaip per atitinkamą kalendorinį mėnesį laiką įvykdytų Incidentų ir Paslaugų užsakymų, kuriems taikomi SLA įsipareigojimai, santykis su visais tą mėnesį užregistruotais Incidentais ir Paslaugų užsakymais, kuriems taikomi SLA įsipareigojimai.

9. PASLAUGOS ATSISAKYMAS

- 9.1. Norėdamas atsisakyti Paslaugos infrastruktūros komponentui, Užsakovas teikia prašymą Paslaugos Tiekėjui, kuriame privalomai turi būti nurodytas komponento identifikatorius.
- 9.2. Jeigu per bet kurį 3 (trijų) iš eilės einančių kalendorinių mėnesių laikotarpį bendras infrastruktūros komponentų, kuriems teikiama Paslauga, skaičius sumažėja daugiau kaip 20 % nuo Paslaugos užsakyme patvirtinto pradinio kiekio ir nėra pasibaigęs minimalus naudojimosi Paslauga terminas, Užsakovas moka komponentų kiekio sumažinimo mokestį. Šis mokestis apskaičiuojamas tik tiems komponentams, kuriais sumažinamas kiekis virš 20 % ribos, pagal 4.14 punkte nustatytą formulę, nebent Paslaugos užsakyme aiškiai susitarta kitaip.

10. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 10.1. Visos kainos šiame dokumente pateikiamos be pridėtinės vertės mokesčio.
- 10.2. Minimalus naudojimosi Paslauga terminas yra 24 (dvidešimt keturi) mėnesiai, jeigu Paslaugos užsakyme nenustatyta kitaip. Terminas pradėdamas skaičiuoti nuo Paslaugos perdavimo–priėmimo akto pasirašymo dienos arba, jeigu toks aktas nesudaromas, nuo Paslaugos teikimo pradžios dienos, nurodytos Paslaugos užsakyme.
- 10.3. Užsakovas gali atsisakyti Paslaugos anksčiau, nei pasibaigia Minimalus naudojimosi Paslauga terminas, apie tai raštu informuodamas Paslaugos Teikėją prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų iki pageidaujamos nutraukimo dienos. Tokiu atveju Užsakovui taikomos Paslaugos užsakyme ir (ar) Bendrosiose sąlygose numatytos ankstyvo nutraukimo pasekmės, įskaitant pareigą grąžinti suteiktas nuolaidas ar atlyginti kitus sutartus mokesčius, jeigu tokie buvo aiškiai numatyti.
- 10.4. Paslaugos Teikėjas neatsako už Užsakovo naudojamos programinės įrangos, licencijų, prenumeratų ir kitų trečiųjų šalių skaitmeninių produktų teisėtumą, jeigu jų suteikimas, administravimas ar licencijavimo kontrolė nėra aiškiai įtraukta į Paslaugos apimtį.
- 10.5. Paslaugos Teikėjas neatsako už infrastruktūros komponento prieinamumą, saugumą, našumą ar kitus parametrus tiek, kiek neigiamą poveikį jiems lėmė kiti komponento administratoriai, Užsakovo darbuotojai, gamintojai, debesų paslaugų tiekėjai ar trečiosios šalys, veikiančios be Paslaugos Teikėjo žinios arba nesuderinusios veiksmų su Paslaugos Teikėju. Tokiais atvejais SLA kompensacija netaikoma tiek, kiek pažeidimą tiesiogiai nulėmė minėti veiksmas ar aplinkybės.
- 10.5.1. Paslaugos Teikėjas neatsako už duomenų praradimą, sugadinimą, nepasiekiamumą ar neatkuriamumą, jeigu atsarginių kopijų darymas, jų saugojimas ir atkūrimo testavimas nėra aiškiai įtraukti į Paslaugos Užsakymą.
- 10.5.2. Jeigu Užsakovas atsisako naudoti Paslaugos Teikėjo rekomenduojamas ar suderintas saugumo priemones, įskaitant antivirusinę apsaugą, operacinės sistemos atnaujinimus, daugiafaktorį autentifikavimą ar kitas pagrįstas apsaugos priemones, Paslaugos Teikėjas neatsako už incidentus, kurie tiesiogiai kilo dėl tokių priemonių nebuvimo, išjungimo ar netinkamo naudojimo.
- 10.6. Bendros Paslaugos teikimo sąlygos aptariamos Penki Verslui paslaugų teikimo sutarties Bendrojoje dalyje.