

**Debesijos paslaugos „Penki Cloud“ teikimo taisyklės**  
**Versija 1.2. Galioja nuo 2023-10-24**

**1. Bendrosios nuostatos**

1.1. Debesijos Paslaugos „Penki Cloud“ teikimo taisyklės (toliau – **Taisyklės**) nustato paslaugos „Penki CLOUD“ teikimo sąlygas, kokybės užtikrinimo standartus bei kitas sąlygas, susijusias su Paslaugos įdiegimu, naudojimu bei teikimu.

**2. Sąvokos**

2.1. Šiose Taisyklėse naudojamos toliau šiame punkte nurodytos sąvokos:

- 2.1.1. **Darbo valandos** – nuo pirmadienio iki ketvirtadienio 8.00 – 17.00 (penktadieniai iki 15.45 val. išskyrus Valstybinių švenčių dienas);
- 2.1.2. **Teikėjas** – UAB „Penkių kontinentų komunikacijų centras“, juridinio asmens kodas 124604266, buveinės adresas Kareivių g. 2, 08248 Vilnius, Lietuvos Respublika.;
- 2.1.3. **Duomenys** – informacija, Kliento pateikiama, apdorojama arba valdoma (laikoma, perduodama, dalinama ir pan.) naudojantis Paslauga ir jos funkcionalumais;
- 2.1.4. **Incidentas** – bet koks neplanuotas įvykis nulemiantis arba galintis nulemti teikiamos Paslaugos nutrūkimą arba Paslaugos kokybės sumažėjimą;
- 2.1.5. **Identifikatorius** - Identifikacinis numeris arba lygiavertė informacija (pvz. IP adresas, įrangos vardas, vartotojo paskyros vardas), kuri unikaliai identifikuoja komponentą.
- 2.1.6. **Klientas** – fizinis ar juridinis asmuo, ar kita organizacija, kuri(-is) naudojasi Teikėjo teikiama Paslauga(-omis) pagal sudarytą Sutartį savo verslo reikmėms;
- 2.1.7. **Minimalaus naudojimosi Paslauga terminas** – Užsakyme nurodytas laikotarpis, susijęs su Teikėjo būtinomis išlaidomis Paslaugai įrengti ir jos teikimui palaikyti, per kurį Klientas įsipareigoja nenutraukti Paslaugos Užsakymo. Minimalaus naudojimosi Paslauga terminas pradedamas skaičiuoti nuo užsakytos Paslaugos teikimo pradžios;
- 2.1.8. **Paslauga** – Kliento užsakyta ir Teikėjo teikiama debesijos paslauga, suteikianti Klientui galimybę Taisyklėse nustatytais sąlygomis naudotis Teikėjo virtualiais ištekliais, sukurti virtualius serverius, daryti atsargines kopijas ir laikyti savo Duomenis elektroniniu formatu;
- 2.1.9. **Paslaugos** – Paslauga kartu su papildomomis paslaugomis, kurias Klientas užsisako naudodamasis Paslauga. Paslaugų ir papildomų paslaugų sąrašas pateikiamas Užsakyme ar kituose Sutarties prieduose;
- 2.1.10. **Paslaugos pateikiamumas** – laiko intervalo, kai Paslauga yra pasiekiamas ir darbinga, santykis su vieno kalendorinio mėnesio trukme, išreikštas procentais;
- 2.1.11. **Planiniai darbai** – laikas, kai Teikėjo infrastruktūroje atliekami iš anksto suplanuoti techninio aptarnavimo darbai, kurių metu galimi Paslaugos(-ų) teikimo sutrikimai;
- 2.1.12. **Poveikis** (angl. Impact) – nurodo kaip stipriai incidento yra įtakojami klientai ar paslaugos;
- 2.1.13. **Aktualumas** (angl. Urgency) – incidento sprendimo aktualumas;
- 2.1.14. **Sutartis** – Kliento ir Teikėjo sudaryta Paslaugų teikimo sutartis, kurios neatskiriama dalimi yra laikomos šios Taisyklės, Paslaugos Užsakymas ir kiti Sutarties priedai, pakeitimai bei papildymai, pasirašyti abiejų Šalių įgaliotų atstovų;
- 2.1.15. **Šalis** – Klientas ir Teikėjas kartu, **Šalis** – Klientas ir Teikėjas kiekvienas atskirai;
- 2.1.16. **Užsakymas** – dokumentas, kuriuo įforminamas konkretus Kliento užsakymas ir Teikėjo sutikimas teikti Kliento užsakytą ir Užsakyme konkretizuotą Paslaugą(-as);
- 2.1.17. **VM** - Virtuali mašina arba virtualus serveris – VR grupė, imituojanti fizinio serverio veikimą.
- 2.1.18. **VR** - Virtualusis resursas - abstrakcijos lygmuo, kuriame imituojamas dedikuotos aparatinės įrangos resursas.
- 2.2. Nuorodos į skyrius, straipsnius ir punktus, jei nenurodyta kitaip arba kontekste nereikalaujama kitaip, laikomos nuoroda į šių Taisyklių skyrius, straipsnius ir punktus.
- 2.3. Nuorodos į teisės aktus (jei yra) apima nuorodas į bet kurio tokio teisės akto pakeitimą, pratęsimą, konsolidavimą, ar atnaujinimą.
- 2.4. Žodžiai išreikšti vyriškąja gimine reiškia ir moteriškąją bei niekatrąją giminę, ir atvirkščiai. Žodžiai vartojami vienaskaita reiškia ir daugiskaitą, ir atvirkščiai. Žodžiai „įtraukti“, „apima“ ir „įskaitant“ suprantami kartu su žodžiu „neapsiribojant“.

**3. Paslaugos užsakymo, naudojimo ir teikimo tvarka**

**3.1. Paslaugos užsakymas**

- 3.1.1. Paslaugos yra užsakomos Užsakovui pasirašius nustatytos formos Užsakymą(-us) ir/ar priedą (-us), kuriame (-iuose) nurodomos užsakomų Paslaugų specifikacijos (techninės charakteristikos), jų įrengimo ir teikimo kaina, planuojami įrengimo ir pateikimo terminai bei kita informacija, susijusi su Paslaugų teikimu.
- 3.1.2. Paslaugos užsakyme privaloma nurodyti šiuos VM atributus:  
Identifikatorių (vardą ar kitą unikaliai identifikuojantį atributą);  
Būtinųjų VR kiekių;  
Diegiamą OS tipą ir versiją;  
Atsarginių kopijų politiką;  
Priežiūros politiką
- 3.1.3. Paslaugos yra teikiamos Priede (-uose)/Užsakyme (-uose) nustatytais sąlygomis.

- 3.1.4. Klientas supranta ir sutinka, kad jis, norėdamas naudotis Paslauga, turi užtikrinti prieigą prie interneto ryšio.
- 3.1.5. Klientui pageidaujant keisti Užsakyme numatytus Paslaugos(-ų) parametrus, tokie keitimai yra atliekami sudarant naują Užsakymą ir tik tuo atveju, jeigu pakeitimai galimi Teikėjui įvertinus technines galimybes bei ankstesniu Užsakymu priisiimus įsipareigojimus.
- 3.1.6. Naujas paslaugos mokestis yra taikomas nuo atnaujinto Užsakymo aktyvavimo dienos.
- 3.1.7. Laikino resursų pakėlimo mokestis taikomas minimaliai iki einamojo mėnesio pabaigos.
- 3.2. **Paslaugos diegimas ir konfigūravimas**
  - 3.2.1. Paslauga pradėdama teikti ir apmokestinama nuo Paslaugos užsakyme nurodytos Paslaugos diegimo datos.
  - 3.2.2. Paslaugos Teikėjas įsipareigoja užtikrinti tinkamą Paslaugos teikimą bei kiekvienos atskiros VM atsarginių kopijų kūrimą nustatytu dažnumu pagal užsakytą atsarginių kopijų kūrimo planą. Atsarginių kopijų planai aptarti šių taisyklių 5 punkte.
  - 3.2.3. Jei Paslaugos užsakyme nenurodyta kitaip, paslaugos Teikėjas neatsako už VM OS veikimą.
  - 3.2.4. Jei Paslaugos užsakyme nenurodyta kitaip, VM išskiriami resursai yra iš bendrai prieinamo resursų kiekio ir gali būti dalinamas su kitais Virtualiais debesijos resursais.
- 3.3. Paslaugos diegimo ir konfigūravimo darbų apimtys parenkamos ir nurodomos Užsakyme:
- 3.4. **Paslaugos pateikiamumas**
  - 3.4.1. Paslaugos pateikiamumas konkrečiai užsakytai Paslaugai yra nurodytas Užsakyme.
  - 3.4.2. Paslaugos pateikiamumas skaičiuojamas pagal žemiau pateikiamą formulę: 
$$\text{Pateikiamumas} = \frac{(\text{Bendras laikas per kalendorinį mėnesį}) - (\text{Paslaugos neteikimo laiko suma})}{\text{Bendras laikas per kalendorinį mėnesį}} \times 100$$
  - 3.4.3. Skaičiuojant paslaugos pateikiamumą, naudojama vidutinė bendro laiko per kalendorinį mėnesį suma, lygi 720 valandų.
  - 3.4.4. Į Paslaugos pateikiamumo skaičiavimą neįskaičiuojamas laikas, kurio metu Paslauga neveikė dėl:
    - 3.4.4.1. Planinių darbų, vykdomų Taisyklėse numatyta tvarka bei terminais;
    - 3.4.4.2. nuo Kliento priklausančių priežasčių (pvz. Kliento pageidavimu atliekamo Paslaugos testavimo, nors jokių Paslaugos teikimo sutrikimų nėra pastebėta ar pranešta, Kliento įrangos gedimų);
    - 3.4.4.3. dėl interneto ryšio tiekimo gedimų, įtakotų Kliento savarankiškai pasirinkto interneto ryšio Teikėjo;
    - 3.4.4.4. nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybių.
- 3.5. **Kliento įsipareigojimai**
  - 3.5.1. Klientas, naudodamasis Paslauga įsipareigoja:
    - 3.5.1.1. nesinaudoti Paslauga publikavimui, reprodukcijai ar platinimui bet kokios programinės įrangos ar bet kokios kitos intelektualinės nuosavybės objektu esančios medžiagos, kurios naudojimas galėtų reikšti trečiųjų asmenų teisių ir teisėtų interesų į tokią nuosavybę pažeidimą.
    - 3.5.1.2. nenaudoti ir netalpinti draudžiamos informacijos, programinės įrangos, intelektualinės nuosavybės, prekių ženklų ar komercinės informacijos bet kuriame komunikacijų tinkle ar įrangoje (tame tarpe ir kompiuteriuose), jeigu tokią draudžiamą informaciją, programinę įrangą, intelektualinę nuosavybę, prekių ženklus ar kitą komercinę informaciją gali pasiekti Kliento naudojamas Teikėjo virtualus serveris;
    - 3.5.1.3. nesinaudoti Paslauga tokiais būdais, kurie gali perkrauti, sutrikdyti, pažeisti, išjungti ar pabloginti Paslaugos teikimui naudojamą įrangą ir tinklus, arba naudotis Paslauga tokiais būdais, dėl kurių gali būti perduodama, platinama arba įkeliama programinė įranga arba medžiaga, kurioje yra žalingo turinio, pvz., visų rūšių virusų, šnipinėjimo programinės įrangos ar kitos žalingos programinės įrangos, medžiagos ar informacijos;
    - 3.5.1.4. neatlikti informacijos, pažeidžiančios Lietuvos Respublikos įstatymus ar tarptautinius teisės aktus, apdoravimo, įskaitant tokios informacijos perdavimą Paslaugos pagalba;
    - 3.5.1.5. nesinaudoti Paslauga siekiant įkelti, skelbti, siųsti el. paštu nepageidaujamų žinučių (įskaitant pašto šiukšles) per elektroninius kanalus, leidžiančius atlikti tokius veiksmus. Nepageidaujamos žinutės ar pašto šiukšlės apima pastovių anoniminių žinučių, reklaminės medžiagos ar žinučių siuntimą, kurių gavėjas nepageidauja gauti;
    - 3.5.1.6. nesinaudoti Paslauga siekiant įkelti, skelbti, siųsti el. paštu arba bet koku kitu būdu apdoroti arba persiųsti informaciją pažeidžiant galiojančius įstatymus (įskaitant, bet neapsiribojant, informacija, kuri gali būti laikoma skatinančia rasinę neapykantą, vaikų pornografiją, šmeižiančia, įžeidžiančia, kurstančia sukilimą, neteisėtai aprašančia smurtą ir/arba pažeidžiančia autoriaus teises arba bet kokius kitus intelektualinės nuosavybės įstatymus, arba pažeidžiančia asmens duomenų apsaugą reglamentuojančius teisės aktus);
    - 3.5.1.7. nevykdyti veiksmų su informacija ar medžiaga, kurie įtakotų staigų Paslaugos naudojimo apkrovimą lyginant su įprastiniu Paslaugos naudojimo apkrovimu, įskaitant elektroninio pašto bombų, grandininių laiškų, piramidinių schemų ir kitokios informacijos siuntimą per elektroninio pašto programas.
- 3.6. **Teikėjo teisės teikiant Paslaugą**
  - 3.6.1. Teikėjas turi teisę:
    - 3.6.1.1. bet kuriuo metu keisti Paslaugos techninius funkcionalumus, kurie neįtakoja Paslaugos veikimo (pateikiamumo) ir neblogina Paslaugos turinio;
    - 3.6.1.2. pasitelkti trečiuosius asmenis (subrangovus) visiems savo sutartiniams įsipareigojimams vykdyti. Šios teisės

įgyvendinimas nelaikomas Teikėjo teisių ir/ar įsipareigojimų perleidimu ir jokiais atvejais neatleidžia Teikėjo nuo atsakomybės dėl Sutartimi prisiimtų įsipareigojimų tinkamo vykdymo.

#### **4. Planiniai darbai**

- 4.1. Vykdydamas Planinius darbus Teikėjas siekia užtikrinti kokybišką Paslaugos veikimą techninės (tarnybinės stotys, duomenų saugyklos, tinklo komutatoriai, maršrutizatoriai, ugniasienės) ir programinės (išvardintos techninės įrangos mikrokodai (firmware), virtualizacijos ir atsarginių kopijų programinė įranga) įrangos lygmenyje. Planiniai darbai yra atliekami neatlygintinai. Planiniai darbai apima:
  - 4.1.1. sistemų gamintojo ar integruotosios programinės įrangos (angl. firmware) rekomenduojamų pataisų ar naujinių diegimą Paslaugos platformos sistemose;
  - 4.1.2. Paslaugos platformos naujinimą;
  - 4.1.3. kitus darbus, kuriuos Teikėjas savo nuožiūra atlieka siekiant gerinti Paslaugos kokybę.
- 4.2. Teikėjas nėra atsakingas už Kliento verslo sistemų, aplikacijų, operacinių sistemų ir kitą bet kokio turinio administravimą ir sutrikimų tvarkymą virtualiuose serveriuose, taip pat už virtualiuose serveriuose talpinamų Kliento produktų tinkamą veikimą. Teikėjas jokia apimtimi nedaro įtakos Duomenims virtualiuose serveriuose išskyrus Sutartyje/Užsakyme ir taikytinuose teisės aktuose numatytas išimtis.
- 4.3. Apie numatytus Planinius darbus Teikėjas įspėja Klientą Paslaugos Užsakyme nurodytu elektroninio pašto adresu ne vėliau kaip prieš 4 (keturias) kalendorines dienas iki Planinių darbų pradžios.
- 4.4. Apie neatidėliotinus Planinius darbus (kurie būtini Paslaugos pateikiamumui užtikrinti) Teikėjas įspėja Klientą Paslaugos Užsakyme nurodytu elektroninio pašto adresu ne vėliau kaip prieš 8 (aštuonias) valandas iki Planinių darbų pradžios.
- 4.5. Planiniai darbai Paslaugos platformos sistemose, kurių vykdymas gali neigiamai paveikti Paslaugos pateikiamumą, yra atliekami savaitgaliais arba pirmadienis – ketvirtadienis nuo 18:00 iki 7:30 val., penktadienis nuo 18:00 iki 24:00 val., šeštadienis – sekmadienis nuo 00:00 iki 24.00 val., ir Valstybinių švenčių dienomis. Planiniai darbai, kurių vykdymas nedaro neigiamo poveikio Paslaugos pateikiamumui yra atliekami Teikėjo nuožiūra bet kuriuo paros metu.
- 4.6. Serverių priežiūros planiniai darbai atliekami vadovaujantis „Serverių priežiūros“ teikimo taisyklėmis.

#### **5. Atsarginės kopijos**

- 5.1. Atsarginių kopijų kūrimas yra papildoma prie pagrindinės Paslaugos teikiama paslauga, kurią Klientas gali užsisakyti pasirašydamas Užsakymą. Teikėjas atlieka atsarginių kopijų kūrimą pagal Kliento pasirinktą vieną iš standartinių atsarginių kopijų kūrimo parametrų rinkinių:
  - 5.1.1. Pilnos atsarginės kopijos kūrimas kas 7 (septynias) kalendorines dienas. Kiekvienos dienos duomenų pokyčių atsarginės kopijos kūrimas. Kopijų saugojimo terminas 7 (septynios) kalendorinės dienos;
  - 5.1.2. Pilnos atsarginės kopijos kūrimas kas 7 (septynias) kalendorines dienas. Kiekvienos dienos duomenų pokyčių atsarginės kopijos kūrimas. Kopijų saugojimas terminas 14 (keturiolika) kalendorinių dienų;
  - 5.1.3. Pilnos atsarginės kopijos kūrimas kas 7 (septynias) kalendorines dienas. Kiekvienos dienos duomenų pokyčių atsarginės kopijos kūrimas. Kopijų saugojimas terminas 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų.
  - 5.1.4. Atsarginių kopijų paslauga apmokestinama pagal: atsarginėms kopijoms saugoti apskaičiuojamą saugyklos dydį (saugyklos dydis priklauso nuo pasirinkto atsarginių kopijų saugojimo termino ir atsarginių kopijų darymo dažnumo), saugojimo planą ir licenciją (saugyklos dydis x plano kaina + licencija už VM)
- 5.2. Užsakyme gali būti numatytas ir kitoks atsarginių kopijų kūrimo būdas ar duomenų saugojimo terminas, jeigu taip suderinta tarp Kliento ir Teikėjo.
- 5.3. Atsarginės duomenų kopijos yra daromos Teikėjo pasirinktu momentu laiko intervale tarp 22:00 ir 06:00 val.
- 5.4. Klientas turi galimybę užsakyti failų atstatymą iš vieno virtualaus serverio rezervinės kopijos 1 (vieną) kartą per metus nemokamai, jei užsakyta rezervinių duomenų kopijų priežiūros paslauga. Papildomi atsarginių duomenų kopijų atstatymo darbai Kliento apmokami pagal Teikėjo faktiškai skirtą laiką atliekant tokį darbą dauginant iš Užsakyme numatyto Papildomų darbų valandinio įkainio. Atkūrimo iš atsarginės kopijos laikas priklauso nuo atsarginės kopijos dydžio, bylų kiekio ir duomenų tipo (vidutinė atstatymo sparta 200 GB/val.), todėl Teikėjas neįsipareigoja užtikrinti Užsakyme nurodyto Paslaugos pateikiamumo atsarginės kopijos atstatymo metu.
- 5.5. Atkūrimas gedimo atveju vykdomas iš paskutinės sėkmingai įvykusios atsarginės kopijos pagal registruotą Paslaugos incidentą.
- 5.6. Bet kokie atsarginių kopijų parametrų pakeitimai pagal Kliento pageidavimą atliekami Taisyklių 3.1.5 punkte numatyta tvarka.
- 5.7. Nutraukus Paslaugos teikimą, nepriklausomai nuo nutraukimo priežasčių, visi Kliento duomenys (įskaitant ir virtualius serverius, atsargines duomenų kopijas, nustatymus ir kt.) yra saugomi iki paskutinės Paslaugų teikimo dienos imtinai, o Pasibaigus šiam terminui Kliento virtualūs serveriai ir jų atsarginės kopijos yra ištrinami, nebent Klientas pateikia užsakymą dėl duomenų ištrynimo kitokiais terminais ir Teikėjas tokį užsakymą priima ir patvirtina.
- 5.8. Klientui Užsakyme nenurodžius, kad reikia atsarginių kopijų kūrimo kaip papildomos Paslaugos, atsarginės kopijos nebus kuriamos ir laikomos.
- 5.9. Atsarginės kopijos pagal Kliento prašymą gali būti perkeliamos į Kliento nurodytą saugojimo vietą už papildomą tarp Šalių sutartą mokestį.

#### **6. „Microsoft“ programinės įrangos naudojimas**

- 6.1. Klientas, naudodamasis Paslauga turi teisę už papildomą mokestį naudotis Microsoft Windows Server ir kita iš Teikėjo užsisakyta „Microsoft“ programine įranga pagal šias Taisykles, suderintas su SPLA (angl. Service Provider Licence Agreement) licencijavimo sąlygomis, ir įsipareigoja laikytis žemiau išvardintų naudojamasi „Microsoft“ programine įranga taisyklių.
- 6.2. Klientas už naudojamąsi užsakyta „Microsoft“ programine įranga moka mėnesinį mokestį, kuris apskaičiuojamas kas mėnesį, mėnesių tikslumu, t. y. jeigu Klientas nutraukia Užsakymą pirmą einamojo mėnesio dieną, tai mokestis skaičiuojamas už visą mėnesį. Kliento naudojamos „Microsoft“ programine įrangos mokestis yra pateikiamas Klientui apmokėti kartu su Paslaugos sąskaita.
- 6.3. Microsoft“ produktų licencijavimą Paslaugos Teikėjas įsipareigoja apmokestinti pagal aktualų „Microsoft“ produktų kainyną, tačiau Paslaugos Teikėjas negali garantuoti pastovių programinės įrangos kainų ir neatsako už „Microsoft“ kainyno pokyčius, kurie gali įtakoti faktinį apmokestinimo dydį;
- 6.4. Visos autorių bei kitos intelektualinės nuosavybės teisės į „Microsoft“ programinę įrangą priklauso „Microsoft“. Šios teisės Klientui nepereina.
- 6.5. Klientui yra draudžiama:
  - 6.5.1. pašalinti, pakeisti ar paslėpti tekstinę ir/ar grafinę informaciją apie autorių teises, prekinį ženklą ar bet kokią kitą nuosavybės teisės objektą, esantį „Microsoft“ programinėje įrangoje. Klientas neturi teisės naudoti jokių „Microsoft“ logotipų šios Sutarties kontekste;
  - 6.5.2. be Teikėjo išankstinio rašytinio sutikimo daryti Microsoft“ programinės įrangos kopijas;
  - 6.5.3. „Microsoft“ programinę įrangą išskaidyti dalimis, keisti „Microsoft“ programinės įrangos programinį kodą ar atlikti bet kokius kitus programinės įrangos pakeitimo veiksmus;
  - 6.5.4. terminuotai ar neterminuotai nuomoti, suteikti panaudai, įkeisti, tiesiogiai ar netiesiogiai perduoti ar platinti „Microsoft“ programinę įrangą tretiesiems asmenims, taip pat suteikti tretiesiems asmenims prieigą prie „Microsoft“ programinės įrangos ir/ar leisti naudotis „Microsoft“ programinės įrangos funkcionalumais, išskyrus atvejus numatytus Užsakyme.
  - 6.5.5. įdiegti arba naudoti ne „Microsoft“ programinę įrangą arba technologiją, jei tai padarius „Microsoft“ intelektinei nuosavybei ar technologijai būtų taikomos kokios nors kitos licencijos sąlygos.
- 6.6. „Microsoft“ programinės įrangos gamintojas („Microsoft“), įskaitant gamintojo tiekėjus, ir Teikėjas neatsako už bet kokius Kliento patirtus atsitiktinius, tiesioginius ir/ar netiesioginius nuostolius dėl „Microsoft“ programinės įrangos sutrikimų.
- 6.7. Suteikiant teisę Klientui naudotis „Microsoft“ programine įranga, nei „Microsoft“, įskaitant „Microsoft“ tiekėjus, nei Teikėjas neįsipareigoja teikti jokių su „Microsoft“ programine įranga susijusių priežiūros paslaugų, išskyrus Teikėjo atliekamą licencijos įdiegimą, ištrynimą bei kiekio kontrolę.
- 6.8. Tuo atveju, jei Klientas naudoja bet kokią kitą programinę įrangą, nesuderintą su Teikėju ir kurios naudojimui Teikėjas nedavė aiškaus rašytinio sutikimo, Klientas prisiima visišką atsakomybę už jos naudojimo teisėtumą, patirtus nuostolius dėl tokio naudojimo.
- 6.9. Klientas atsako už Teikėjo patirtus tiesioginius nuostolius, atsiradusius už kiekvieną ne iš Teikėjo įsigytą „Microsoft“ programinės įrangos įdiegimą, naudojimą, kopijavimą, prieigos suteikimą, platinimą ir kt. pan. veiksmus.
- 6.10. Klientas visais atvejais lieka tiesiogiai atsakingas prieš „Microsoft“ už šiame Taisyklių skyriuje numatytų įsipareigojimų pažeidimą, išskyrus atvejus, kai tokie pažeidimai įvyko dėl Teikėjo kaltės. Klientas supranta, kad „Microsoft“, kaip teisių į „Microsoft“ programinę įrangą turėtojas, gali kontroliuoti ir prižiūrėti, kaip laikomasi šio Taisyklių skyriaus nuostatų, ir užsakydamas Paslaugą sutinka, kad informacija apie Klientą, Sutartį su Klientu gali būti perduota „Microsoft“, jei „Microsoft“ to pareikalautų.
- 6.11. Paslaugos teikėjas neatsako už Užsakovo naudojamos programinės įrangos legalumą

## **7. Paslaugų sutrikimai ir konsultacijos kitais klausimais**

- 7.1. Incidento atveju Kliento atstovas privalo kreiptis į Pagalbos tarnybą:
  - savitarnos portale pagalba.penki.lt
  - telefonu +370 52 664 556
  - elektroniniu paštu helpdesk@penki.lt
- 7.2. Pranešti apie Incidentą gali Kliento atstovai, kurių sąrašas yra suderinamas Užsakyme arba atskirame dokumente prieš pradėdant teikti Paslaugą. Klientas privalo paskirti bent vieną kontaktinį asmenį bendravimui su Teikėju, kuris būtų įgaliotas pasirašyti papildomų darbų užsakymus (jeigu to prireiktų sprendžiant Incidentą). Klientas privalo el. paštu pranešti apie bet kokius Kliento kontaktinių asmenų pasikeitimus.
- 7.3. Pranešdamas apie Incidentą, Kliento atstovas turi:
  - 7.3.1. prisistatyti, nurodyti Kliento pavadinimą bei Identifikatorių (vardą ar kitą unikaliam identifikuojantį atributą);
  - 7.3.2. apibūdinti iškilusios problemos esmę kaip galima tiksliau;
  - 7.3.3. nurodyti veiksmus, atliktus bandant išsiaiškinti Incidento priežastį.
- 7.4. Teikėjas ne vėliau kaip per Užsakyme sutartą paslaugos įsipareigojimo lygį (SLA) reaguoja ir imasi Incidento sprendimo veiksmų. Detalūs Incidentų sprendimo, Paslaugos modifikavimo užklausų ir sistemų priežiūros paslaugų įsipareigojimams ir atliekami darbai yra sutariami su Klientu atskirai Paslaugos užsakyme. Sprendimo veiksmų reakcijos ir sprendimo laikai parenkami pagal Incidento poveikio (angl. Impact) ir aktualumo (angl. Urgency) pritaikymo gaires. Kiekvieno pranešimo atveju Teikėjas papildomai Klientui išsiunčia patvirtinimą apie gautą pranešimą.

## 7.5. Paslaugos įsipareigojimo lygiai

Incidentas									
Įsipareigojimo lygiai	Darbo laikas	Prioritetas „Kritinis“		Prioritetas „Aukštas“		Prioritetas „Vidutinis“		Prioritetas „Žemas“	
		Reakcijos laikas	Sprendimo laikas	Reakcijos laikas	Sprendimo laikas	Reakcijos laikas	Sprendimo laikas	Reakcijos laikas	Sprendimo laikas
SLA1	I-IV 8:00 – 17:00, V 08:00 – 15:45	30 min.	2 val.	1 val.	4 val.	2 val.	8 val.	4 val.	16 val.
SLA2	I-V 8:00 – 21:00	30 min.	2 val.	1 val.	4 val.	2 val.	8 val.	4 val.	16 val.
SLA3	I-VII 0:00 – 24:00	30 min.	2 val.	1 val.	4 val.	2 val.	8 val.	4 val.	16 val.

## 7.6. Poveikio (angl. Impact) ir Aktualumo (angl. Urgency) aprašymas ir pritaikymo gairės.

Poveikio (angl. Impact) tipai:

„High“	– paveikia didelį skaičių naudotojų. Nustoja veikti kritinės sistemos/paslaugos.
„Moderate“	– paveikia vidutinį skaičių darbuotojų/naudotojų. Nustojusios veikti paslaugos/sistemos nėra kritinės.
„Minor“	– paveikia vieną darbuotoją. Sulėtėja teikiamos paslaugos funkcionalumas.

Aktualumo (angl. Urgency) tipai:

„High“	– neveikia kritinė paslauga/sistema. Sutrikimo žala, laikui bėgant, greitai auga. Darbuotojas negali atlikti savo pagrindinių funkcijų.
„Medium“	– sutrikimo žala, laikui bėgant, išauga vidutiniškai. Paveiktas darbuotojo funkcijų atlikimas, naudojamas laikinas sprendimas ( angl. Workaround) funkcijoms atlikti.
„Low“	– paveiktos paslaugos/sistemos yra papildomos ir retai naudojamos. Sutrikimo žala, laikui bėgant, išauga nedaug. Darbas kurį atlieka naudotojas/darbuotojas nėra kritiškas laiko atžvilgiu.

Prioritetų priskyrimas pagal Poveikį ir Aktualumą	Poveikis (angl. Impact)			
	„High“	„Moderate“	„Minor“	
Aktualumas (angl. Urgency)	„High“	Kritinis	Aukštas	Vidutinis
	„Medium“	Aukštas	Vidutinis	Žemas
	„Low“	Vidutinis	Žemas	Žemas

KRITINIS INCIDENTAS (angl. Major Incident) yra didžiausio poveikio (angl. Impact) ir aktualumo (angl. Urgency) incidentas, kuris paveikia daugelį naudotojų ir vieną ar kelias kritines sistemas (remtis kritinių sistemų sąrašu).

- 7.7. Apie Incidento pašalinimą Klientas yra informuojamas el. paštu.
- 7.8. Tuo atveju, jeigu Teikėjas įrodo, kad Incidentas įvyko dėl Kliento veiksmų ar neveikimo, Incidentas šalinamas Kliento sąskaita, šalinimo darbus apmokestinant valandiniu tarifu, nurodytu Užsakyme. Apie Incidento šalinimo darbus, kurie bus apmokestinti, Kliento atstovas yra iš anksto informuojamas el. paštu. Tokie darbai atliekami tik gavus Kliento patvirtinimą ir sutikimą su nustatyta darbų atlikimo tvarka ir kaina. Laiko tarpas iki kol Klientas patvirtina tokio Incidento šalinimo tvarką bei kainą nėra įskaitomas į Paslaugos pateikiamumą.
- 7.9. Jei Incidentą lėmė programinės įrangos gamintojo klaidos, Teikėjas neįsipareigoja užtikrinti Užsakyme numatyto Paslaugos pateikiamumo, bet įsipareigoja dėti maksimalias technologiškai pagrįstas pastangas kuo greičiau pašalinant Incidentą.
- 7.10. Informacija Klientams Paslaugų teikimo klausimais teikiama Teikėjo Darbo valandomis telefonu [+370 52 664 546](tel:+37052664546) arba el. paštu [verslas@penki.lt](mailto:verslas@penki.lt)

## 8. Paslaugų kainos ir atsiskaitymo tvarka

- 8.1. Paslaugos funkcionalumų ir kitų papildomų Paslaugų kainos yra nurodytos Užsakyme.
- 8.2. Atsiskaitymo tvarka yra numatyta Sutartyje ir/arba Užsakyme.

## **9. Šalių atsakomybė**

- 9.1. Klientas Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka atsako už visą neteisėtą veiklą, vykdoma naudojantis Paslauga, taip pat už Paslaugos panaudojimą neteisėtai veiklai ir iš to kylančią žalą tiek Teikėjui, tiek bet kokių trečiųjų asmenų atžvilgiu.
- 9.2. Klientas įsipareigoja atlyginti Teikėjui patirtus nuostolius dėl:
  - 9.2.1. Teikėjo suteiktos programinės įrangos ir įrangos sugadinimo, sunaikinimo, praradimo, kitų neteisėtų Kliento veiksmų ar dėl naudojimosi Paslaugomis nukrypstant nuo šių Taisyklių;
  - 9.2.2. Galutinių naudotojų ir/ar trečiųjų asmenų, įskaitant „Microsoft“, pareiktų pretenzijų Teikėjui arba ieškinių dėl Kliento naudojimosi Paslauga ir/arba „Microsoft“ programine įranga;
  - 9.2.3. trečiųjų asmenų, kurie naudojami Klientui teikiama Paslauga, veiksmų.
- 9.3. Klientas dėl Teikėjo kaltės negalėjęs pasinaudoti Paslaugomis turi teisę reikalauti kompensacijos už atitinkamą mėnesį suteiktas Paslaugas, o Teikėjas įsipareigoja kompensuoti atitinkamo mėnesio suteiktų Paslaugų kainos dalį, jeigu tą mėnesį Klientui nebuvo užtikrintas Paslaugos pateikiamumas, numatytas Užsakyme ir už tokį nepateikiamumą vadovaujantis Taisyklėmis atsako Teikėjas. Kompensacijų dydžiai yra numatyti Užsakyme.
- 9.4. Teikėjas neatsako už:
  - 9.4.1. jokią nesankcionuotą priegią prie Duomenų ar nepakankamą Duomenų slaptumą, susijusį su informacijos perdavimu internetu naudojimosi Paslauga metu kuris įvyko ne dėl Teikėjo kaltės;
  - 9.4.2. jokią informacijos iškraipymą arba sugadinimą, įvykstančius perduodant šią informaciją internetu, kuris įvyko ne dėl Teikėjo kaltės;
  - 9.4.3. Duomenų atitikimą teisės norminiams aktams, išskyrus atvejus jei tokia pareiga Teikėjui nustatyta teisės aktais. Jei Duomenyse yra nuorodos į kitų įmonių organizacijų ar asmenų tinklapius, tai Teikėjas nėra atsakingas už ten esančią informaciją ar vykdomą veiklą, tinklapių neprižiūri ir nekontroliuoja;
  - 9.4.4. atvejus, kai Klientas negalėjo naudotis Paslauga dėl to, kad neturėjo kompiuterinės, programinės ar kitos įrangos arba dėl to, kad ši įranga buvo sugedusi;
  - 9.4.5. Duomenų atskleidimą ar bet kokią paviešinimą bei praradimą, kuris įvyko ne dėl Teikėjo kaltės;
  - 9.4.6. Kliento pasitelkto Teikėjo teikiamo interneto ryšio sutrikimus. Taip pat Teikėjas neatsako už tai, kad dėl kitų elektroninių ryšių paslaugas teikiančių įmonių, kurias yra pasitelkę Klientas kaltės Klientas negali naudotis Paslauga arba Kliento Duomenys buvo prarasti, iškraipyti ir pan.
- 9.5. Teikėjas jokiais atvejais neatsako už Kliento patirtus netiesioginius nuostolius (negautas pajamas, nesudarytus ar neįvykdytus sandorius su trečiosiomis šalimis), nebent pasirašytame Užsakyme numatyta kitaip.
- 9.6. Šalių atsakomybė, tenkanti dėl Sutarties vykdymo, yra ribojama:
  - 9.6.1. jei Paslaugos Užsakyme yra numatytas Minimalaus naudojimosi Paslauga terminas bei minėtas terminas nėra pasibaigęs, atlyginamų nuostolių suma yra ribojama 10% (dešimt procentų) nuo tos Paslaugos kainos viso Minimalaus naudojimosi Paslauga termino metu;
  - 9.7. jei Paslaugos Užsakyme nėra numatytas Minimalaus naudojimosi Paslauga terminas arba toks terminas yra pasibaigęs, atlyginamų nuostolių suma yra ribojama 3 (trijų) paskutinių mėnesių mokėtinos Paslaugos kainos suma.

## **10. Paslaugos teikimo apribojimo ir/ar nutraukimo sąlygos**

- 10.1. Teikėjas pasilieka teisę laikinai apriboti Paslaugos teikimą šiais atvejais:
  - 10.1.1. Klientui tinkamai nevykdant Paslaugų teikimo sutartyje, Taisyklėse ar kitame Sutarties dokumente numatytų įsipareigojimų, įspėjus Klientą prieš 5 (penkias) darbo dienas, iki Kliento įsipareigojimai bus tinkamai įvykdyti;
  - 10.1.2. be išankstinio perspėjimo (iš karto apie tai nedelsiant informuojant Klientą), jei dėl Kliento ir/ar Klientui priskiriamų trečiųjų šalių veiksmų/neveikimo ir/ar nuo bet kurio iš jų priklausančių priežasčių kyla grėsmė Teikėjo teikiamos Paslaugos teikimui, kokybei, saugumui, vientisumui, patikimumui arba Kliento ir/ar Klientui priskiriamų trečiųjų šalių veiksmams/neveikimu Teikėjui daroma materialinė žala, trukdoma kitiems paslaugų gavėjams naudotis Paslauga;
  - 10.1.3. sustabdytos Paslaugos teikimas atnaujinamas per 1 (vieną) darbo dieną nuo Kliento ir/ar Klientui priskiriamų trečiųjų šalių šiame punkte nurodytų netinkamų veiksmų/neveikimo pabaigos.
- 10.2. Šiame skyriuje numatytais atvejais apribojus Paslaugų teikimą, Klientas neatleidžiamas nuo pareigos sumokėti sistemų palaikymo kompensaciją iki kol bus atnaujintas Paslaugos tiekimas. Sistemų palaikymo kompensacija nurodyta Užsakyme.
- 10.3. Teikėjas turi teisę nedelsiant nutraukti Paslaugos teikimą, jeigu Klientas pripažįstamas bankrutavusiu, yra likviduojamas arba 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. Nutraukiant Paslaugos teikimą šio punkto pagrindu, Teikėjas įsipareigoja suteikti Klientui ne trumpesnę kaip 10 (dešimt) darbo dienų terminą Kliento Duomenims pasiimti, o pasibaigus šiam terminui Teikėjas sunaikina visus Teikėjo serveriuose ir duomenų kopijose esančius Kliento Duomenis.

## **11. Paslaugos Užsakymo galiojimas ir nutraukimas**

- 11.1. Užsakymas įsigalioja nuo jo pasirašymo dienos ir galioja iki sueis jame nurodytas Minimalaus naudojimosi Paslauga terminas. Jeigu Minimalaus naudojimosi Paslauga terminas Užsakyme nėra nurodytas, toks Užsakymas galioja neterminuotai, išskyrus jei pačiame Užsakyme nurodyta kitaip.
- 11.2. Jei iki Minimalaus naudojimosi Paslauga termino pabaigos nei viena Šalis neinformuoja kitos Šalies apie pageidavimą

nutraukti užsakytos Paslaugos teikimą, atitinkamos Paslaugos Užsakymas tampa neterminuotu nuo Minimalaus naudojimosi Paslauga termino pabaigos, nebent Užsakyme nurodyta kitaip.

- 11.3. Jei Užsakyme yra numatytas Minimalaus naudojimosi Paslauga terminas ir jis nėra pasibaigęs, tai Klientas, ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų raštu informavęs Teikėją, turi teisę vienašališkai, ne teismo tvarka nutraukti Užsakymą anksčiau nei pasibaigs Minimalaus naudojimosi Paslauga terminas. Šiuo atveju Klientas turi kompensuoti Teikėjui Klientui suteiktų nuolaidų sumą.
- 11.4. Jei Užsakyme numatytas Minimalaus naudojimo Paslauga terminas yra pasibaigęs arba Užsakyme nėra nurodyto Minimalaus naudojimosi Paslauga termino, kiekviena Šalis gali vienašališkai ne teismo tvarka, nesant kitos Šalies kaltės, nutraukti Užsakymą raštu įspėjusi kitą Šalį ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų.
- 11.5. Jeigu Šalis iš esmės pažeidžia Užsakymo ir/ar Taisyklių sąlygas ir neištaiso pažeidimo per kitos Šalies pateiktoje pretenzijoje nurodytą protinę, bet ne trumpesnę nei 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų terminą, kita Šalis turi teisę vienašališkai, ne teismo tvarka nutraukti Užsakymą, apie tai raštu informuodama kaltąją Šalį ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas. Nutraukus Užsakymą šio punkto pagrindu kaltoji Šalis privalo atlyginti kitos Šalies tiesioginius nuostolius, pritaikant 9.6. p. nurodytas taisykles.
- 11.6. Bet kuriuo Užsakymo nutraukimo atveju Klientas privalo sumokėti už faktiškai jam suteiktas Paslaugas iki Užsakymo nutraukimo ar pasibaigimo dienos.

## **12. Baigiamosios nuostatos**

- 12.1. Šios Taisyklės galioja nuo jų paskelbimo datos. Taisyklės yra viešai prieinamas dokumentas, skelbiamas viešai Teikėjo interneto puslapyje <https://www.penki.lt/sutartys-verslui/>.
- 12.2. Jei kuri nors iš šių Taisyklių nuostatų Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka būtų pripažinta negaliojančia ar netaikytina, kitos šių Taisyklių nuostatos toliau galios ir bus taikomos.
- 12.3. Teikėjas turi teisę vienašališkai keisti šias Taisykles ir Paslaugų kainą ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų apie tai raštu informuojant Klientą. Jeigu tokie pakeitimai yra nepriimtini Klientui, Klientas turi teisę nutraukti Paslaugos Užsakymą per šiame punkte nurodytą informavimo laikotarpį. Naudojimasis Paslauga po Taisyklių ar įkainių pakeitimo įsigaliojimo reikš, kad Klientas sutinka su pakeitimais ir įsipareigoja jų laikytis.
- 12.4. Atsižvelgiant į Paslaugos teikimo technologiją, Užsakyme gali būti nustatyta kitokia nei Taisyklėse Paslaugos teikimo tvarka. Tokiu atveju taikomos Užsakyme nurodytos sąlygos.
- 12.5. Šios Taisyklės ir Paslaugos Užsakymas yra neatskiriama Sutarties dalis ir visais atvejais turi būti aiškinamos kaip vienas bendras susitarimas tarp Kliento ir Teikėjo. Tuo atveju, jeigu tarp Sutarties sąlygų ir Taisyklių ir/ar Užsakymo yra prieštaravimų, vadovaujamosi Taisyklių ir/ar Užsakymo sąlygomis. Esant prieštaravimų tarp Taisyklių ir Užsakymo sąlygų, vadovaujamosi Užsakymo sąlygomis.