

**Penki Verslui paslaugų teikimo sutarties
Bendroji dalis**

1. Sutarties sąvokos

- 1.1. **Administratorius** - Paskyra, skirta jungtis prie infrastruktūros komponento ir autorizuota atlikti visus įmanomus veiksmus su tuo komponentu.
- 1.2. **Būtinieji VR** – VR grupė, sudaryta iš vRAM, vCPU, Slow HDD arba Fast HDD.
- 1.3. **Didieji miestai** - Vilnius, Kaunas, Klaipėda, Panevėžys, Šiauliai, Alytus.
- 1.4. **Fast HDD** - Virtualusis, gigabaitais (GB) matuojamas resursas, nusakantys duomenų saugojimui išskirtą nuolatinės atminties kiekį, kuriam garantuojamas našumas santykiu 1 GB : 3 IOPS.
- 1.5. **Identifikacinis numeris** – Unikalus inventoriui/infrastruktūros komponentui priskirtas numeris.
- 1.6. **Identifikatorius** - Identifikacinis numeris arba lygiavertė informacija (pvz. IP adresas, įrangos vardas, vartotojo paskyros vardas), kuri unikalčiai identifikuoja komponentą.
- 1.7. **Incidentas** - Neplanuotas nutikimas Užsakovo infrastruktūroje, įtakojantis infrastruktūros teikiamų paslaugų pateikiamumą, našumą arba prieinamumą. Inventoriaus/infrastruktūros komponento gedimas, kol kas neįtakojantis teikiamų paslaugų, taip pat yra incidentas.
- 1.8. **Infrastruktūra** – 1) Užsakovo KDV, periferinės bei įdiegtos programinės įrangos visuma. 2) Užsakovo fizinių bei virtualių serverių, duomenų saugyklų, atsarginių kopijų įrenginių visuma, kuri naudojama teikti elektronines paslaugas tiek Užsakovo, tiek trečiųjų šalių poreikių tenkinimui.
- 1.9. **Infrastruktūros teikimo paslauga** - Kompiuterizuotos darbo vietos kaip įrankio Užsakovo darbuotojams įgalinimas, kuris realizuojamas inventoriaus bei į jį įdiegtos programinės įrangos sąveikoje.
- 1.10. **Inventorius** – Fizinis (-iai) infrastruktūros komponentas (-ai).
- 1.11. **IOPS** – Įvesties / išvesties operacijų kiekis per sekundę, parodantis, kiek duomenų blokų per sekundę gali įrašyti arba nuskaityti nuolatinė atmintis.
- 1.12. **IP adresas** – Interneto protokolo komunikacijoje naudojamas adresas.
- 1.13. **Išsprendimo laikas** - Laikas nuo pranešimo apie užduotį, per kurį Paslaugos teikėjas įsipareigoja pašalinti incidento sukeltus Užsakovo infrastruktūros/elektroninių paslaugų sutrikimus.
- 1.14. **KDV** - Kompiuterizuota, prie viešojo interneto tinklo pajungta, vienu metu vieno darbuotojo naudojama darbo vieta, kurią sudaro stacionarusis, nešiojamas arba planšetinis kompiuteris su Microsoft Windows šeimos operacine sistema, skirta asmeniniams kompiuteriams bei monitorius, klaviatūra ir pelė.
- 1.15. **OS** - Operacinė sistema – programinė įranga, užtikrinanti kompiuterio aparatinės įrangos, taikomųjų programų bei duomenų valdymą ir suteikianti šiems veiksams atlikti būtinąją vartoto sąsają.
- 1.16. **Paklausimas - Užsakovo Paslaugos teikėjui teikiamas paklausimas dėl:**
 1. Užsakovo teikiamų infrastruktūros/elektroninių paslaugų plėtimo, modifikavimo arba šalinimo;
 2. Informacijos arba patarimo apie Užsakovo teikiamas infrastruktūros/elektronines paslaugas;
 3. Paprastų / standartinių Užsakovo infrastruktūros/elektroninių paslaugų parametru keitimui.
- 1.17. **Paslaugos** - papildomų susitarimų ir Užsakovo tinkamai pateiktų Užsakymų nustatyta tvarka teikiamos atitinkamos Penki Verslui kompiuterizuotų darbo vietų priežiūros, virtualių serverių nuomos, serverių priežiūros ir administravimo ir / ar kt. paslaugos.
- 1.18. **Periferinė įranga** - Tiesiogiai prie kompiuterio per USB jungiama papildoma įvesties / išvesties įranga (pvz. spausdintuvas, skeneris).
- 1.19. **Pranešimas apie užduotį** - Užsakovo Paslaugos teikėjui teikiamas pranešimas apie užduotį, kuris gali būti perduodamas Prieduose numatytais techniniais būdais, sąlygomis ir adresais.
- 1.20. **Priedai** – visi šios Penki Verslui Paslaugų teikimo sutarties Bendrosios dalies priedai, visi Užsakymai, kiti Sutarties priedai, pakeitimai bei papildymai.
- 1.21. **Penki Verslui** – Tiekėjo siūlomų užsakomųjų IT paslaugų (angl. outsourcing) kompleksas verslui iš vienu rėnkų: šviesolaidinis ir „Wi-Fi“ internetas, IT infrastruktūros įrengimas ir administravimas, kompiuterinių darbo vietų priežiūra, debesų sprendimai ir kitos klientų poreikius atitinkančios IT paslaugos, padedančios optimizuoti verslo procesus, virtualių resursų nuoma, įrangos licencijavimas.
- 1.22. **Projektas** - Paklausimas, kurio realizacijos darbų apimtis viršys 3 val. Kiekvieno projekto vykdymo terminus, kainą ir kitas sąlygas Paslaugos teikėjas atskirai derina su Užsakovu.
- 1.23. **Reakcijos laikas** - Laikas nuo pranešimo apie užduotį, per kurį Paslaugos teikėjas el. paštu turi patvirtinti Užsakovui apie pranešimo gavimo faktą bei mobilizuoti resursus užduoties sprendimui arba realizacijai.
- 1.24. **Realizacijos laikas** - Laikas nuo pranešimo apie užduotį, per kurį Paslaugos teikėjas įsipareigoja realizuoti Užsakovo pateiktas užklausas.
- 1.25. **RPO** - Atstatymo taško tikslas (angl. recovery point objective) – laiko vienetais išreiškiamas parametras, parodantis įmonės toleranciją duomenų, sugeneruotų per tą laiką, praradimui.
- 1.26. **RTO** - Atstatymo laiko tikslas (angl. recovery time objective) – laiko vienetais išreiškiamas parametras, parodantis sistemos darbingumo atstatymo po katastrofos trukmę.
- 1.27. **Savitarnos sistema** - El. Paslaugos tiekėjo paslauga, kuri leidžia Užsakovui užpildant el. formą teikti pranešimus apie užduotį, o taip pat stebėti incidentų išsprendimo, užklausių realizacijos eigą bei peržiūrėti istorinius užduočių duomenis.
- 1.28. **Slow HDD** - Virtualusis, gigabaitais (GB) matuojamas resursas, nusakantys duomenų saugojimui išskirtą nuolatinės atminties kiekį, kuriam garantuojamas našumas santykiu 1 GB : 3 IOPS.
- 1.29. **Standartinė OS** - Gamintojo palaikoma Microsoft Windows arba Canonical Ubuntu LTS versija.
- 1.30. **Standartinė PI** (taikoma Kompiuterizuotų darbo vietų priežiūros paslaugoms) - Gamintojo palaikoma programinė įranga, apibrėžiama sąrašu 7-Zip, ABBYY eFormFiller, ACDSee, Adobe AIR, Adobe Flash Player, Adobe Reader, Cisco Systems VPN Client, CutePDF Writer, eToken PKI Client, Foxit Reader, Free DWG Viewer, Google Chrome, Java, Kaspersky Endpoint Security for Windows, Kaspersky Security Center Network Agent, Microsoft .NET Framework, Microsoft Office, Mozilla Firefox, Opera, PDFCreator, Shrew Soft VPN Client, Skype, TeamViewer Host, VLC Media Player, Windows Internet Explorer, Zoiper.
- 1.31. **Standartinė PI** (taikoma Serverių priežiūros ir administravimo paslaugoms) - Gamintojo palaikoma programinė įranga, apibrėžiama sąrašu Microsoft Windows Server, Canonical Ubuntu LTS Server, Microsoft Exchange Server, Microsoft SQL Server.
- 1.32. **Sutartis** – ši Penki Verslui paslaugų teikimo sutarties Bendroji dalis ir jos priedai, atskirai pateikiami Paslaugų Užsakymai, kiti Sutarties priedai, pakeitimai bei papildymai.
- 1.33. **Šalys** – Tiekėjas ir Užsakovas.
- 1.34. **Tarpininkavimas** - Trečiųjų šalių paslaugų įgalinimas per tarpines Paslaugos tiekėjo atliekamas logistikos ar informavimo funkcijas (pvz. inventoriaus logistika į garantinio ir po garantinio aptarnavimo centrus, informavimas apie užduotis).
- 1.35. **Tiekėjas** - UAB „Penkių kontinentų komunikacijų centras“, juridinio asmens kodas 124604266, buveinės adresas Kareivių g. 2, 08248 Vilnius, Lietuvos Respublika.
- 1.36. **USB** – Universalioji nuoseklioji magistralė (angl. Universal Serial Bus).
- 1.37. **Užduotis** – Incidentas arba paklausimas.
- 1.38. **Užklausa** - Paklausimas, kurio realizacijos darbų apimtys, remiantis geriausiomis praktikomis ir aukščiausia kompetencija, neviršys 3 val.
- 1.39. **Užsakovas** - fizinis ar juridinis asmuo, kuris kreipėsi į Tiekėją dėl Sutarties sudarymo ar kuriam Tiekėjas pasiūlė sudaryti Sutartį arba kuris sudarė Sutartį su Tiekėju.

- 1.40. **Užsakymas** - Tiekėjo nustatytos formos dokumentas, kuriame nurodomos Užsakovo užsakytos Tiekėjo Paslaugos, taip pat tokių Tiekėjo Paslaugų teikimo sąlygos.
- 1.41. **vCPU** - Virtualusis, vienetais matuojamas resursas, nusakantis išskirtą skaičiavimo pajėgumą. Vienas vienetas prilyginamas vieno branduolio, 2,7 GHz taktinio dažnio procesoriaus pajėgumui.
- 1.42. **Vykdomumas** - Santykis procentine išraiška tarp užduočių, atliktų pagal paslaugos lygio įsipareigojimą bei bendro užduočių kiekio duotajam periodui.
- 1.43. **VM** - Virtuali mašina arba virtualus serveris – VR grupė, imituojanti fizinio serverio veikimą.
- 1.44. **VPN taškas** - Internetu užmezgamas saugus koduotas ryšio kanalas tarp lokalaus Užsakovo tinklo ir VM tinklo.
- 1.45. **VPN vartotojas** - Internetu užmezgamas saugus koduotas ryšio kanalas tarp įrenginio ir VM tinklo.
- 1.46. **VR** - Virtualusis resursas - abstrakcijos lygmuo, kuriame imituojamas dedikuotos aparatinės įrangos resursas.
- 1.47. **vRAM** - Virtualusis, gigabaitais (GB) matuojamas resursas, nusakantys duomenų saugojimui išskirtą laikinosios atminties kiekį.
- 2. Sutarties objektas**
 - 2.1. Tiekėjas įsipareigoja šios Sutarties, jos Priedų, papildomų susitarimų ir Užsakovo tinkamai pateiktų Užsakymų nustatyta tvarka suteikti atitinkamas Penki Verslui Paslaugas Užsakovui, o Užsakovas įsipareigoja priimti ir už šias Paslaugas laiku sumokėti Paslaugų kainą.
 - 2.2. Užsakymai, Priedai ir papildomi Šalių susitarimai dėl Paslaugų teikimo yra neatsiejama šios Sutarties dalis.
 - 2.3. Esant neatitikimams tarp šios Sutarties ir jos Priedų/Užsakymų, pirmenybė teikiama Priedų/Užsakymų nuostatomis.
 - 2.4. Šalis įsipareigoja laikytis Sutarties ir tinkamai ją vykdyti.
- 3. Paslaugų teikimo tvarka**
 - 3.1. Paslaugos yra užsakomos ir Sutartis laikoma sudaryta Užsakovui pasirašius nustatytos formos Užsakymą (-us), kuriame (-iuose) nurodomos užsakomų Paslaugų specifikacija (techninės charakteristikos), jų įrengimo ir teikimo kaina, planuojami įrengimo ir pateikimo terminai bei kita informacija, susijusi su Paslaugų teikimu.
 - 3.2. Tiekėjas pradeda teikti Paslaugas nuo termino (-ų) nurodyto (-ų) Užsakyme (-uose).
 - 3.3. Paslaugos yra teikiamos Priede (-uose)/Užsakyme (-uose) nustatytais terminais.
- 4. Tiekėjo ir Užsakovo atsakomybė**
 - 4.1. Šalių atsakomybė nustatoma pagal galiojančius Lietuvos Respublikos teisės aktus ir šią Sutartį.
 - 4.2. Tiekėjas neatsako už Paslaugos teikimo sutrikimus, atsiradusius dėl Užsakovo, trečiųjų šalių, kurių Tiekėjas nekontroliuoja ir už kuriuos jis nėra atsakingas, veiksmų (įskaitant, bet neapsiribojant Užsakovo įrangos konfigūravimo, paramentūrų nustatymo, fizinio sunaikinimo ir t.t.).
 - 4.3. Tiekėjas neatsako už žalą, kilusią dėl siunčiamos arba gaunamos informacijos patikimumo, praradimo, vėlavimo, dėl virusų ar pan., kurią Užsakovas tiesiogiai ar netiesiogiai gali patirti, naudodamasis Tiekėjo duomenų perdavimo tinklu komerciniais arba nekomerciniais tikslais.
 - 4.4. Tiekėjas neatsako už bet kokią interneto tinkle esančią ar siūlomą informaciją, medžiagą, produkciją arba paslaugas. Naudojdamasis jomis, Užsakovas veikia savo rizika ir prisiima visišką atsakomybę už savo veiksmus. Jokia Tiekėjo ar jo darbuotojų šiame punkte nurodytais klausimais suteikta informacija, patarimai, rekomendacijos nesukuria Tiekėjui jokių įsipareigojimų Užsakovo atžvilgiu.
 - 4.5. Tiekėjas neatsako už bet kokią apribojimą, kurį Užsakovui taiko tretieji asmenys.
 - 4.6. Tiekėjas neatsako už Užsakovo duomenų ir neteisėtus programinės įrangos, prieštaraujančius galiojantiems Lietuvos Respublikos teisės aktams, laikymą ir pašalinimą.
 - 4.7. Užsakovas įsipareigoja nepažeisti programinės įrangos autorių teisių. Užsakovas supranta, kad bet kokie neteisėti veiksmai, susiję su programine įranga, kurios pavadinimai/prekės ženklai sutampa su Tiekėjo parduodamos ar nuomojamos programinės įrangos pavadinimais/prekių ženklais, gali padaryti didelę materialinę žalą Tiekėjui ar Prekių gamintojams ir pakenkti jų vardui. Užsakovui pažeidus šias nuostatas, Tiekėjas turi teisę nedelsdamas vienašališkai nutraukti šią Sutartį ir reikalauti nuostolių atlyginimo.
 - 4.8. Užsakovas privalo per 5 (penkis) darbo dienas nuo Paslaugų suteikimo momento raštu pranešti Tiekėjui apie gautų Paslaugų trūkumus, neatitikimus su Priedų ir/ar Užsakymų duomenimis. Jeigu Užsakovas per nurodytą terminą nepateikia šio pranešimo, laikoma, kad jis gavo visas Prieduose ir/ar Užsakymuose nurodytas ir tinkamas kokybės Paslaugas.
- 5. Sutarties galiojimas, papildymas ir nutraukimas**
 - 5.1. Ši Sutartis įsigalioja nuo jos pasirašymo pagal Sutarties 3.1 punktą dienos ir galioja, kol nenutraukiama.
 - 5.2. Ši Sutartis gali būti nutraukta tokia tvarka:
 - 5.2.1. Šalis turi teisę nutraukti Sutartį Šalių susitarimu, derybomis išspręsdamos nutraukimo pasekmes.
 - 5.2.2. Šalies pareiškimu, pateiktu kitai Šaliai raštu prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų iki Sutarties nutraukimo;
 - 5.2.3. Tiekėjo pareiškimu, jeigu Užsakovas uždelsia sumokėti sąskaitoje nurodytą sumą ar jos dalį ilgiau kaip 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų arba jeigu daugiau kaip du kartus nustatytais terminais nesumokėjo už Paslaugas;
 - 5.2.4. Šalies pareiškimu, jeigu kita Šalis pažeidžia įsipareigojimą dėl konfidencialumo.
 - 5.3. Šalis turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį iki arba po atitinkamo Paslaugų suteikimo tik kitai Sutarties Šaliai iš esmės pažeidus Sutarties, jos Priedų nuostatas. Šiuo atveju Šalis turi teisę reikalauti iš Sutartį pažeidusios Šalies padengti tiesiogines sąnaudas ar tiesioginius nuostolius, susijusius su Sutarties vykdymu ir nutraukimu.
 - 5.4. Tiekėjas gali nedelsiant nutraukti Sutartį ir/ar Priede nurodytos Paslaugos teikimą, įspėjęs apie tai Užsakovą raštu, nemokėdamas Užsakovui jokių kompensacijų ir neatlygindamas nuostolių, jei Užsakovas, naudodamasis Paslauga, pažeidė kitų asmenų teises ir interesus, Lietuvos Respublikos ar tarptautines teisės įstatymus.
 - 5.5. Sutarties papildymo ir pakeitimo tvarka:
 - 5.5.1. Sutartis gali būti pildoma ir/ar keičiama tik rašytiniu Šalių susitarimu. Šalių pasirašytas susitarimas tampa neatskiriama Sutarties dalimi.
 - 5.5.2. Visi šios Sutarties papildymai, pakeitimai ir Priedai galioja, jeigu jie yra sudaryti raštu ir patvirtinti įgaliotų atstovų parašais.
 - 5.5.3. Jei tarp šios Sutarties papildymų, pakeitimų arba Priedų yra neatitikimų arba prieštaravimų, viršenybę turi vėliausiai sudaryto dokumento sąlygos.
 - 5.6. Sutarčiai pasibaigus lieka galioti joje nustatyta atsiskaitymo, netesybų, kompensacijų, nuostolių atlyginimo, ginčų, kylančių dėl Sutarties, sprendimo tvarka.
- 6. Teisių ir įsipareigojimų perdavimas**
 - 6.1. Be kitos Šalies raštiško sutikimo nė viena iš Šalių negali perduoti savo teisių ar įsipareigojimų, atsiradusių vykstant Sutartį, trečiajai Šaliai.
 - 6.2. Jeigu viena iš Šalių reorganizuojama, ši Sutartis lieka galioti ir jos sąlygos yra privalomos tos Šalies teisių ir įsipareigojimų perėmėjui.
 - 6.3. Jeigu pasikeičia vienos iš Šalių teisinis statusas, tai Šalis privalo nedelsdama apie tai informuoti kitą Šalį.
- 7. Informacijos neplatinitumas (konfidencialumas)**
 - 7.1. Šalis įsipareigoja, kad visą Sutarties galiojimo laiką (įskaitant visus šios Sutarties pratęsimus, jei tokių būtų) bei Sutarčiai pasibaigus, neatskleisti kitos Šalies konfidencialios informacijos tretiesiems asmenims.
 - 7.2. Šalių konfidencialia informacija laikoma visa Šalių veikloje naudojama informacija, turinti tikrą ar potencialią komercinę vertę, visa informacija, kurios atskleidimas prieštarautų ūkinės veiklos sąžiningai praktikai ir geriems papročiams, galėtų pakenkti Šalių galimybėms konkuruoti, išskyrus tą informaciją, kuri:
 - 7.2.1. yra viešai prieinama;
 - 7.2.2. buvo teisėtai gauta iš trečiosios šalies ir dėl jos atskleidimo nebuvo nustatyta jokių apribojimų;
 - 7.2.3. buvo žinoma kitai Šaliai prieš pasirašant sutartį, ir ta informacija buvo gauta nepažeidžiant įstatymų;
 - 7.2.4. pagal galiojančius Lietuvos Respublikos įstatymus negali būti laikoma konfidencialia.

- 7.3. Konfidencialumo reikalavimai galioja 3 (tris) metus po Sutarties galiojimo pabaigos arba nutraukimo, nepriklausomai nuo Sutarties nutraukimo priežasties.

8. Ginčų sprendimo tvarka ir kitos sąlygos

- 8.1. Ginčai ir kiti nesutarimai tarp Šalių, susiję su Sutartimi, sprendžiami derybomis.
8.2. Nepavykus ginčo išspręsti taikiu būdu, ginčas sprendžiamas Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka pagal Tiekėjo buveinės vietą.

9. Atsiskaitymo tvarka ir terminai

- 9.1. Už Paslaugų įrengimą ir/ar teikimą Užsakovas sumoka Tiekėjui Užsakyme/Priede nurodyto dydžio sumą Sutarties nustatyta tvarka, po akto pasirašymo ir darbų priėmimo.
9.2. Tiekėjas iki 10 (dešimtos) kiekvieno kalendorinio mėnesio dienos išrašo ir išsiunčia Užsakovui PVM sąskaitą - faktūrą už Paslaugas, suteiktas Užsakovui per atskaitinį praeitą kalendorinį mėnesį.
9.3. Jeigu Paslaugos buvo teikiamos ne visą mėnesį, PVM sąskaita – faktūra išrašoma proporcingai už tą laikotarpį, kai Paslaugos buvo teikiamos.
9.4. Tiekėjas siunčia Užsakovui PVM sąskaitą – faktūrą elektroniniu paštu, nurodytu Sutarties Užsakyme, ir jos gavimo diena yra jos išsiuntimo diena.
9.5. Užsąkas įsipareigoja apmokėti gautą PVM sąskaitą – faktūrą per 15 (penkiolika) kalendorinių dienų nuo PVM sąskaitos – faktūros gavimo dienos.
9.6. Užsakovo įsiskolinimo atveju, įsiskolinimo grąžinimo sumos nepriklausomai nuo Užsakovo nurodytos mokėjimo paskirties yra įskaitomos tokia tvarka – pirmąją eile padengiami delspinigiai (baudos), antrąją eile padengiamas įsiskolinimas už Paslaugas, trečiąją eile padengiami kiti įsiskolinimai.
9.7. Jeigu Užsakovas nevykdo mokesčių įsipareigojimų Sutartyje nustatytais sąlygomis ir tvarka ilgiau nei 10 (dešimt) darbo dienų, Tiekėjas turi teisę sustabdyti Paslaugų teikimą Užsakovui, kol Užsakovas nepadengs įsiskolinimo ir nepraneš apie tai Tiekėjui. Tokiu atveju laikoma, kad Paslaugų teikimas sustabdytas dėl Užsakovo kaltės ir Užsakovas turi įvykdyti visus savo mokesčius įsipareigojimus Tiekėjui. Šiuo atveju Paslaugų teikimo sustabdymas nereiškia Sutarties ar jos Priedų nutraukimo.
9.8. Tiekėjas pasilieka teisę nepriimti Užsakyimų iki kol bus padengti Užsakovo įsiskolinimai Tiekėjui arba trečiosioms šalims.
9.9. Užsakovas, laiku nesumokėjęs Sutartyje nurodytų mokėjimų, privalo už kiekvieną pradelstą kalendorinę dieną mokėti Tiekėjui 0,05 (penkių šimtųjų) procento dydžio delspinigius nuo laiku nesumokėtos sumos.
9.10. Tiekėjas pasilieka teisę vienašališkai keisti Paslaugų įkainius, pranešus apie tai Užsakovui raštu ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų iki jų pakeitimo dienos.
9.11. Tiekėjas turi teisę pareikalauti iš Užsakovo sumokėti depozitą, jeigu Tiekėjas mano, kad tai yra būtina.

10. Nenugalimos jėgos aplinkybės (Force majeure)

- 10.1. Šalys atleidžiamos nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos aplinkybėms, numatytoms Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse ir Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos aplinkybėms taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės,
10.2. Šalis, kuri dėl nenugalimos jėgos aplinkybių negali įvykdyti savo įsipareigojimų, privalo per 3 (tris) kalendorines dienas nuo aplinkybių atsiradimo raštu informuoti apie tai kitą Šalį.
10.3. Jeigu nenugalimos jėgos aplinkybės tęsiasi ilgiau kaip 15 (penkiolika) kalendorinių dienų, Sutartis gali būti nutraukiama vienos iš Šalių iniciatyva, raštu apie tai pranešus kitai Šaliai ne vėliau kaip prieš 3 (tris) kalendorines dienas. Šis terminas laikomas protingu terminu, per kurį viena Šalis turi informuoti kitą Šalį apie patiriamas nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybes.
10.4. Laiku nepranešusi Šalis praranda galimybę remtis nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybėmis laikotarpiu iki pranešimo apie nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybes pateikimo kitai Šaliai dienos.

11. Pranešimai

- 11.1. Vienos Šalies pranešimai kitai Šaliai, įskaitant Užsakovo pranešimus Tiekėjui, yra siunčiami elektroniniu arba registruotu paštu šios Sutarties Prieduose bei Užsakymuose nurodytais adresais.
11.2. Pasikeitus Šalies rekvizitams, nurodytiems Užsakyme (-uose), Šalis turi informuoti apie tai kitą Šalį. Neįvykdžiusi šių reikalavimų Šalis negali pareikšti pretenzijų, jog ji negavo pranešimų, siųstų jai pagal tuos rekvizitus.

12. Baigiamosios nuostatos

- 12.1. Šiai Sutarčiai taikoma Lietuvos Respublikos teisė.
12.2. Jeigu tam tikra šios sutarties nuostata pripažįstama prieštaraujanti įstatymams ir to pasėkoje negaliojančia, Šalys turi susitarti dėl negaliojančiąją nuostatą pakeičiančios nuostatos, kuri savo turiniu ir ekonomine reikšme būtų artimiausia ankstesniajai.

dalies

Kompiuterizuotų darbo vietų priežiūros paslaugų teikimo priedas

1. Paslaugų specifikacija

Šiame skirsnyje aprašomi darbai ir užduotys, kurie yra atliekami teikiant Paslaugą:

- 1.1. Incidentų išsprendimas (reakcijos bei išsprendimo terminas skirtingiems paslaugų lygio įsipareigojimams bei kompensacijos už įsipareigojimų nevykdymą pateikiamos lentelėje „Lentelė 1. Paslaugos lygio užtikrinimas“, o paslaugos planai priklausomai nuo darbo laiko bei įsipareigojimų lygmens pateikiami lentelėje „**Error! Reference source not found.**“);

Lentelė 1. Paslaugos lygio užtikrinimas

Įsipareigojimo klasė	Darbo laikas	Reakcijos laikas ¹	Išsprendimo laikas ¹	Reakcijos laikas (užklausa) ¹	Realizacijos laikas ¹
SLA1	I-V 8:00 – 18:00	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.

¹Laiko skaičiavimo tvarka aprašoma šio dokumento 2.4 skirsnyje.

- 1.2. Įprastinių infrastruktūros eksploatavimo užduočių vykdymas (užduotys ir jų vykdymo dažnis / terminai pateikiami lentelėje „Lentelė 3. Įprastinės infrastruktūros eksploatavimo užduotys“).

Lentelė 3. Įprastinės infrastruktūros eksploatavimo užduotys

Užduotis	Aprašymas	Vykdymo dažnis / terminas
Kritiniai atnaujinimai	Kritiniai operacinės sistemos bei standartinės PĮ atnaujinimai (angl. critical software patches / updates)	Per keturias savaites nuo išleidimo
Kritinių įvykių analizė	Papildoma (nesusijusi su incidentų išsprendimu) kritinių įvykių ar klaidų analizė inventorius žurnaluose	Vieną kartą per tris mėnesius
Disko defragmentacija	Pagrindinio inventorius disko veiklos optimizavimas jį defragmentuojant	Vieną kartą per tris mėnesius
Laikinių bylų pašalinimas	Laikinių bylų inventorius aplinkoje pašalinimas	Vieną kartą per tris mėnesius

2. Paslaugos teikimo sąlygos

- 2.1 Paslauga teikiama tiems infrastruktūros komponentams, kuriems ji buvo užsakyta. Paslaugos užsakymo tvarka pateikiama šio dokumento 3 skirsnyje;
- 2.2 Dėl Paslaugos Tiekėjo kaltės pažeidžiant Paslaugos lygio įsipareigojimus, Užsakovas turi teisę reikalauti kompensacijos, kurios suma procentine išraiška nuo Paslaugos kainos už kiekvieną įsipareigojimus viršijančią valandą nurodyta atitinkamose lentelėse („Lentelė 1. Paslaugos lygio užtikrinimas“ ir „Lentelė 2. Paslaugos planai“). Kompensacija skaičiuojama kiekvienam infrastruktūros komponentui atskirai ir negali viršyti mėnesinės tam įrenginiui teikiamos Paslaugos kainos;
- 2.3 Jei mėnesinis paslaugos vykdymas tris (3) mėnesius iš eilės yra mažiau kaip aštuoniasdešimt (80) procentų, Užsakovas turi teisę reikalauti paslaugos teikimo sąlygų peržiūrėjimo;
- 2.4 Reakcijos, išsprendimo bei realizacijos laiko skaičiavimas:
- 2.4.1 Pradedamas skaičiuoti gavus tinkamą pranešimą apie užduotį. Pranešimo apie užduotį tvarka pateikiama šio dokumento 5 skirsnyje;
- 2.4.2 Nėra skaičiuojamas iš viso apie tai papildomai informuojant užduotį pateikusį Užsakovo atstovą šiais atvejais:
- 2.4.2.1 Inventoriaus našumas yra nepakankamas;
- 2.4.2.2 Interneto ryšio pralaidumas yra nepakankamas;
- 2.4.2.3 Inventorius arba programinė įranga yra naudojami pažeidžiant jų licencijavimo taisykles;
- 2.4.2.4 Inventoriaus, jo dalių arba programinės įrangos palaikymas yra nutrauktas gamintojo;
- 2.4.2.5 Infrastruktūros konfigūracija pakeičiama be Paslaugos Tiekėjo žinios;
- 2.4.2.6 Pašalinama arba kitaip sugadinama programinė įranga, skirta nuotoliniam prisijungimui;
- 2.4.2.7 Standartinės PĮ incidentus lemia gamintojo paliktos realizacijos ar projektavimo klaidos;
- 2.4.2.8 Standartinės PĮ incidentus lemia trečiųjų šalių įskiepai (*plug-in*);
- 2.4.2.9 Užduotis susijusi su programine įranga, kuri nėra standartinė PĮ;
- 2.4.2.10 Šio dokumento 5.1.2 skirsnyje minimais atvejais.
- 2.4.3 Skaičiavimas stabdomas apie tai papildomai informuojant užduotį pateikusį Užsakovo atstovą šiais atvejais:
- 2.4.3.1 Būtina papildoma informacija iš Užsakovo ar trečiųjų šalių ir Paslaugos Tiekėjas yra pateikęs paklausimą dėl šios informacijos;
- 2.4.3.2 Būtina papildoma įranga arba eksploatacinės medžiagos;
- 2.4.3.3 Interneto ryšio teikimas yra sutrikęs;
- 2.4.3.4 Fizinė prieiga ar patekimas į patalpas, kuriose saugomas inventorius, yra apribotas;
- 2.4.3.5 Fizinė inventorius lokacija yra ne Didžiųjų miestuose ir užduočiai atlikti būtinas atvykimas;
- 2.4.3.6 Paslaugos Tiekėjas tarpininkaudamas yra perdavęs užduotį trečiosioms šalims.
- 2.5 Paslaugos Tiekėjas neatsako už Užsakovo naudojamos programinės įrangos legalumą;
- 2.6 Paslaugos Tiekėjas neatsako už infrastruktūros komponento prieinamumą, pateikiamumą, saugumą bei našumą, jei Paslaugos Tiekėjas nėra vienintelis šio komponento administratorius. Taip pat šiam komponentui nėra taikoma kompensacija už Paslaugos lygio įsipareigojimų pažeidimus, jei pažeidimai buvo įtakoti kitų komponento administratorių veiksmų.

3. Paslaugos užsakymas

- 3.1 Užsakydamas Paslaugą, Užsakovas bei Paslaugos Tiekėjas pasirašo Paslaugos Užsakymą;
- 3.2 Paslaugos užsakyme privaloma nurodyti šiuos infrastruktūros komponento atributus:
 - 3.2.1 Identifikacinį numerį;
 - 3.2.2 KDV atveju:
 - 3.2.2.1 Priskiriamą įsipareigojimo klasę iš lentelės „Lentelė 1. Paslaugos lygio užtikrinimas“;
 - 3.2.2.2 Įrangos fizinės buvimo vietos adresą;
 - 3.2.2.3 Papildomai užsakomas paslaugas.
 - 3.2.3 Periferinės įrangos atveju:
 - 3.2.3.1 Gamintoją, modelį;
 - 3.2.3.2 KDV identifikacinį numerį, prie kurios yra prijungta ši įranga.
- 3.3 Paslaugos užsakyme neprivaloma, bet pageidautina nurodyti šiuos KDV atributus:
 - 3.3.1 Vardą;
 - 3.3.2 Komutaciją – loginį ir / arba fizinį jungiamumą į kompiuterinius tinklus;
 - 3.3.3 Operacinę sistemą;
 - 3.3.4 Amžių, garantinės priežiūros ir palaikymo statusą;
 - 3.3.5 Pagrindinį vartotoją.
- 3.4 Paslauga pradeda teikti ir apmokestinama per keturias (4) darbo dienas nuo Paslaugos Užsakymo pasirašymo dienos.

4. Paslaugos atsisakymas

- 4.1 Norėdamas atsisakyti Paslaugos infrastruktūros komponentui, Užsakovas teikia prašymą Paslaugos Tiekėjui, kuriame privalomai turi būti nurodytas komponento identifikatorius;
- 4.2 Jei bendras infrastruktūros komponentų skaičius, kuriems teikiama Paslauga, trijų (3) mėnesių laikotarpyje mažėja daugiau kaip dvidešimt (20) procentų nuo bendro komponentų, kuriems teikiama Paslauga pagal šį dokumentą, kiekio ir nėra suėjęs 7.3 šio dokumento punkte nurodytas minimalus naudojimosi paslauga terminas, Užsakovas sumoka Paslaugos Tiekėjui Paslaugos atsisakymo mokestį, kuris apskaičiuojamas pagal punkte 6 nurodyta tvarką.

5. Pranešimas apie užduotį

Šiame skirsnyje pateikiama pranešimų apie užduotį tvarka, priemonės bei kitos sąlygos.

- 5.1 Pranešimo apie užduotį tvarka bei kitos sąlygos:
 - 5.1.1 Užsakovas, pranešdamas apie užduotį, turėtų nurodyti infrastruktūros komponento identifikacinį numerį;
 - 5.1.2 Jei Užsakovas nepateikia infrastruktūros komponento identifikatoriaus, o Paslaugos Tiekėjui nepavyksta identifikuoti komponento, pranešimas apie užduotį yra registruojamas, tačiau pačiai užduočiai netaikomas paslaugos lygio įsipareigojimas, be to, Paslaugų Tiekėjas turi teisę reikalauti iš Užsakovo papildomo apmokėjimo už faktiškai incidentui išspręsti ar užklausiai realizuoti sugaištą laiką;
 - 5.1.3 Užsakovas, pranešdamas apie užduotį, be infrastruktūros komponento identifikacinės informacijos, papildomai turėtų pateikti visą jam žinomą informaciją apie užduotį, o taip pat, jei pranešama apie incidentą, ir jo nutikimo laiką.
- 5.2 Pranešimo apie užduotį priemonės. Galimi veiksmai:
 - 5.2.1 Savitarnos portalas <https://penki.lt/verslas/paslauguvaldymas>
 - 5.2.2 El. laiško siuntimas adresu helpdesk@penki.lt
 - 5.2.3 Telefoninis skambutis numeriu +370 5 2664556.

6. Paslaugos kaina, papildomos paslaugos ir kiti mokesčiai

- 6.1 Mėnesinė Paslaugos kaina KDV, priklausomai nuo pasirinktos įsipareigojimo klasės, pateikiama lentelėje „Lentelė 4. Paslaugos kaina pagal paslaugos lygio įsipareigojimą“;

Lentelė 4. Paslaugos kaina pagal paslaugos lygio įsipareigojimą

Planas	Kaina, €/mėn
SLA1	0,00
SLA2	50,00
SLA3	300,00

- 6.2 Mėnesinė paslaugos kaina periferinei įrangai yra 2,50 EUR (du eurai penkiasdešimt euro centų);
- 6.3 Valandinis papildomų darbų įkainis yra 35 EUR (trisdešimt penki eurai). Papildomi darbai apmokestinami realią jų trukmę apvalinant iki artimiausio didesnio sveiko skaičiaus;
- 6.4 Paslaugos kaina apima tik žmogiškuosius išteklius. Už papildomas išlaidas (programinės, techninės įrangos pirkimus, nuomą, remontą, logistikos paslaugas, trečiųjų šalių išlaidas) išrašoma atskira sąskaita faktūra;
- 6.5 Jei užduoties neįmanoma įvykdyti nuotoliniu būdu, Paslaugos Tiekėjas vyksta į infrastruktūros komponento lokaciją ir šis atvykimas yra apmokestinamas papildomai pagal lentelėje „Lentelė 5. Atvykimo įkainiai“ pateikiamus įkainius;

Lentelė 5. Atvykimo įkainiai

Atvykimo tipas	Įkainis
Didžiuosiuose miestuose	0,00 €/atvykimas
Kitose vietovėse (faktinis atstumas nuo artimiausio Paslaugos Tiekėjo aptarnavimo centro)	0,60 €/km

- 6.6 Papildomos paslaugos:
 - 6.6.1 Antivirusinės apsaugos paslauga KDV – 1 EUR (vienas euras) per mėnesį;
 - 6.6.2 Žiniatinklio puslapių filtravimo paslauga KDV – 2 EUR (du eurai) per mėnesį;
 - 6.6.3 Internetu užmezgamas saugus koduotas ryšio kanalas tarp inventoriaus ir lokalaus Užsakovo tinklo (VPN) – 2 EUR (Du Eurai) per mėnesį.
 - 6.6.4 Tarpininkavimas – šios paslaugos teikimo sąlygos bei kaina apibrėžiama ir derinama atskiru Šalių sutarimu.
 - 6.6.5 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.
- 6.7 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 4.2 punkte numatytais atvejais.

7. Baigiamosios nuostatos

- 7.1 Visos kainos šiame dokumente pateikiamos be pridėtinės vertės mokesčio;
- 7.2 Naudojimosi Paslauga terminas skaičiuojamas nuo šio dokumento pasirašymo dienos;
- 7.3 Mažiausiasis naudojimosi paslauga terminas (toliau - Terminas) yra dvidešimt keturi (24) mėnesiai. Terminas pradedamas skaičiuoti nuo Paslaugos perdavimo – priėmimo akto pasirašymo dienos.
- 7.4 Užsakovas gali atsisakyti Paslaugos anksčiau, nei baigiasi Terminas informuodamas apie tai Paslaugos Tiekėją raštu prieš 30 (trisdešimt) dienų iki nutraukimo, tačiau tokiu atveju Užsakovas turi grąžinti Paslaugos Tiekėjui visas suteiktas nuolaidas.
- 7.5 Bendros Paslaugos teikimo sąlygos aptariamoms Penki Verslui paslaugų teikimo sutarties Bendrojoje dalyje.

dalis

Serverių priežiūros ir administravimo paslaugų teikimo priedas

1. Paslaugų specifikacija

Šiame skirsnyje aprašomi darbai ir užduotys, kurie yra atliekami teikiant Paslaugą:

- 1.1 Incidentų išsprendimas (darbo laikas, reakcijos bei išsprendimo terminas skirtingiems paslaugų lygio įsipareigojimams bei kompensacijos už įsipareigojimų nevykdymą pateikiamos lentelėje „Lentelė 1. Paslaugos lygio užtikrinimas Lentelė 3. Įprastinės infrastruktūros eksploatavimo užduotys“);

Lentelė 1. Incidentai: paslaugos lygio užtikrinimas

Įsipareigojimo klasė	Darbo laikas	Reakcijos laikas ¹	Išsprendimo laikas ¹	Reakcijos laikas (užklausa) ¹	Realizacijos laikas ¹
SLA1	I-V 8:00 – 18:00	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.

¹Į incidento išsprendimo laiką neskaičiuojamas laikas, susijęs su keičiamos įrangos ar jos komponentų logistika, o taip pat ir laikas, susijęs su trečiųjų šalių teikiamomis paslaugomis ar kitomis aplinkybėmis, kurių Paslaugos Tiekėjas negali įtakoti.

- 1.2 Paklausimų realizacija (darbo laikas, reakcijos bei realizacijos terminas skirtingiems paklausimams bei kompensacijos už įsipareigojimų nevykdymą pateikiamos lentelėje „Lentelė 2. Paklausimai: paslaugos lygio įsipareigojimas Lentelė 3. Įprastinės infrastruktūros eksploatavimo užduotys“);

Lentelė 2. Paklausimai: paslaugos lygio įsipareigojimas

Paklausimas	Darbo laikas	Reakcijos laikas	Realizacijos laikas ²
Užklausa	I-V 8:00 – 17:00	4 val.	16 val.
Projektas	I-V 8:00 – 17:00	16 val.	- val. ³

²Į paklausimo realizacijos laiką neskaičiuojamas laikas, susijęs su keičiamos įrangos ar jos komponentų logistika, o taip pat ir laikas, susijęs su trečiųjų šalių teikiamomis paslaugomis ar kitomis aplinkybėmis, kurių Paslaugos Tiekėjas negali įtakoti.

³Kiekvienam projektui derinama atskirai.

- 1.3 Įprastinių infrastruktūros eksploatavimo užduočių vykdymas (užduotys ir jų vykdymo dažnis / terminai pateikiami lentelėje „Lentelė 3. Įprastinės infrastruktūros eksploatavimo užduotys“).

Lentelė 3. Įprastinės infrastruktūros eksploatavimo užduotys

Užduotis	Aprašymas	Vykdymo dažnis / terminas
Kritiniai atnaujinimai	Kritiniai inventoriaus mikroprogramų atnaujinimai (angl. critical firmware patches)	Per 4 savaites nuo išleidimo
	Kritiniai programinės įrangos atnaujinimai (angl. critical software patches / updates)	Per 1 savaitę nuo išleidimo
Atnaujinimai	Pagrindiniai inventoriaus mikroprogramų atnaujinimai (angl. firmware upgrades)	Per 6 mėnesius nuo išleidimo
Kritinių įvykių analizė	Papildoma (nesusijusi su incidentų išsprendimu) kritinių įvykių ar klaidų analizė infrastruktūros žurnaluose	Vieną kartą per mėnesį
Atsarginės kopijos	Stebima atsarginių kopijų darymo būklė ir atstatymo galimybė.	Nuolatos
Dokumentavimas	Infrastruktūros topologijos, komponentų parametru, nustatymų, rolės bei teikiamų el. paslaugų dokumentavimas	Po pakeitimų
Stebėjimas	Vykdomas kritinių sistemos parametru (duomenų srautas, procesorius, operatyvioji atmintis, laisva vieta) stebėjimas	Nuolatos

2. Paslaugos teikimo sąlygos

- 2.1 Paslauga teikiama tiems infrastruktūros komponentams, kuriems ji buvo užsakyta. Paslaugos užsakymo tvarka pateikiama šio dokumento 3 skirsnyje;
- 2.2 Paslaugos teikėjui pažeidžiant Paslaugos lygio įsipareigojimus, Užsakovas turi teisę reikalauti kompensacijos, kurios suma procentine išraiška nuo Paslaugos kainos už kiekvieną įsipareigojimus viršijančią valandą nurodyta atitinkamoje lentelėse („Lentelė 1. Paslaugos lygio užtikrinimas“ ir „Lentelė 2. Paklausimai: paslaugos lygio įsipareigojimas“). Kompensacija skaičiuojama kiekvienam infrastruktūros komponentui atskirai ir negali viršyti mėnesinės tam įrenginiui teikiamos Paslaugos kainos;
- 2.3 Jei mėnesinis paslaugos vykdumas tris (3) mėnesius iš eilės yra mažiau kaip aštuoniasdešimt (80) procentų, Užsakovas turi teisę reikalauti paslaugos teikimo sąlygų peržiūrėjimo;
- 2.4 Reakcijos, išsprendimo bei realizacijos laiko skaičiavimas:
- 2.4.1 Pradedamas skaičiuoti gavus tinkamą pranešimą apie užduotį. Pranešimo apie užduotį tvarka pateikiama šio dokumento 5 skirsnyje;
- 2.4.2 Nėra skaičiuojamas iš viso apie tai papildomai informuojant užduotį pateikusį Užsakovo atstovą šiais atvejais:

- 2.4.2.1 Infrastruktūros komponento našumas yra nepakankamas;
- 2.4.2.2 Interneto ryšio pralaidumas yra nepakankamas;
- 2.4.2.3 Inventorius arba programinė įranga yra naudojami pažeidžiant jų licencijavimo taisykles;
- 2.4.2.4 Inventoriaus, jo dalių arba programinės įrangos palaikymas yra nutrauktas gamintojo;
- 2.4.2.5 Infrastruktūros konfigūracija pakeičiama be Paslaugos Tiekėjo žinios;
- 2.4.2.6 Pašalinama arba kitaip sugadinama programinė įranga, skirta nuotoliniam prisijungimui;
- 2.4.2.7 Standartinės PĮ incidentus lemia gamintojo paliktos realizacijos ar projektavimo klaidos;
- 2.4.2.8 Standartinės PĮ incidentus lemia trečiųjų šalių įskiepai (*plug-in*);
- 2.4.2.9 Užduotis susijusi su programine įranga, kuri nėra standartinė PĮ;
- 2.4.2.10 Šio dokumento 5.1.2 skirsnyje minimais atvejais.
- 2.4.3 Skaičiavimas stabdomas apie tai papildomai informuojant užduotį pateikusį Užsakovo atstovą šiais atvejais:
 - 2.4.3.1 Būtina papildoma informacija iš Užsakovo ar trečiųjų šalių ir Paslaugos Tiekėjas yra pateikęs paklausimą dėl šios informacijos;
 - 2.4.3.2 Būtina papildoma įranga arba eksploatacinės medžiagos;
 - 2.4.3.3 Interneto ryšio teikimas yra sutrikęs;
 - 2.4.3.4 Fizinė prieiga ar patekimas į patalpas, kuriose saugomas inventorius, yra apribotas;
 - 2.4.3.5 Fizinė inventoriaus lokacija yra ne didžiuosiuose miestuose ir užduočiai atlikti būtinas atvykimas;
 - 2.4.3.6 Paslaugos teikėjas tarpininkaudamas yra perdavęs užduotį trečiosioms šalims.
- 2.5 Paslaugos Tiekėjas neatsako už Užsakovo naudojamos programinės įrangos legalumą;
- 2.6 Paslaugos Tiekėjas neatsako už infrastruktūros komponento prieinamumą, pateikiamumą, saugumą bei našumą, jei Paslaugos Tiekėjas nėra vienintelis šio komponento administratorius. Taip pat šiam komponentui nėra taikoma kompensacija už Paslaugos lygio įsipareigojimų pažeidimus, jei pažeidimai buvo įtakoti kitų komponento administratorių veiksmų.

3. Paslaugos užsakymas

- 3.1 Užsakydamas Paslaugą, Užsakovas bei Paslaugos Tiekėjas pasirašo Paslaugos užsakymą;
- 3.2 Paslaugos užsakyme privaloma nurodyti šiuos infrastruktūros komponento atributus:
 - 2.7.1 Identifikacinį numerį;
 - 2.7.2 Priskiriamą įsipareigojimo klasę iš lentelės „Lentelė 1. Paslaugos lygio užtikrinimas“.
- 3.3 Paslaugos užsakyme neprivaloma, bet pageidautina nurodyti šiuos infrastruktūros komponento atributus:
 - 2.7.1 Vardą;
 - 2.7.2 IP adresą;
 - 2.7.3 Fizinę lokaciją;
 - 2.7.4 Teikiamas el. paslaugas;
 - 2.7.5 Komutaciją – loginį ir / arba fizinį jungiamumą į kompiuterinius tinklus;
 - 2.7.6 Operacinę sistemą;
 - 2.7.7 Amžių, garantinės priežiūros ir palaikymo statusą.
- 3.4 Paslauga pradeda teikti ir apmokestinama per keturias (4) darbo dienas nuo Paslaugos užsakymo pasirašymo dienos.

4. Paslaugos atsisakymas

- 4.1 Norėdamas atsisakyti Paslaugos infrastruktūros komponentui, Užsakovas teikia prašymą Paslaugos Tiekėjui, kuriame privalomai turi būti nurodytas komponento identifikatorius;
- 4.2 Jei bendras infrastruktūros komponentų skaičius, kuriems teikiama Paslauga, trijų (3) mėnesių laikotarpyje mažėja daugiau kaip dvidešimt (20) procentų nuo bendro komponentų, kuriems teikiama Paslauga pagal šį dokumentą, kiekio ir nėra suėjęs 7.2 šio dokumento punkte nurodytas minimalus naudojimosi paslauga terminas, Užsakovas sumoka Paslaugos Tiekėjui Paslaugos atsisakymo mokestį, kuris apskaičiuojamas pagal punkte 6.6 nurodyta tvarką.

5. Pranešimas apie užduotį

Šiame skirsnyje pateikiama pranešimų apie užduotį tvarka, priemonės bei kitos sąlygos.

- 5.1 Pranešimo apie užduotį tvarka bei kitos sąlygos:
 - 5.1.1 Užsakovas, pranešdamas apie užduotį, turi nurodyti infrastruktūros komponento identifikacinį numerį;
 - 5.1.2 Jei Užsakovas nepateikia infrastruktūros komponento identifikatoriaus, o Paslaugos teikėjui nepavyksta identifikuoti komponento, pranešimas apie užduotį yra registruojamas, tačiau pačiai užduočiai netaikomas paslaugos lygio įsipareigojimas, be to, Paslaugų Tiekėjas turi teisę reikalauti iš Užsakovo papildomo apmokėjimo už faktiškai incidentui išspręsti ar užklausiai realizuoti sugaištą laiką;
 - 5.1.3 Užsakovas, pranešdamas apie užduotį, be infrastruktūros komponento identifikacinės informacijos, papildomai turėtų pateikti visą jam žinomą informaciją apie užduotį, o taip pat, jei pranešama apie incidentą, ir jo nutikimo laiką.
- 5.2 Pranešimo apie užduotį priemonės. Galimi veiksmai:
 - 5.2.1 Savitarnos portalas <https://pagalba.penki.lt>
 - 5.2.2 El. laiško siuntimas adresu helpdesk@penki.lt
 - 5.2.3 Telefoninis skambutis numeriu +370 5 2664556.

6. Paslaugos kaina ir kiti mokesčiai

- 6.1 Mėnesinė Paslaugos kaina infrastruktūros komponentui, priklausomai nuo pasirinktos įsipareigojimo klasės (pasirinkta įsipareigojimo klasė bus nurodyta Užsakyme), pateikiama lentelėje „Lentelė 4. Paslaugos kaina pagal paslaugos lygio įsipareigojimą“;

Lentelė 4. Paslaugos kaina pagal paslaugos lygio įsipareigojimą

Planas	Kaina, €/mėn
SLA1	0,00
SLA2	200,00
SLA3	600,00

- 6.2 Valandinis papildomų paslaugų įkainis yra 49,00 EUR (keturiasdešimt devyni eurai);
- 6.3 Paslaugos kaina apima tik žmogiškuosius išteklius. Už papildomas išlaidas (programinės, techninės įrangos pirkimus, nuomą, remontą, logistikos paslaugas, trečiųjų šalių išlaidas) išrašoma atskira sąskaita faktūra;
- 6.4 Jei užduoties neįmanoma įvykdyti nuotoliniu būdu, Paslaugos Tiekėjas vyksta į infrastruktūros komponento lokaciją ir šis atvykimas yra apmokestinamas papildomai pagal lentelėje „Lentelė 5. Atvykimo įkainiai“ pateikiamus įkainius;

Lentelė 5. Atvykimo įkainiai

Atvykimo tipas	Įkainis
Didžiuosiuose miestuose (Kaune, Klaipėdoje, Panevėžyje, Šiauliuose, Alytuje)	30,00 €/atvykimas
Kitose vietovėse (faktinis atstumas nuo artimiausio Paslaugos Tiekėjo aptarnavimo centro)	0,60 €/km

- 6.5 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 4.2 punkte numatytais atvejais.
- 6.6 Tarpininkavimas – šios paslaugos teikimo sąlygos bei kaina apibrėžiama ir derinama atskiru Šalių sutarimu.

7. Baigiamosios nuostatos

- 7.1 Visos kainos šiame dokumente pateikiamos be pridėtinės vertės mokesčio;
- 7.2 Minimalus naudojimosi Paslauga terminas yra dvidešimt keturi (24) mėnesiai nuo Užsakymo pasirašymo dienos; Terminas pradedamas skaičiuoti nuo Paslaugos perdavimo – priėmimo akto pasirašymo dienos.
- 7.3 Užsakovas gali atsisakyti Paslaugos anksčiau, nei baigiasi terminas informuodamas apie tai Paslaugos Tiekėją raštu prieš 30 (trisdešimt) dienų iki nutraukimo, tačiau tokiu atveju Užsakovas turi grąžinti Paslaugos Tiekėjui visas suteiktas nuolaidas.
- 7.4 Bendros Paslaugos teikimo sąlygos aptariamoms Penki Verslui paslaugų teikimo sutarties Bendrojoje dalyje.

Bendrosios dalies

Virtualių serverių nuomos paslaugų teikimo priedas

1. Paslaugos teikimo sąlygos ir Šalių atsakomybė

- 1.1 Paslauga pradama teikti ir apmokestinama per 4 darbo dienas nuo Paslaugos užsakymo pasirašymo. Paslaugos užsakymo tvarka pateikiama šio dokumento 3 punkte.
- 1.2 Paslaugos Tiekėjas įsipareigoja administruoti VM platformą tiek, kiek tai reikalinga, kad užtikrinti tinkamą Paslaugos teikimą bei kiekvienos atskiros VM atsarginių kopijų kūrimą nustatytą dažnumu pagal užsakytą atsarginių kopijų kūrimo planą.
- 1.3 Paslaugos Tiekėjas neatsako už VM OS veikimą.
- 1.4 Jei Paslaugos užsakyme nurodyta kitaip, VM komutuojama izoliuotame tinkle ir dirba nepriklausomai nuo kitų tame pačiame fiziniame serveryje esančių VM.
- 1.5 Duomenų srautas – VM pajungimas prie interneto:
 - 1.5.1 Kiekvienam VM yra skiriamas vienas nemokamas išorinis IP adresas;
 - 1.5.2 Kiekvienam VM yra skiriamas iki 100 Mbps pralaidumo bendras (sutankinimo koeficientas 1:4) sujungimo kanalas.
- 1.6 Paslaugos Tiekėjas pasilieka teisę gerinti paslaugos teikimo sąlygas ar VM parametrus. Sąlygų ar parametrų gerinimas, be Užsakovo sutikimo nėra laikomas sutarties pažeidimu;
- 1.7 Paslaugos pateikiamumas yra 99,5 % per mėnesį.
- 1.8 Windows OS licencijuojama ir apmokestinama pagal „Microsoft SPLA“ programą.
- 1.9 OS konfigūravimas pagal Užsakovo poreikius gali būti apmokestintas papildomai.
- 1.10 Užsakovas įsipareigoja naudoti virtualius serverius tik savo tiesioginei teisėtai veiklai.
- 1.11 Užsakovas įsipareigoja nenaudoti VM resursų:
 - 1.11.1 Pajamų generavimui virtualių valiutų platformose;
 - 1.11.2 Žaidimų serverių paslaugų teikimui;
 - 1.11.3 Video ar audio medžiagos retransliavimo paslaugų teikimui;
 - 1.11.4 Reklaminio pobūdžio elektroninių laiškų siuntimui asmenims, kurie nėra davę sutikimo tokius laiškus gauti;
 - 1.11.5 Virusų ir / ar kitų kenkėjiškų programų platinimui;
 - 1.11.6 Teikti ar tarpininkauti teikiant informacijos mainų paslaugas, kuomet informacijos autorių ir gretutinės teisės yra saugomos ir nėra gautas autorius ar gretinių teisių savininko sutikimas;
- 1.11.7 Veiklai, kuri pažeidžia Lietuvos Respublikos, Europos Sąjungos teisės aktų reikalavimus.
- 1.12 Užsakovui pažeidus 1.10 ar 1.11 punktus, Paslaugos Tiekėjas pasilieka teisę sustabdyti Paslaugos teikimą be atskiro pranešimo ir reikalauti iš Užsakovo atlyginti nuostolius, susijusius su tokios veiklos vykdymu.
- 1.13 Paslaugos teikėjas neatsako už Užsakovo naudojamos programinės įrangos legalumą.

2. Paslaugos pateikiamumas

- 2.1 Paslaugos pateikiamumo lygio įsipareigojimas yra 99,5 % per mėnesį.
- 2.2 Paslaugos prastova laikomas sutrikimas, dėl kurio Užsakovas negali pasiekti VM jokiais prisijungimo priemonėmis dėl Paslaugos Tiekėjo kaltės (neveikiant serveriams, duomenų talpyklai ar duomenų centro infrastruktūros tinklams).
- 2.3 Iš anksto su Užsakovu suderinta prastova nėra įtraukiama skaičiuojant Paslaugos pateikiamumo lygį.
- 2.4 Paslaugos Tiekėjas neatsako už interneto ryšio sutrikimus už duomenų centro ribų, Užsakovo prisijungimą prie interneto ir kitus nuo Paslaugos Tiekėjo nepriklausančius sutrikimus, kurie gali įtakoti Paslaugos pasiekiamumą.
- 2.5 Paslaugos Tiekėjui nevykdant Paslaugos pateikiamumo lygio įsipareigojimo, Užsakovas turi teisę reikalauti kompensacijos, kuri apskaičiuojama kaip dvidešimt penki (25) procentai nuo Paslaugos mėnesinio mokesčio už kiekvieną įsipareigojimo neįvykdymo procentą, bet ne daugiau kaip šimtas (100) procentų mėnesinio Paslaugos mokesčio konkrečiai VM, kuriai tas įsipareigojimas nebuvo įvykdytas.
- 2.6 Jei mėnesinis paslaugos pateikiamumas tris (3) mėnesius iš eilės yra mažiau kaip devyniasdešimt devyni (99) procentai, Užsakovas turi teisę reikalauti paslaugos teikimo sąlygų peržiūrėjimo.
- 2.7 Pranešimo apie Paslaugos pateikiamumo sutrikimus priemonės. Galimi veiksmai:
 - 2.7.1 Savitarnos portalas <https://penki.lt/verslas/paslauguvaldymas>
 - 2.7.2 El. laiško siuntimas adresu helpdesk@penki.lt;
 - 2.7.3 Telefoninis skambutis numeriu +370 5 2664556.

3. Paslaugos užsakymas ir modifikavimas

- 3.1 Užsakydamas Paslaugą, Užsakovas bei Paslaugos teikėjas pasirašo Paslaugos Užsakymą.
- 3.2 Paslaugos užsakyme privaloma nurodyti šiuos VM atributus:
 - 3.2.1 Identifikatorių (vardą ar kitą unikaliam identifikuojantį atributą);
 - 3.2.2 Būtinųjų VR kiekių;
 - 3.2.3 Diegiamą OS tipą ir versiją;

- 3.2.4 Komutaciją – loginį jungiamumą į kompiuterinius tinklus;
- 3.2.5 Atsarginių kopijų planą.
- 3.3 Paslaugos užsakyme neprivaloma, bet pageidautina nurodyti šiuos atributus:
 - 3.3.1 VM priskiriamą IP adresą;
 - 3.3.2 VM teikiamas el. paslaugas;
- 3.4 Minimalus užsakomas VR kiekis pateikiamas lentelėje „Lentelė 1. Minimalus užsakomas kiekis“;

Lentelė 1. Minimalus užsakomas kiekis

Resursas	Kiekis
vRAM	4 GB
vCPU	2 vnt.
Fast HDD	0 GB
SSD	200 GB
Windows OS	1 vnt.
Back up	200 GB

- 3.5 Paslaugos modifikavimas - VM atributų kiekio ar jų parametrų keitimas:
 - 3.5.1 Atliekamas per tris darbo dienas po raštiško kliento kreipimosi;
 - 3.5.2 Naujas paslaugos mokestis yra taikomas nuo resursų aktyvavimo dienos;
 - 3.5.3 Laikino resursų pakėlimo mokestis taikomas minimaliai iki einamojo mėnesio pabaigos.

4. Paslaugos atsisakymas

- 4.1 Norėdamas atsisakyti Paslaugos infrastruktūros komponentui, Užsakovas teikia prašymą Paslaugos Tiekėjui, kuriame privalomai turi būti nurodytas VM identifikatorius;
- 4.2 Jei bendra Paslaugos apimtis trijų (3) mėnesių bėgyje mažėja daugiau kaip dvidešimt (20) procentų nuo pirminės Paslaugos apimties, kuri apibrėžta pirmame prie šio dokumento pasirašytame Paslaugos užsakyme, ir nėra suėjęs 7.2 šio dokumento punkte nurodytas minimalus naudojimosi paslauga terminas, Užsakovas sumoka Paslaugos Tiekėjui Paslaugos atsisakymo mokestį, kuris apskaičiuojamas pagal punkte 6.6 nurodyta tvarką.

5. Paslaugos kaina ir kiti mokesčiai

- 5.1 Mėnesinė Paslaugos kaina pateikiama lentelėje „Lentelė 4. Paslaugos kaina pagal paslaugos lygio įsipareigojimą“;

Lentelė 2. Resursų nuomos kaina

Resursas	Kaina, € / vnt.
vRAM	7,50
vCPU	7,50
SSD	0,25
Windows OS	12,00
Virtualaus serverio atsarginės kopijos	0,09

- 5.2 Standartinės OS numatytais diegimas papildomai neapmokestinamas;
- 5.3 Kitų OS arba Standartinės OS tinkintinas diegimas apmokestinamas atskiru susitarimu pagal valandinį įkainį.
- 5.4 Valandinis darbų įkainis yra 49 EUR (keturiasdešimt devyni eurai).
- 5.5 Paslaugos atsisakymo mokestis yra mėnesinės Paslaugos kainos ir likusių iki minimalaus naudojimosi Paslauga termino pabaigos mėnesių skaičiaus sandauga. Šis mokestis taikomas šio dokumento 18649076164.2 punkte numatytais atvejais.

6. Papildomos paslaugos

- 6.1 Microsoft licencijos – VM OS ir kitos programinės įrangos licencijavimas:
 - 6.1.1 „Microsoft“ SPLA (angl. service provider licence agreement) programos, programinės įrangos paketo naudojimas apskaitomas ir apmokestinamas mėnesio tikslumu;
 - 6.1.2 „Microsoft“ produktų licencijavimą Paslaugos Tiekėjas įsipareigoja apmokestinti pagal aktualų „Microsoft“ produktų kainyną, tačiau Paslaugos Tiekėjas negali garantuoti pastovių programinės įrangos kainų ir neatsako už „Microsoft“ kainyno pokyčius, kurie gali įtakoti faktinį apmokestinimo dydį;
 - 6.1.3 Užsakovas yra atsakingas už tinkamą panaudotų licencijų kiekio deklaravimą Paslaugos Tiekėjui.
- 6.2 VPN vartotojas:
 - 6.2.1 Kiekvienas VPN vartotojas apmokestinamas papildomai pagal atskirai suderinamą kainodarą;
 - 6.2.2 Vieno vartotojo prisijungimas yra ribojamas iki vieno prisijungimo iš vieno įrenginio, vienu metu.
 - 6.2.3 Paslaugos Tiekėjas pasilieka teisę riboti vieno VPN vartotojo prisijungimo spartą iki 10 Mbps.
- 6.3 VPN taškas:
 - 6.3.1 Esant techninėms galimybėms, pirmas VPN taškas nėra papildomai apmokestinamas.
- 6.4 Atsarginės kopijos:
 - 6.4.1 Atsarginių kopijų planų parametrai ir kaina pateikiami lentelėje „Lentelė 3. Atsarginių kopijų planai“;

Lentelė 3. Atsarginių kopijų planai

	Standard
Seniausios kopijos amžius	14 d.

RPO	168 val.
RTO	1 darbo diena
Atsarginių kopijų skaičius	2vnt.
Kaina	0,00 € / GB

6.4.2 Atsarginių kopijų paslauga apmokestinama pagal duomenų, kurių kopijos yra kuriamos, kiekį;

6.4.3 Pagal atskirai derinamą kainodarą, Paslaugos Tiekėjas gali pasiūlyti tinkintinus atsarginių kopijų sprendimus.

7. Baigiamosios nuostatos

7.1 Visos kainos šiame dokumente pateikiamos be pridėtinės vertės mokesčio;

7.2 Minimalus naudojimosi Paslauga terminas yra dvidešimt keturi (24) mėnesiai nuo Užsakymo pasirašymo dienos;
Terminas pradedamas skaičiuoti nuo Paslaugos perdavimo – priėmimo akto pasirašymo dienos.

7.3 Užsakovas gali atsisakyti Paslaugos anksčiau, nei baigiasi terminas informuodamas apie tai Paslaugos Tiekėją raštu prieš 30 (trisdešimt) dienų iki nutraukimo, tačiau tokiu atveju Užsakovas turi grąžinti Paslaugos Tiekėjui visas suteiktas nuolaidas.

7.4 Bendros Paslaugos teikimo sąlygos aptariamos Penki Verslui paslaugų teikimo sutarties Bendrojoje dalyje.