

## Paslaugos „Kompiuterinių darbo vietų priežiūra“ teikimo taisyklės

(versija 1.2, data 2024-02-09)

### 1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Paslaugos „Kompiuterinių darbo vietų priežiūra“ (toliau – Paslauga) teikimo taisyklėse (toliau – Taisyklės) apibrėžiama paslaugos teikimo apimtys, planų ir papildomų paslaugų detalizacija bei atsakymo sąlygos.

1.2. Paslauga teikiama tiems infrastruktūros komponentams, kuriems ji buvo užsakyta ir yra suderinta paslaugos užsakyme. Paslaugos užsakymo tvarka pateikiama šio dokumento 4 skirsnyje;

1.3. Paslaugos mokesčiai nurodomi Paslaugos užsakyme.

### 2. ŠIOSE TAISYKLĖSE NAUDOJAMOS SĄVOKOS

2.1. Incidentų (angl. *Incident*) sprendimas - Incidentai apima neplanuotus techninės, programinės ar periferinės įrangos sutrikimus, kurie yra identifikuojami ir pašalinami. Incidentai sprendžiami nuotoliniu būdu arba kai to negalima padaryti nuotoliniu būdu ar esant poreikiui atvykstante pas klientą. Standartinių incidentų sprendimas vykdomas remiantis SLA, nestandartinių ar didelės apimties incidentų remiantis SLA randamas sprendimas, o jo įgyvendinimas pagal galimybes. Išskirtiniais atvejais incidento sprendimas gali būti perduotas į problemų valdymą, tokiu atveju incidento sprendimas stabdomas kol nebus pašalinta problemos priežastis.

2.2. Paslaugų užsakymų (angl. *Service Request*) vykdymas - Paslaugų užsakymai apima užduotis susijusias su techninės, programinės ar periferinės įrangos diegimu, konfigūravimu ar šalinimu. Paslaugų užsakymai vykdomi pagal iš anksto suderintą SLA. Didelės apimties užsakymai valdomi kaip pakeitimai (angl. *Change*), kada yra suderinami darbai, jų vykdymo eiga, įvertinamos rizikos ir kaštai.

2.3. Prioritetai - Užduotys vykdomos atsižvelgiant į prioritetą, prioritetas nustatomas pagal žemiau pateiktą aprašą lentelėje 1:

Lentelė 1. Prioritetų lentelė	
Aukštas	sutrikimo žala, laikui bėgant greitai auga, darbuotojas negali atlikti savo pagrindinių funkcijų.
Vidutinis	sutrikimo žala laikui bėgant išauga vidutiniškai, paveiktas darbuotojo funkcijų atlikimas.
Žemas	sutrikimo žala laikui bėgant išauga neženkliai, darbuotojo funkcijų atlikimas sulėtėjęs.

### 3. PASLAUGOS DETALIZACIJA, PLANAI IR MOKESČIAI

	Standartinės paslaugos užklauso	Standartinių paslaugos užklauso detalizacija	Plano pavadinimas		
			Optimalus	Maksimalus	Valandinis
	Kompiuterinių darbo vietų įrengimas ir priežiūra				

1.1.	Naujos standartinės KDV paruošimas	<p>Naujos standartinės kompiuterinės darbo vietos paruošimas apima naujos KDV paruošimą naujam darbuotojui arba esamos KDV perkėlimas į naują kompiuterį, kai kartu yra perkeliama ir vartotojo duomenys. Paslaugos planai "Optimalus" ir "Maksimalus" apima naujų KDV paruošimo užklausas su sąlyga, kad per vieną kalendorinį mėnesį nemokamai gali būti paruošta 20% naujų KDV (remiantis bendru KDV kiekiu), o per savaitę užklausų 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, užklausų naujoms KDV paruošimo kiekis). Kai yra viršijamas užklausų skaičius taikomas vienkartinis KDV paruošimo mokestis 79 EUR/KDV be PVM.</p> <p>Standartiškai KDV naudotojui kompiuterio administratoriaus teisės nesuteikiamos, o Užsakovui paprašius suteikti kompiuterio administratoriaus teises paslaugos teikėjas neatsako už Užsakovo veiksmus, kurie sukelia konkrečios KDV užduotis bei neįsipareigojimą jų spręsti pagal paslaugos lygio įsipareigojimus (SLA). Sugaištas laikas užduočių sprendimui, kurie atsirado Užsakovui turint kompiuterio administratoriaus teises, apmokestinamas papildomai pagal valandinį įkainį. <b>Pastaba.</b> Jei KDV turinti administratoriaus teises sukels užduočių atsiradimą ar apsunkins jų vykdymą kitoms organizacijos KDV, paslaugos teikėjas jų sprendimui taikys valandinį įkainį bei neįsipareigojimą jų spręsti pagal paslaugos SLA įsipareigojimą.</p>	✓	✓	Taikomas valandinis įkainis
1.2.	KDV priežiūra nuotoliniu būdu. Su KDV susijusių kreipinių (angl. service request) atlikimas ir incidentų identifikavimas bei sprendimas	<p>KDV priežiūros paslauga nuotoliniu būdu paprastai apima Užduočių vykdymą, kai identifikuojami ir pašalinami prižiūrimos kompiuterinės, programinės ar periferinės įrangos incidentai bei įgyvendinami paslaugos užsakymai (angl. <i>service request</i>). Periferinė įrangos incidentai sprendžiami tik tuo atveju, jeigu Paslauga teikiama KDV, kuri naudojasi šiais įrenginiais ir jie yra įtraukti į pagal Sutartį aptarnaujamos periferinės įrangos sąrašą. Incidentai sprendžiami pagal tarpusavyje suderintą paslaugos aptarnavimo lygį (SLA).</p> <p><b>Aptarnaujamas tik užsakyme suderintas KDV sąrašas.</b></p>	✓	✓	Taikomas valandinis įkainis

1.3.	KDV priežiūra kliento patalpose. Incidentų identifikavimas ir sprendimas atvykstant pas klientą (kai to negalima padaryti nuotoliniu būdu)	KDV priežiūros paslauga kliento patalpose atliekama tik kai to negalima padaryti nuotoliniu būdu (nemokamas vykimas pas klientą galioja tik planui "Maksimalus") arba atskiru kliento prašymu sutinkant apmokėti vizito išlaidas (taikomas <a href="#">atvykimo mokestis</a> ir valandinis darbų atlikimo įkainis).  <b>Aptarnaujamas tik užsakyme suderintas KDV sąrašas.</b>	Taikomas valandinis įkainis + <a href="#">atvykimo mokestis</a>	✓	Taikomas valandinis įkainis
1.4.	Užduočių priėmimas ir registravimas savitarnos sistemoje	Savitarnos sistemoje Užsakovo darbuotojams pasiekiami adresu <a href="http://pagalba.penki.lt">pagalba.penki.lt</a> , kur kreipinius galima registruoti 24 valandas per parą.	✓	✓	✓
1.5.	Buvusių naudotojų duomenų panaikinimas iš kompiuterių	Panaikinami visi buvusio naudotojo duomenys iš jo kompiuterio ir kitų su KDV susijusių įrenginių (jei to reikia Duomenų perkėlimui, prieš panaikinamą padaromos atsarginių duomenų kopijos). Duomenų perkėlimas iki 30min atliekamas nemokamai. Darbai trunkantys ilgiau nei 30min apmokestinami pagal valandinį įkainį. Duomenų naikinimas iš KDV atliekamas tik gavus Užsakovo atsakingo asmens patvirtinimą.	✓	✓	Taikomas valandinis įkainis
1.6.	Buvusių naudotojų duomenų panaikinimas iš įmonės naudojamų sistemų	Ši paslauga apima buvusių darbuotojų panaikinimą iš įmonės naudojamų sistemų, taip užtikrinant, kad jie negalėtų prieiti prie įmonės IT infrastruktūros. Panaikinamos suteiktos prieigos ir teisės prie įmonės tinklo ir programinės įrangos. Išjungiama naudotojo paskyra. Panaikinami visi buvusio naudotojo duomenys iš jo kompiuterio ir kitų su KDV susijusių įrenginių (jei to reikia Duomenų perkėlimui, prieš panaikinamą padaromos atsarginių duomenų kopijos). Panaikinimas iš sistemų vyksta tik iš anksto pateikus visų naudojamų sistemų sąrašą ir prisijungimus prie jų.  Dokumentuojama kas buvo atlikta ir iš kokių sistemų buvo pašalintas naudotojas.	Taikomas valandinis įkainis	Taikomas valandinis įkainis	Taikomas valandinis įkainis

1.7.	Duomenų perkėlimas	<p>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)</p> <p>Duomenų perkėlimą sudaro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Failų perkėlimas</li> <li>• El. pašto perkėlimas (jei buvo naudojama MS Exchange, 365)</li> <li>• El. pašto taisyklių ir filtrų perkėlimas (jei buvo naudojama MS Exchange, 365)</li> <li>• El. pašto archyvo perkėlimas (jei tai Outlook)</li> <li>• Kontaktų ir kalendoriaus perkėlimas (jei buvo naudojama MS Exchange, 365)</li> </ul> <p><b>Pastaba.</b> Duomenų perkėlimas iki 30min atliekamas nemokamai. Darbai trunkantys ilgiau nei 30min apmokestinami pagal valandinį įkainį.</p>	✓	✓	Taikomas valandinis įkainis
1.8.	Laikinių bylų ar/ir nebereikalingos programinės įrangos pašalinimas	<p>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.</p>	✓	✓	Taikomas valandinis įkainis
2.	<b>Standartinės programinės įrangos diegimas ir priežiūra</b>				

2.1.	Standartinės programinės įrangos diegimas ir priežiūra	<p>Standartinė programinė įranga (SPĮ), tai programinės įrangos paketas diegiamas visose darbo vietose. Mokamas SPĮ licencijas apmoka užsakovas. Standartinis diegiamų SPĮ sąrašas iš anksto suderinamas su klientu paslaugos užsakymo formoje, leidžiant klientui pasirinkti iš pateikto SPĮ sąrašo.</p> <p><b>Standartinė programinė įrangos sąrašas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interneto naršyklės - Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Opera, Safari.</li> <li>• Office paketai - M365, MS Office nuo 2016.</li> <li>• Archyvavimo programa - 7-Zip.</li> <li>• PDF dokumentų skaitymo programos - Adobe Acrobat Reader, Foxit Reader.</li> <li>• Vaizdo ir muzikos grotuvas - VLC Media player.</li> <li>• Antivirusinės programos - Windows Defender, Bitdefender, MalwareBytes, Esset.</li> <li>• VPN - Cisco Anyconnect, Shrew Soft VPN Client, Global Protect.</li> <li>• Buhalterijai - ABBYY eFormFiller, Signa ADOC.</li> </ul> <p><b>Microsoft 365 (Office, Exchange Online, Teams, SharePoint, OneDrive) priežiūra ir vartotojų užklausų sprendimas neįeina į KDV paslaugos apimtį.</b></p>	✓	✓	Taikomas valandinis įkainis
------	--	---	---	---	-----------------------------

2.2.	Windows OS priežiūra	<p>Priežiūros tik Microsoft palaikomos Windows OS versijos. Jei Užsakovas naudoja programos gamintojo neapalaikomas versijas, tokiu atveju paslaugos teikėjas neprisiima atsakomybės už tinkamą OS priežiūrą ir su tuo kylančias grėsmes.</p> <p>Priežiūros darbus apima:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atnaujinimų diegimas - Microsoft išleidžiamų naujausių atnaujinimų diegimas. Atnaujinimų diegimas gali būti numatytas automatinis arba pagal suplanuotą tvarkaraštį. Atnaujinimų versijos nėra testuojamos ir sudiegiamos automatiškai.</li> <li>• Diagnostika ir klaidų šalinimas - gali apimti konfigūracijos pakeitimus, programinės įrangos atnaujinimus, gedimų taisymą ar kitus veiksmus.</li> <li>• Nustatymų konfigūravimas - tai gali apimti operacinės sistemos nustatymus, tinklo nustatymų keitimą, programinės įrangos parametrus ir kitus reikiamus pakeitimus.</li> </ul>	✓	✓	Taikomas valandinis įkainis
2.3.	Periodinis Microsoft programinės įrangos atnaujinimų diegimas	<p>Reguliariai stebimi Microsoft išleidžiami programinės įrangos atnaujinimai, įskaitant operacinės sistemos, programų ir kitos programinės įrangos atnaujinimus apimančius saugumo atnaujinimus ir kitus svarbius pakeitimus ar pataisymus, kurie įdiegiami į kliento KDV naudojamą programinę įrangą (operacinės sistemos atnaujinimus, Microsoft 365 programų atnaujinimus ir kitų Microsoft produktų atnaujinimus). <b>Pastaba.</b> Atnaujinimų versijos nėra testuojamos ir sudiegiamos automatiškai.</p> <p>KDV privalo būti įdiegti naujausi programinės įrangos atnaujinimai. Kitokiu atveju paslaugos teikėjas neįsipareigoja incidentų, kurių priežastis yra programinės įrangos atnaujinimų nebuvimas, pašalinti per paslaugos lygio (SLA) įsipareigojimo terminą.</p>	✓	✓	Taikomas valandinis įkainis

2.4.	Numatytosios interneto naršyklės diegimas, atnaujinimas, konfigūravimas	<p>Standartinė programinė įranga, kuri gali būti diegiama kaip numatytoji interneto naršyklė:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Google Chrome</li> <li>• Microsoft Edge</li> <li>• Mozilla Firefox</li> <li>• Opera</li> <li>• Safari</li> </ul> <p>Kiti galimi standartiniai interneto naršyklės konfigūravimo darbai:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• numatytosios naršyklės atnaujinimas</li> <li>• numatytojo paieškos variklio parinkimas</li> <li>• pradinio puslapio nustatymas</li> <li>• duomenų (naršymo istorija, slapukai, temos, slaptažodžiai) sinchronizavimas tarp įrenginių (naudojant Chrome, Firefox, Edge ir Safari)</li> </ul>	✓	✓	Taikomas valandinis įkainis
2.5.	Numatytosios elektroninio pašto programos diegimas, atnaujinimas, konfigūravimas	<p>Standartinė elektroninio pašto programa - Outlook (turint M365 paketą su reikalinga licencija).</p> <p>Outlook konfigūravimo darbai:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pašto profilio konfigūravimas (kai pateikiami prisijungimai)</li> <li>• Sukuriama archyvavimo taisyklė (papildomos taisyklės kuriamos atskiru susitarimu pagal suderintas užsakymo sąlygas)</li> <li>• El. pašto taisyklių ir filtrų perkėlimas (jei buvo naudojama MS Exchange, 365)</li> <li>• El. pašto archyvo perkėlimas (jei buvo naudojama MS Exchange, 365)</li> <li>• Kontaktų ir kalendoriaus perkėlimas (jei buvo naudojama MS Exchange, 365)</li> </ul>	✓	✓	Taikomas valandinis įkainis

2.6.	Tvaryklių (draiverių) ir programinių nustatymų patikra	<p>Tvaryklių (draiverių) ir programinių nustatymų patikra apima:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimalios įrenginių būklės palaikymas - pasirodančių pranešimų apie netinkamą tvarkyklės veikimą ir klaidų šalinimas</li> <li>• Tvaryklių atnaujinimas į naujausias versijas kai yra tam poreikis (pvz. netinkamas įrenginio veikimas)</li> <li>• Nustatymų konfigūravimas - pritaikomi nustatymai naudojami programinei įrangai, kad jie atitiktų kliento poreikius. Tai gali apimti konfigūracijos keitimus, kalbos nustatymus, saugumo parametrų patikrinimą ir kt.</li> </ul> <p>Prižiūrimos tik KDV priklausančių programų ir įrenginių tvarkyklės ir tik turinčios galiojantį gamintojo palaikymą. Atnaujinimai diegiami tik iš oficialių gamintojo šaltinių.</p>	✓	✓	Taikomas valandinis įkainis
2.7.	Kalbos paketo įdiegimas	Į naujai paruoštą KDV standartiškai įdiegiamas lietuvių kalbos paketas (lietuviški rašmenys) ir/arba kitas (-i) iš anskto suderintas(-i) kalbos paketas(-ai).	✓	✓	Taikomas valandinis įkainis



2.8.	<p>Antivirusinės programos įdiegimas, konfigūravimas ir automatinio atnaujinimo nustatymas, Virusų suradimas ir panaikinimas, kompiuterio veiklos atstatymas</p>	<p>KDV turi būti įdiegta veikianti antivirusinė programinė įranga (API), kuri nuolat atlieka sisteminius kompiuterių skenavimus ir automatiškai atnauja antivirusines duomenų bazines, 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.</p> <p>Standartinė antivirusinės PI konfigūraciją ir priežiūrą apima:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• standartinės antivirusinės programinės įrangos įdiegimą</li> <li>• antivirusinės programinės įrangos atnaujinimų diegimą pagal nurodytus parametrus automatiškai arba pagal pareikalavimą</li> <li>• periodinius antivirusinės programinės įrangos skenavimus (tik paslaugos teikėjo įdiegtai API taikoma sąlyga)</li> <li>• nustatymų (politikų) konfigūravimą</li> <li>• virusų šalinimą ir kompiuterio veiklos atstatymą (negalioja jei API nenaudojama arba netinkamai naudojama).</li> </ul> <p><b>Pastaba.</b> Duomenų atstatymas nėra garantuojamas</p> <p>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.</p>	✓	✓	Taikomas valandinis įkainis
2.9.	<p>Nuotolinės darbo vietos prijungimas prie esamo VPN</p>	<p>Virtualaus privataus tinklo (VPN) priežiūra ir konfigūravimas apima standartinio VPN kliento diegimą į kompiuterį ir konfigūravimą pagal pateiktus prisijungimo duomenis ir pateiktą instrukciją.</p>	✓	✓	Taikomas valandinis įkainis
3.	<b>Specializuotos programinės įrangos diegimas ir priežiūra</b>				

3.1.	Specializuotos papildomos programinės įrangos diegimas ir atnaujinimai	<p>Specializuota papildoma programinė įranga (SPPJ), tai PJ skirta atlikti specializuotas verslo užduotis ir diegiama tik atskiru užsakymu konkrečiam naudotojų ratui ir kuri nėra įtraukta į standartinės programinės įrangos sąrašą. SPPJ ir reikiamas licencijas pateikia užsakovas prieš tai suderinus su paslaugos teikėju SPPJ priežiūros detales.</p> <p><b>Nestandartinės programinės įrangos pavyzdžiai:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CAD - Autodesk AutoCAD, Autodesk DWG TrueView, ARCGIS ir kt.</li> <li>• Office paketas - Libre Office, Open Office.</li> <li>• Nuotraukų redagavimas - Adobe Lightroom, Adobe Photoshop, ACDSee ir kt.</li> </ul> <p>Ši paslauga apima specializuotos PJ atnaujinimus tik griežtai vadovaujantis šiomis sąlygomis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Turi būti pateiktos tikslios atlikimo instrukcijos ir dokumentacija, nurodantys, kaip vykdyti atnaujinimus.</li> <li>• Ši paslauga gali būti vykdoma tik tuo atveju, jei yra galiojanti programinės įrangos gamintojo palaikymo sutartis.</li> </ul> <p>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.</p>	Tik iš anksto suderinus baigtinį SPPJ sąrašą ir priežiūros detales.  Diegimo ir atnaujinimo darbams taikomas valandinis įkainis	Tik iš anksto suderinus baigtinį SPPJ sąrašą ir priežiūros detales.  Diegimo ir atnaujinimo darbams taikomas valandinis įkainis	Tik iš anksto suderinus baigtinį SPPJ sąrašą ir priežiūros detales.  Diegimo ir atnaujinimo darbams taikomas valandinis įkainis
4.	Periferinės įrangos priežiūra				

4.1.	Periferinės įrangos priežiūra	<p>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 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</p>	Taikomas papildomas mokestis	Taikomas papildomas mokestis	Taikomas valandinis įkainis
------	-------------------------------	--	------------------------------	------------------------------	-----------------------------

4.2.	<p>Standartinių periferinių įrenginių prijungimas/apjungimas (skenerio, spausdintuvo) tvarkyklių įdiegimas, parametrų nustatymas</p>	<p>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 <a href="#">nustatytas taisykles</a>. Prijungti įrenginiai nėra prižiūrimi jei nėra suderintas papildomas periferinių įrenginių priežiūros priedas prie esamos KDV priežiūros sutarties. Paslaugos teikėjas neprivalo ir neįsipareigoja apmokyti Užsakovo darbuotojų naudotis naujais įrenginiais.</p> <p>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. Nemokamai prisijungimo/apjungimo darbai atliekami iki 30 min., o laikas viršijęs 30 min. ribą apmokestinamas valandiniu įkainiu. Atvykimo mokestis į Užsakovo biurą taikomas pagal turimą paslaugos planą ir nustatytas taisykles. Paslaugos teikėjas neprivalo ir neįsipareigoja apmokyti Užsakovo darbuotojų naudotis naujais įrenginiais.</p> <p>Standartinė periferinė įranga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spausdintuvai</li> <li>• Skeneriai</li> <li>• Monitoriai</li> <li>• Jungčių stotelės (angl. docking station)</li> <li>• Klaviatūros ir pelės</li> </ul>	<p>Taikomas valandinis įkainis</p>	<p>Taikomas valandinis įkainis</p>	<p>Taikomas valandinis įkainis</p>
------	--	--	------------------------------------	------------------------------------	------------------------------------

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ausinės, kameros ir mikrofonai (jungiami prie kompiuterio)</li> </ul> <p>Susitikimų salių įranga, projektoriai, mikrofonai, televizoriai, dokumentų naikikliai, mobilieji telefonai, planšetai nėra standartinė periferinė įranga</p>			
5.	<b>IT pagalba ir techninės konsultacijos</b>				
5.1.	Tarpininkavimas diegiant specializuotą papildomą programinę įrangą	<p>Tarpininkaujame kai užsakovas neturi galimybės pateikti SPPJ diegimo instrukcijos arba diegimą atlieka reikiamas kompetencijas turintys trečiųjų šalių įgalioti SPPJ atstovai. Tarpininkavimo paslauga apima:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Užduočių kuravimą</li> <li>Reikalingų teisių suteikimą trečiosioms šalims</li> </ul> <p>Tarpininkavimas diegiant SPPJ nėra standartinė KDV paslaugos dalis. Tarpininkaujama tik pagal atskirą susitarimą su Užsakovu. Darbai atliekami apmokestinant pagal valandinį įkainį.</p>	Taikomas valandinis įkainis	Taikomas valandinis įkainis	Taikomas valandinis įkainis
5.2.	Trečiųjų šalių valdymas susijęs su įrangos taisymu	<p><b>Kai įranga buvo įsigyta iš paslaugos teikėjo:</b> 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.</p> <p><b>Kai periferinė įranga buvo įsigyta iš trečiųjų šalių:</b> įrangos gedimą turi spręsti Užsakovas, kreipdamasis į periferinės įrangos pardavėją arba pagal atskirą užsakymą tarpininkavimą atlieka paslaugos teikėjas pagal valandinį įkainį</p>	Taikomas valandinis įkainis	Taikomas valandinis įkainis	Taikomas valandinis įkainis

5.3.	Konsultacijos ir jų istorija savitarnos sistemoje	<p>Užsakovas prižiūrimas KDV klausimais konsultuojamas per Jira savitarnos sistemą. Visi pateikti klausimai atsakomi Jira sistemoje, taip išsaugant aktualių klausimų istoriją, kur bet kada Užsakovas gali rasti jam aktualius atsakymus.</p> <p>Konsultacijos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Savitarnos sistemoje Jira</b> - nemokamos</li> <li>• <b>Telefonu</b> - į paslaugos planą įskaičiuota 2val/mėn konsultacija. Papildomas laikas apmokestinamas valandiniu papildomų darbų įkainiu.</li> <li>• <b>Pas klientą biure</b> - plano "Optimalus" turėtojams pagal valandinį papildomų darbų įkainį, plano "Maksimalus" turėtojams lankantis pas klientą iki 30 min nemokamai, papildomas laikas apmokestinamas pagal valandinį įkainį (laikas apvalinamas 15min tikslumu).</li> <li>• <b>El. paštu</b> - konsultacijos neteikiamos</li> </ul>	✓	✓	✓
5.4.	Vieno langelio principas	Užsakovui suteikus įgaliojimus, PKKC specialistai gali priimti visas užklausas susietas su bet kuriuo IT klausimu užregistruos, išnagrinės ir perduos užduotį sprendimui atsakingai komandai (PKKC, Kliento IT komandai arba trečiajai šaliai)	✓	✓	Taikomas valandinis įkainis

- 3.1. Mėnesinė KDV Paslaugos kaina priklauso nuo pasirinktos įsipareigojimo klasės "Lentelė 3. Paslaugos lygio užtikrinimas", pasirinkto paslaugos plano ir kitų papildomų paslaugų pasirinkimo (pvz. periferinės įrangos priežiūra);
- 3.2. Periferinės įrangos paslaugos mokesčiai nurodomi užsakyme;
- 3.3. Valandinis papildomų darbų įkainis priklauso nuo reikiamos kompetencijos specialisto parinkimo ir darbų atlikimo meto (darbo valandos/nedarbo valandomos). Valandiniai įkainiai nurodomi užsakyme. Papildomi darbai apmokestinami minimaliu 1 valandos mokesčiu užsakymams kai darbai trunka iki 1 valandos arba darbus trunkančius ilgiau nei 1 valandą realią jų trukmę apvalinant 15min tikslumu į didesnę pusę (pvz. 1val 20min apvalinama iki 1val 30min);
- 3.4. Paslaugos kaina apima tik žmogiškuosius išteklius. Už papildomas išlaidas (programinės, techninės įrangos pirkimus, nuomą, remontą, logistikos paslaugas, trečiųjų šalių išlaidas) išrašoma atskira sąskaita faktūra;
- 3.5. Jei užduoties neįmanoma įvykdyti nuotoliniu būdu, Paslaugos Teikėjas vyksta į infrastruktūros komponento lokaciją ir šis atvykimas yra apmokestinamas papildomai pagal lentelėje „Lentelė 2. Atvykimo įkainiai“ pateikiamus įkainius;

Lentelė 2. Atvykimo įkainiai		
Atstumas	Atvykimo kaina (be PVM)	Atstumas skaičiuojamas
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	

### 3.6. Papildomos paslaugos:

- 3.6.1 Antivirusinės apsaugos paslaugos mokesčiai nurodomi užsakyme (kai užsakoma nestandartinė paslauga);
- 3.6.2 Internetu užmezgamas saugus koduotas ryšio kanalas tarp inventoriaus ir lokalaus Užsakovo tinklo (VPN) paslaugos mokesčiai nurodomi užsakyme;
- 3.6.3 Tarpininkavimas – šios paslaugos teikimo sąlygos bei kaina apibrėžiama ir derinama atskiru Šalių sutarimu;
- 3.6.4 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;
- 3.7 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 8.2. punkte numatytais atvejais.

## 4. PASLAUGOS UŽSAKYMO BEI TEIKIMO TAISYKLĖS

- 4.1. Užsakydamas Paslaugą, Klientas bei Paslaugos Teikėjas pasirašo Paslaugos užsakymą naudojant formą;
- 4.2. Paslaugos užsakyme privaloma nurodyti:
  - 4.2.1. Identifikacinį numerį;
  - 4.2.2. KDV atveju:
    - 4.2.2.1. Kiekį - prižiūrimų KDV skaičių;
    - 4.2.2.2. Paslaugos planą;
    - 4.2.2.3. Priskiriamą įsipareigojimo klasę iš lentelės "Lentelė 3. Paslaugos lygio užtikrinimas";

Lentelė 3. Paslaugos lygio užtikrinimas					
Įsipareigojimo klasė	Darbo laikas*	Reakcijos laikas*	Išsprendimo laikas*	Reakcijos laikas (užklausa)*	Realizacijos laikas*
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-V 0:00 - 24:00	2 val.	8 val.	4 val.	16 val.

\*Laiko skaičiavimo tvarka aprašoma šio dokumento 5 skirsnyje

- 4.2.2.4. Įrangos fizinės buvimo vietos adresą;
- 4.2.2.5. Papildomai užsakomas paslaugas.
- 4.2.3 Periferinės įrangos atveju:
  - 4.2.3.1 Gamintoją, modelį;
  - 4.2.3.2 KDV identifikacinį numerį, prie kurios yra prijungta ši įranga.
- 4.3. Paslaugos užsakyme neprivaloma, bet pageidautina nurodyti šiuos KDV atributus:
  - 4.3.1. Vardą;
  - 4.3.2. Komutaciją – loginį ir / arba fizinį jungiamumą į kompiuterinius tinklus;
  - 4.3.3. Operacinę sistemą;
  - 4.3.4. Amžių, garantinės priežiūros ir palaikymo statusą;
  - 4.3.5. Pagrindinį vartotoją.
- 4.4. Paslauga pradeda teikti ir apmokestinama per keturias (4) darbo dienas nuo Paslaugos Užsakymo pasirašymo dienos.
- 4.5. Teikėjas renka ir apdoroja Kliento arba Kliento kontaktinio asmens duomenis, pateikiamus užsakymo formoje, reikalingus Paslaugai teikti bei administruoti ir vykdyti savo įsipareigojimus pagal Sutartį (toliau – Užsakymo duomenis). Teikėjas gali perduoti šiuos duomenis partneriams, kiek tai Teikėjui yra būtina Paslaugai teikti;
- 4.6. Sutikdamas su Taisyklėmis, Klientas suteikia Teikėjui leidimą apdoroti ir laikyti Užsakymo duomenis ir atskleisti

Užsakymo duomenis įstatymų nustatyta tvarka arba jei Teikėjas mano tai esant būtina norint

(a) laikytis teisinių įsipareigojimų,

(b) laikytis Taisyklių,

(c) atsakyti į pareiškimus, kad Užsakymo duomenys pažeidžia trečiųjų asmenų teises arba kitu būdu pažeidžia įstatymus, arba

(d) apsaugoti Paslaugos Teikėją, jo vartotojų arba viešuosius interesus, teises, nuosavybę arba asmens saugumą;

4.7. Klientas gali naudotis Paslauga tik pagal Taisykles ir Paslaugos Teikėjo nurodymus;

4.8. Paslaugos Teikėjas turi teisę:

4.8.1. vienašališkai keisti Taisykles, Paslaugos teikimo sąlygas bei įkainius, prieš 30 dienų informavusi Klientą

<http://www.penki.lt/verslui> tinklapyje arba kitomis elektroninėmis priemonėmis. Jeigu tokie pakeitimai iš esmės blogina Kliento padėtį, Teikėjas Klientą informuoja raštu arba elektroninėmis priemonėmis. Tokiu atveju Klientas turi teisę atsisakyti Paslaugos per šiame punkte nurodytą informavimo laikotarpį. Naudojimasis Paslauga po Taisyklių ar Paslaugos teikimo sąlygų ar įkainių pakeitimo įsigaliojimo reikš, kad Klientas sutinka su pakeitimais ir įsipareigoja jų laikytis;

4.8.2. samdyti subrangovus savo įsipareigojimams vykdyti;

## 5. UŽKLAUSŲ REAKCIJOS, IŠSPRENDIMO BEI REALIZACIJOS LAIKO SKAIČIAVIMAS

5.1. Pradedamas skaičiuoti gavus tinkamą pranešimą apie užduotį. Pranešimo apie užduotį tvarka pateikiama šio dokumento 6 skirsnyje;

5.2. Nėra skaičiuojamas iš viso apie tai papildomai informuojant užduotį pateikusį Užsakovo atstovą šiais atvejais:

5.2.1. Inventoriaus našumas yra nepakankamas;

5.2.2. Interneto ryšio pralaidumas yra nepakankamas;

5.2.3. Inventorius arba programinė įranga yra naudojami pažeidžiant jų licencijavimo taisykles;

5.2.4. Inventoriaus, jo dalių arba programinės įrangos palaikymas yra nutrauktas gamintojo;

5.2.5. Infrastruktūros konfigūracija pakeičiama be Paslaugos Tiekėjo žinios;

5.2.6. Pašalinama arba kitaip sugadinama programinė įranga, skirta nuotoliniam prisijungimui;

5.2.7. Standartinės PJ incidentus lemia gamintojo paliktos realizacijos ar projektavimo klaidos;

5.2.8. Standartinės PJ incidentus lemia trečiųjų šalių įskiepai (plug-in);

5.2.9. Užduotis susijusi su programine įranga, kuri nėra standartinė PJ;

5.2.10. Šio dokumento 6.1.2. skirsnyje minimais atvejais.

5.3. Skaičiavimas stabdomas apie tai papildomai informuojant užduotį pateikusį Užsakovo atstovą šiais atvejais:

5.3.1. Būtina papildoma informacija iš Užsakovo ar trečiųjų šalių ir Paslaugos Tiekėjas yra pateikęs paklausimą dėl šios informacijos;

5.3.2. Būtina papildoma įranga arba eksploatacinės medžiagos;

5.3.3. Interneto ryšio teikimas yra sutrikęs;

5.3.4. Fizinė prieiga ar patekimas į patalpas, kuriose saugomas inventorius, yra apribotas;

5.3.5. Fizinė inventoriaus lokacija yra ne Didžiuosiuose miestuose ir užduočiai atlikti būtinas atvykimas;

5.3.6. Paslaugos Teikėjas tarpininkaudamas yra perdavęs užduotį trečiosioms šalims.

## 6. PRANEŠIMAS APIE UŽDUOTĮ

6.1. Pranešimo apie užduotį tvarka bei kitos sąlygos:

6.1.1. Užsakovas, pranešdamas apie užduotį, turėtų nurodyti infrastruktūros komponento identifikacinį numerį;

6.1.2. 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 Teikėjas turi teisę reikalauti iš Užsakovo papildomo apmokėjimo už faktiškai incidentui išspręsti ar užklausai realizuoti sugaištą laiką;

6.1.3. 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.

6.2. Pranešimo apie užduotį priemonės. Galimi veiksmai:

6.2.1. Savitarnos portalas [pagalba.penki.lt](http://pagalba.penki.lt)

6.2.2. El. laiško siuntimas adresu [helpdesk@penki.lt](mailto:helpdesk@penki.lt)

6.2.3. Telefoninis skambutis numeriu +370 5 2664556.

## 7. NETESYBOS

7.1. Jeigu Paslaugos Teikėjas pažeidžia Paslaugos lygio įsipareigojimus, Užsakovas turi teisę reikalauti kompensacijos. Paslaugos Teikėjas įsipareigoja kompensuoti 1% nuo Paslaugos kainos, nurodytos paslaugos užsakyme, už kiekvieną



valandą, per kurią viršijami įsipareigojimai. Kompensacija skaičiuojama kiekvienam infrastruktūros komponentui atskirai ir negali viršyti mėnesinės tam įrenginiui teikiamos Paslaugos kainos;

7.2. Jei mėnesinis paslaugos vykdymas tris (3) mėnesius iš eilės yra mažiau kaip aštuoniasdešimt (80) procentų, Užsakovas turi teisę reikalauti paslaugos teikimo sąlygų peržiūrėjimo;

7.3. Netesybos apskaičiuojamos gavus raštišką Kliento kreipimąsi.

## **8. PASLAUGOS ATISISAKYMAS**

8.1. Norėdamas atsisakyti Paslaugos infrastruktūros komponentui, Užsakovas teikia prašymą Paslaugos Tiekėjui, kuriame privalomai turi būti nurodytas komponento identifikatorius;

8.2. 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 patvirtintą užsakymą, kiekio ir nėra suėjęs užsakyme nurodytas minimalus naudojimosi paslauga terminas, Užsakovas sumoka Paslaugos Teikėjui Paslaugos atsisakymo mokesť, kuris apskaičiuojamas pagal 3.7. punkte nurodyta tvarką.

## **9. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

9.1. Visos kainos šiame dokumente pateikiamos be pridėtinės vertės mokesčio;

9.2. Naudojimosi Paslauga terminas skaičiuojamas nuo šio dokumento pasirašymo dienos;

9.3. Mažiausiasis naudojimosi paslauga terminas (toliau - Terminas) yra dvidešimt keturi (24) mėnesiai. Terminas pradedamas skaičiuoti nuo Paslaugos perdavimo – priėmimo akto pasirašymo dienos.

9.4. 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.

9.5. Paslaugos Teikėjas neatsako už Užsakovo naudojamos programinės įrangos legalumą;

9.6. Paslaugos Teikėjas neatsako už infrastruktūros komponento prieinamumą, pateikiamumą, saugumą bei našumą, jei Paslaugos Teikėjas 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.

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