

BENDROJI PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIS IR TAISYKLĖS

BENDROSIOS PASLAUGŲ TEIKIMO SĄLYGOS	5
1 BENDROSIOS SĄVOKOS.....	5
2 SUTARTIES OBJEKTAS.....	6
3 BALTNETOS TEISĖS IR ĮSIPAREIGOJIMAI	6
4 KLIENTO TEISĖS IR ĮSIPAREIGOJIMAI	6
5 PASLAUGŲ MOKESČIAI IR ATSISKAITYMO SĄLYGOS	7
6 PASLAUGŲ TEIKIMO SĄLYGOS.....	8
7 SLA - PASLAUGŲ KOKYBĖS LYGIO UŽTIKRINIMAS	9
8 BALTNETOS ATSAKOMYBĖ IR JOS APRIBOJIMAI	11
9 KLIENTO ATSAKOMYBĖ IR JOS APRIBOJIMAS	11
10 KONFIDENCIALUMO NUOSTATOS	11
11 SUTARTIES GALIOJIMAS IR NUTRAUKIMAS	12
12 KITOS SUTARTIES SĄLYGOS	13
13 NENUGALIMA JĖGA (FORCE MAJEURE)	14
PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS	15
14 IT ĮRANGOS KOLOKACIJOS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS.....	15
15 DEDIKUOTO SERVERIO NUOMOS TEIKIMO TAISYKLĖS.....	17
16 RESURSŲ NUOMOS IAAS TEIKIMO TAISYKLĖS	18
17 VIRTUALUS DEDIKUOTAS SERVERIS	22
18 MICROSOFT PROGRAMINĖS ĮRANGOS LICENZIJŲ NAUDOJIMAS	22
19 SVETAINIŲ TALPINIMAS	23
20 DOMENŲ REGISTRAVIMAS	24
21 BALTBOX DOKUMENTŲ SAUGYKLOS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS	25
22 BALTMAIL PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS.....	25
23 VMWARE DRAAS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS	26
24 VEEAM DRAAS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS.....	27
25 BALTNETOS VEEAM CLOUD CONNECT PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS	27
26 ATSARGINIŲ KOPIJŲ SAUGYKLOS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS	28
27 M365 ATSARGINIŲ KOPIJŲ PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS.....	28

28	MICROSOFT SQL DUOMENŲ BAZĖS NUOMOS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS	29
29	DVIEJŲ VEIKSNIŲ AUTENTIFIKACIJOS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS	29
30	VIRTUALIZACIJOS PLATFORMOS PRIEŽIŪROS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS	30
31	FIKSUOTO RYŠIO TELEFONIJOS PASLAUGŲ TEIKIMO IR TARIFIKACIJOS TAISYKLĖS	31
32	TELLQ MULTI PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS	33
33	GENESYS CLOUD PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS	38
34	GENESYS CLOUD PRIEŽIŪROS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS	39
35	DUOMENŲ PERDAVIMO PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS	40
36	TINKLO PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS	42
37	TINKLO PERIMETRO APSAUGOS (VUTM) PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS.....	45
38	TINKLO PERIMETRO APSAUGOS (VUTM) PRIEŽIŪROS TEIKIMO TAISYKLĖS	46
39	SDN PRIEŽIŪROS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS.....	50
40	KOMPIUTERIZUOTŲ DARBO VIETŲ (KDV) PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS	51
41	SERVERIŲ PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS	54
42	MICROSOFT 365 VARTOTOJŲ PRIEŽIŪROS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS	57
43	MICROSOFT 365 LICENCIJŲ NUOMOS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS.....	59
44	MOBILIŲ ĮRENGINIŲ VALDYMO (MDM) PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS	60
45	DUOMENŲ SAUGYKLOS (NAS) NUOMOS IR PRIEŽIŪROS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS	61
46	BALTNETOS SIEM'AAS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS.....	61
47	KUBERNETES KLASTERIO PRIEŽIŪROS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS	62
48	SLAPTAŽODŽIŲ VALDYMO SPRENDIMO PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS	63
49	CLOUDFLARE PRIEŽIŪROS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS	65
50	WI-FI IR TINKLO ĮRANGOS NUOMOS PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS.....	65
51	BALT-IX PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS	66
52	RPA'AAS IR RPA'AAS PRIEŽIŪROS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS	67
53	TURINIO TRANSLIAVIMO TINKLAS (CDN) PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS	68
54	IT ĮRANGOS NUOMOS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS	69
55	SDM (SERVICE DELIVERY MANAGER) PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS	69
56	REZERVINIO KOPIJAVIMO IR ATKŪRIMO VIEŠAJAME DEBESYJE PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS.....	70

57	SOCAAS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS	71
58	CYBERLEARN PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS	72
59	SMS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS.....	73

BENDROSIOS PASLAUGŲ TEIKIMO SĄLYGOS

1 BENDROSIOS SĄVOKOS

Sutartis – ši Bendroji paslaugų teikimo sutartis, visi jos priedai, užsakymai, pakeitimai ir papildymai. Šioje sutartyje taip pat detalizuojamos Baltnetos teikiamos Paslaugos, jų teikimo taisyklės, kokybiniai parametrai, bei kita informacija. Ši sutartis bei informacija apie jos pakeitimus prieinama viešai www.balt.net internetinėje svetainėje.

Paslauga(-os) – pagal šią Sutartį Kliento užsakytos ir Baltnetos teikiamos paslaugos.

Paslaugos teikimo taisyklės – tai šios sutarties dalis, aprašanti ir išaiškinanti Paslaugai būdingas sąvokas, Paslaugos darbų apimtis bei išimtis, spręstinių Vartotojo sutrikimų sąrašą, minimalius paslaugos teikimui reikalingus parametrus bei rekomendacijas, paslaugos pateikiamumo parametrus (jeigu tokie identifiukuotini) bei kitą svarbią su Paslaugos teikimu susijusią informaciją.

Užsakymas – Baltnetos savitarnos portale sukurtas užsakymas, kuriame detalizuojami Baltnetos teikiamų Paslaugų Klientui įkainiai, vienetai, terminai, kita unikali informacija. Paslaugos užsakymas (-ai) yra neatsiejama šios Sutarties dalis. Jei Klientas nesinaudoja savitarnos portalu, paslaugos užsakymai pasirašomi popieriniame arba skaitmeniniame formate, naudojant e-parašą. Savitarnos portale sutikdamas su Paslaugos užsakymo sąlygomis arba pasirašydamas kito formato Paslaugų užsakymą, Klientas taip pat patvirtina, kad yra susipažinęs su tą dieną galiojančia Sutartimi.

Savitarnos portalas – Baltnetos Paslaugų užsakymo ir valdymo platforma, pasiekiami klientams adresu www.balt.net/prisijungimas.

Mažiausias naudojimosi Paslauga laikotarpis – trumpiausias Šalių sutartas naudojimosi užsakyta Paslauga terminas, nustatytas remiantis Baltnetos būtinomis išlaidomis, susijusiomis su užsakomos paslaugos įdiegimu ir išdiegimu. Šis terminas nustatomas Paslaugų užsakymuose ir pradedamas skaičiuoti nuo atitinkamos Paslaugos teikimo pradžios.

Pasiruošimas paslaugos įdiegimui – tai Baltnetos atliekami paruošiamieji darbai, susiję su Kliento paslaugos teikimui reikalingos programinės ar aparatinės įrangos pirkimu, techninių Paslaugos įdiegimo galimybių tyrimas, projektavimas, reikalingų leidimų su trečiosiomis šalimis suderinimas, kitų paruošiamųjų darbų atlikimas bei papildomų Paslaugų užsakymas iš trečiųjų šalių, Kliento IT infrastruktūros įvertinimo ar inventorizacijos bei kiti darbai.

Profilaktiniai darbai – tai Baltnetos teikiamų Paslaugų tęstinumui būtinieji atlikti darbai (tinklo, duomenų centro įrangos, aparatinės įrangos modernizavimas, programinės įrangos saugumo atnaujinimai ir pan.), kurių metu galimi Paslaugų teikimo sutrikimai.

Papildomi darbai – Kliento pageidaujami darbai, neįtraukti į užsakomų Paslaugų apimtį, atliekami pagal atskirą raštišką susitarimą. Taip pat papildomais darbais laikomi tie, kurie Kliento prašymu atliekami jo patalpose, nors Paslaugos apimtyje jų atlikimas numatytas nuotoliniu būdu. Papildomų darbų įkainiai nurodomi toliau šioje Sutartyje.

Atvykimo mokestis – Papildomų darbų atlikimo atveju taikomas mokestis, kuomet Baltnetos specialistai turi vykti į Paslaugos teikimo vietą ar kitą Kliento nurodytą objektą ir tai nėra paslaugos apimties dalis. Šis mokestis apskaičiuojamas pagal toliau šioje Sutartyje numatytas sąlygas.

Kliento įgaliotas atstovas – Kliento darbuotojas ar kitos įmonės atstovas (diegėjas, integruotojas, prižiūrėtojas), kuriam Klientas, remdamasis šiuo susitarimu, suteikia pilną teisę valdyti Klientui priklausančią IT įrangą, užsisakyti, atsisakyti, keisti Kliento vardu Paslaugos parametrus.

Trečiosios šalys – bet kokie kiti subjektai, susiję su paslaugos teikimu, kurie nėra šios Sutarties Šalys.

Rinkos vertė – suma, už kurią nesusijusi šalis (pirkėjas) ketina pirkti, o kita nesusijusi šalis (pardavėjas) ketina parduoti tam tikrą objektą.

2 SUTARTIES OBJEKTAS

Baltnetai įsipareigoja šios Sutarties ir Paslaugų užsakymo (-ų) pagrindu teikti Kliento užsakytas Paslaugas, o Klientas įsipareigoja tinkamai ir laiku už jas apmokėti Baltnetai. Šalių aptartos Paslaugų teikimo, apmokėjimo sąlygos yra nustatytos šioje Sutartyje ir Paslaugų užsakyme (-uose).

3 BALTNETOS TEISĖS IR ĮSIPAREIGOJIMAI

3.1 Baltnetai įsipareigoja:

- 3.1.1 Teikti Klientui Paslaugų užsakyme (-uose) nustatytas Paslaugas, laikydamasi Paslaugų teikimo taisyklėse aprašytų Paslaugos kokybės parametrų.
- 3.1.2 Gavus Kliento pranešimą apie Paslaugos sutrikimus ar užklausą dėl pakeitimų bei informacijos prašymus, reaguoti ir spręsti susijusius klausimus pagal Sutartyje nurodytus terminus.
- 3.1.3 Vykdyti Klientui nuomojamos įrangos techninę priežiūrą, neatlygintinai pašalinti techninius Klientui nuomojamos įrangos gedimus, įvykusius dėl Baltnetos ar įrangos gamintojo kaltės.
- 3.1.4 Ne vėliau kaip prieš 3 (tris) darbo dienas informuoti Klientą raštu, elektroniniu paštu arba Baltnetos interneto svetainėje apie numatomus planinius Baltnetos infrastruktūros, naudojamos Paslaugai teikti, darbus, jeigu tokių darbų atlikimo metu galimi Paslaugos teikimo sutrikimai.
- 3.1.5 Užtikrinti Kliento suteiktos bei Baltnetai prieinamos informacijos konfidencialumą.
- 3.1.6 Sutartyje nurodytais atvejais ir tvarka suteikti kompensaciją už Paslaugos teikimo sutrikimus, kilusius dėl Baltnetos kaltės.

3.2 Baltnetai turi teisę:

- 3.2.1 Sustabdyti Paslaugų teikimą šioje Sutartyje bei Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatytais atvejais ir tvarka.
- 3.2.2 Perduoti Kliento skolos išieškojimą skolų išieškojimo įmonėms ir / arba perduoti Kliento duomenis skolininkų duomenis administruojančioms įmonėms, taip pat kaupti bei teikti duomenis tretiesiems asmenims, kiek to reikia skolai išieškoti, jei Klientas ilgiau kaip 30 kalendorinių dienų vėluoja atsiskaiyti už suteiktas Paslaugas, taip pat pareikalauti iš Kliento atlyginti visas su skolos išieškojimu susijusias išlaidas.
- 3.2.3 Naudoti Baltnetos įrangą teikti paslaugas kitiems Baltnetos klientams, jeigu tai nesumažina Paslaugos kokybės parametrų, nustatytų šioje Sutartyje.
- 3.2.4 Papildomai vykdyti kiekvieną mėnesį suteiktų Paslaugų apskaitą ir išrašyti sąskaitas pagal faktinį tokių Paslaugų suteikimą Klientui, vadovaujantis vidinėmis stebėsenos sistemomis. Esant raštiškam Kliento pareikalavimui apskaityta informacija pagrindžiama vidinių sistemų išrašais.
- 3.2.5 Informuojant Klientą raštu ne vėliau kaip prieš 30 kalendorinių dienų vienašališkai pakeisti Paslaugų teikimo taisyklės, Paslaugos techninį funkcionalumą, teikiamų Paslaugų įkainius ar abonentinus mokesčius, galiojančius šioje Sutartyje, Paslaugų užsakymuose ar kituose Sutarties prieduose, dėl objektyvių priežasčių: pasikeitus rinkos sąlygoms, valstybės reguliavimui, paslaugoje naudojamoms technologijoms, techninėms sąlygoms, su paslaugų teikiamu susijusių trečiųjų šalių sąlygų pasikeitimui, atsiradus kitoms svarbioms sąlygoms. Jeigu Klientas nesutinka su naujomis sąlygomis, Klientas turi teisę atsisakyti tolimesnio šios Paslaugos teikimo, apie tai informuodamas Baltnetą raštu ne vėliau kaip iki naujų Paslaugos įkainių taikymo pradžios. Naudojimasis Paslauga po sąlygų ar įkainių pakeitimo įsigaliojimo reikš, kad Klientas sutinka su pakeitimais ir įsipareigoja jų laikytis su visais iš to sekančiais įsipareigojimais.
- 3.2.6 Šios Sutarties pagrindu gautus Kliento įgaliotų atstovų kontaktus naudoti Kliento informavimui apie paslaugų tęstinumui būtinius planinius darbus, sąskaitų siuntimui, komunikacijai dėl teikiamų paslaugų pagal šią Sutartį bei pranešimams apie kitas Baltnetos teikiamas paslaugas bei naujienas. Jeigu Klientas nebenori gauti minėtų pranešimų, jų Klientas gali lengvai atsisakyti savitarnos portale.

4 KLIENTO TEISĖS IR ĮSIPAREIGOJIMAI

4.1 Klientas įsipareigoja:

- 4.1.1 Nedelsiant informuoti Baltnetą Sutartyje arba www.balt.net svetainėje nurodytais kontaktais apie tam tikros Paslaugos teikimo sutrikimus.
- 4.1.2 Tuo atveju, kai Klientui teikiamos Paslaugos apima Baltnetos įrangos nuomą bei įrangą laikomą Kliento biure, naudotis ja pagal paskirtį ir laikytis įrangos gamintojų bei Baltnetos rekomendacijų dėl įrangos saugios eksploatacijos, laikyti nuomojamą įrangą techniškai tvarkingą ir padengti jos išlaikymo išlaidas. Pažeidęs ar sunaikinęs – atlyginti padarytą žalą atsiskaitant už ją pagal rinkos vertę.
- 4.1.3 Užtikrinti Baltnetos išimtinę teisę vykdyti nuomojamos įrangos techninę priežiūrą ir Baltnetos darbuotojų nekludomą priėjimą prie jos.
- 4.1.4 Atsiskaiyti su Baltnetai už Paslaugas pagal pateiktas sąskaitas šioje Sutartyje nustatyta tvarka.
- 4.1.5 Tuo atveju, kai Klientui teikiamos Paslaugos apima Baltnetos duomenų perdavimo tinklą, nenaudoti jo neteisėtais tikslais, pažeidžiant galiojančius Lietuvos Respublikos teisės aktus arba kitų Baltnetos klientų teises ir teisėtus interesus.
- 4.1.6 Saugoti ir tretiesiems asmenims neatskleisti Baltnetos suteiktų ir su Paslaugų teikimu susijusių prisijungimo duomenų (vardų, slaptažodžių ir pan.), skirtų naudoti tik Klientui ar jo atstovui bei nedelsiant pranešti apie būtinybę pakeisti suteiktus prisijungimo duomenis ir / ar blokuoti

- prieigą.
- 4.1.7 Pateikti visus reikiamus dokumentus, patvirtinančius patirtą žalą, kurie būtų reikalingi draudikui nagrinėjant draudiminį įvykį pagal šioje sutartyje numatytas Baltnetos profesinės atsakomybės draudimo sąlygas.
- 4.1.8 Imtis visų įmanomų, jo kontrolėje esančių, saugumo priemonių, siekiant užtikrinti prisijungimo prie naudojamų sistemų duomenų neatskleidimą trečiosioms šalims, nesinaudoti nesaugiais viešaisiais WiFi tinklais, pagal galimybes vykdyti teikiamas saugumo rekomendacijas, pasitelkiant Paslaugas nevykdyti LR įstatymais ar tarptautinius teisės aktais apibrėžtos neteisėtos veiklos, informacijos perdavimo ar apdorojimo.
- 4.2 Klientas turi teisę:
- 4.2.1 Gauti šioje Sutartyje numatytos kokybės Paslaugas.
- 4.2.2 Šioje Sutartyje nurodytais atvejais ir tvarka gauti kompensaciją už Paslaugos teikimo sutrikimus, kilusius dėl Baltnetos kaltės.
- 4.2.3 Pareikšti pretenzijas dėl netinkamai įdiegtos įrangos, skirtos Paslaugos teikimui, dėl netenkinančio Paslaugų teikimo ir aptarnavimo bei pateikti kitus nusiskundimus ar pastabas dėl Baltnetos veiklos. Nusiskundimus, pastabas bei prašymus Klientas gali pateikti kliento vadybininkui arba www.balt.net skelbiamais kontaktais.

5 PASLAUGŲ MOKESČIAI IR ATSISKAITYMO SĄLYGOS

- 5.1 Paslaugų mokesčiai bei kiti įkainiai nurodomi atskiruose Paslaugų užsakymuose. Šioje Sutartyje, Paslaugų užsakymuose ir kituose prieduose kainos nurodomos be PVM.
- 5.2 Sąskaitos Klientui išsiunčiamos Paslaugų užsakyme nurodytu elektroniniu paštu arba pagal Kliento pareikalavimą pateikiamos naudojantis elektronine paslauga „E. sąskaita“. Klientas taip turi teisę gauti popierinę sąskaitą, tačiau vienos tokios sąskaitos išsiuntimas apmokestinamas 1,5 Eur mokesčiu. Negavęs sąskaitos, Klientas turi kreiptis į Baltnetą dėl sąskaitos kopijos arba, su prisijungimo vardu ir slaptažodžiu prisijungęs prie savitarnos portalo, peržiūrėti ir atsispausdinti reikiamos sąskaitos kopiją bei atsiskaityti už Paslaugas pagal šią sąskaitos kopiją.
- 5.3 Atidėto mokėjimo atveju, sąskaita už einamojo laikotarpio Paslaugas Klientui išsiunčiama iki kito mėnesio 10 (dešimtos) dienos. Mokesčius už einamojo laikotarpio Paslaugas Klientas turi sumokėti per 30 dienų nuo sąskaitos-faktūros išrašymo.
- 5.4 Kliento pavėluotai sumokėtos įmokos paskirstomos laikantis CK 6.54 str. numatytos tvarkos bei pirmiausia šias įmokas skiriant mokėti seniausiems įsiskolinimams.
- 5.5 Jei Šalys nesusitaria kitaip, mokestis pradedamas skaičiuoti nuo pilno Paslaugų įdiegimo pradžios.
- 5.6 Į pirmąją sąskaitą įtraukiamas pradinis (Paslaugos įdiegimo) mokestis ir mėnesio mokestis už laikotarpį, praėjusį nuo įdiegimo dienos iki to mėnesio paskutinės kalendorinės dienos.
- 5.7 Išankstinio apmokėjimo atveju, sąskaita už einamojo laikotarpio Paslaugas Klientui išsiunčiama iki to mėnesio 5 (penktos) dienos. Ją klientas privalo apmokėti per 5 (penkias) kalendorines dienas.
- 5.8 Jeigu Paslaugos užsakyme nėra nurodyta kitaip, Papildomai užsakomiems darbams yra taikomi Sutartyje numatyti Papildomų darbų įkainiai. Darbų trukmė skaičiuojama 30 min. tikslumu apvalinant į didesnę pusę. Darbų, atliekamų Kliento patalpose, trukmė skaičiuojama taip pat 30 min. tikslumu, apvalinant į didesnę pusę, tačiau minimali papildomų darbų trukmė – 1 val.
- 5.9 Tuo atveju, kai Paslaugos užsakymuose ar kituose Sutarties prieduose numatyta, kad Klientui teikiamų Paslaugų apimtys yra kintamos, pasirašydamas Sutartį Klientas sutinka su Baltnetos apskaitos sistemų paskaičiuotu mokesčiu. Tuo atveju, kai klientas perka Paslaugas, susijusias su Baltnetos Duomenų centru, elektros ir aušinimo mokestis apskaičiuojamas pagal formulę $(A+B) * PUE$, kur A = Energijos skirstymo operatoriaus trečiosios grupės vartotojų 1 kWh kaina, B = energijos išteklių biržos kWh kainos vidurkis, PUE = 1,35 (Liepkalnis DC1 Tier 3) arba 1,3 (Liepkalnis DC2 Tier 3). Koeficientą sudaro aušinimas, elektros nuostoliai nepertraukiamo maitinimo šaltiniuose (UPS), laiduose bei valdomose rozetėse. Padidėjus A ir B tarifams, kaina Klientui perskaičiuojama automatiškai. Taip pat padidėjus Kliento talpinamos įrangos galiai, galios dedamosios mokestis perskaičiuojamas automatiškai.
- 5.10 Jei Klientas vėluoja atsiskaityti už suteiktas Paslaugas, Baltnetą įgyja teisę sustabdyti Paslaugų teikimą informavus Klientą Sutartyje nurodytu elektroniniu paštu prieš 3 kalendorines dienas. Sustabdžius Paslaugų teikimą mažiausias naudojimosi paslauga laikotarpis pratęsiamas tiek, kiek trunka Paslaugų sustabdymas Klientui. Klientui sumokėjus Baltnetai skolą, dėl kurios Paslaugų teikimas buvo sustabdytas, Paslaugų teikimas atnaujinamas nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas, kai lėšos įskaitomos į Baltnetos sąskaitą. Paslaugų teikimo atnaujinimas apmokestinamas vienkartinio 150 Eur be PVM mokesčiu.
- 5.11 Jei Klientas laiku neatsiskaito su Baltnetą, Baltnetą turi teisę reikalauti iš Kliento 0,02 proc. delspinigių nuo visos laiku nesumokėtos sumos už kiekvieną pradelstą kalendorinę dieną. Informacija apie netinkamą prievolių vykdymą gali būti perduota tretiesiems asmenims (pvz. UAB Creditinfo Lietuva, kuri tvarko jungtinę skolininkų duomenų rinkmeną).
- 5.12 Sutarties, Paslaugų užsakymų ar kitų jos priedų nutraukimas neatleidžia Kliento nuo pareigos atsiskaityti su Baltnetą už Paslaugas, suteiktas jam iki Sutarties nutraukimo dienos.

- 5.13 Jei Paslaugos abonentinis mėnesinis mokestis yra 3 Eur/mėn. ar mažiau, Klientui išrašoma metinė sąskaita.
- 5.14 Atvykimo į Kliento patalpas ir papildomų darbų įkainiai taikomi tik tais atvejais, kai Baltnetos specialisto apsilankymai Kliento patalpose nėra laikomi Paslaugos dalimi arba tuomet, kai konkretų darbą galima atlikti nuotoliniu būdu, tačiau Klientas reikalauja jį atlikti Kliento patalpose. Tikslus įkainis nustatomas pagal Baltnetos apskaitos sistemose pateiktus faktinius duomenis (atvykimo kaina, įvertinta pagal atstumą nuo Kliento patalpų iki Baltnetos padalinio, taip pat Kliento patalpose praleistas darbo laikas). Į Kliento patalpas vykstama iš artimiausio Baltnetos padalinio Vilniuje, Kaune ir Klaipėdoje.
- 5.15 Atvykimo į Kliento patalpas ir papildomų darbų įkainiai:

Atvykimo į Kliento patalpas ir papildomų darbų įkainiai			
Atstumas	Atvykimo kaina	Papildomų darbų įkainiai	
		Darbo metu	Ne darbo metu
iki 10km	25,00 Eur	60,00 Eur/val.	90,00 Eur/val.
iki 25km	45,00 Eur		
iki 50km	75,00 Eur		
iki 100km	150,00 Eur		
iki 150km	230,00 Eur		
virš 150 km	Pagal atskirą susitarimą		

- 5.16 Konsultavimo, dokumentų ruošimo, ataskaitų generavimo ar kito pobūdžio darbas, susijęs su trečiųjų šalių organizuotu auditu, atliekamas tik iš anksto tarp Šalių suderinus šiuos darbus pagal papildomų darbų įkainius.

6 PASLAUGŲ TEIKIMO SĄLYGOS

- 6.1 Baltnetos Paslaugos gali būti teikiamos nuotoliniu būdu, atvykstant į Kliento patalpas arba mišriu būdu.
- 6.2 Paslaugos teikimo adresas, kai Paslaugos arba jų teikimui reikalinga aparatinė / programinė įranga yra diegiamos Kliento patalpose yra nurodomas Paslaugos užsakyme. Jei Klientas turi kelis padalinius ar patalpas skirtinguose adresuose, priklausomai nuo Paslaugų teikimo tipo, Paslaugų užsakymuose gali būti nurodomi keli adresai. Paslaugų, teikiamų iš Baltnetos duomenų centro, adresas Liepkalnio g. 160 C, Vilnius. Išskirtiniais atvejais gali būti nurodomas ir kitas konkretus su Paslaugos teikimu susijęs adresas.
- 6.3 Klientas negali savavališkai keisti Paslaugos įdiegimo vietos ir privalo apie pasikeitimus informuoti Baltnetą raštu prieš 30 kalendorinių dienų. Tuo atveju, kai klientui teikiamos paslaugos apima Kliento patalpose esančią techninę įrangą, Baltnetos patiriamus Paslaugų teikimo adreso pakeitimo kaštus (įrangos pervežimą, jos vietos paruošimą ir pan. darbus) kompensuoja Klientas pagal Papildomų darbų valandinį įkainį. Paslaugų perkėlimo terminas derinamas kiekvienu atveju su Klientu atskirai.
- 6.4 Paslaugos įdiegimo vietos / Kliento adreso, pasikeitimo atveju Baltnetą negarantuoja, kad Paslaugos bus teikiamos tomis pačiomis sąlygomis ir įkainiais, kokiomis buvo teikiamos iki šių pakeitimų.
- 6.5 Tuo atveju, kai nauju Kliento adresu nėra galimybės teikti tos pačios kokybės Paslaugas tomis pačiomis sąlygomis ir už tą pačią kainą, Klientas Paslaugos užsakymą buvusiam adrese gali nutraukti standartine, šioje sutartyje aprašyta tvarka, sumokėdamas Sutartyje numatytas netesybas (jeigu nėra pasibaigęs mažiausias naudojimosi Paslauga laikotarpis) bei visus pagal buvusį užsakymą priklausančius mokesčius. Paslaugų teikimui naujame adrese pasirašomas naujas Paslaugų užsakymas.
- 6.6 Jeigu Paslaugos teikimui reikiama techninė įranga yra diegiama Kliento patalpose, Klientas, darbo dienos metu, turi sudaryti visas sąlygas Baltnetos darbuotojams arba Baltnetos įgaliotiems asmenims, pateikusiems atitinkamus tai patvirtinančius dokumentus, Paslaugos įdiegimo vietoje įrengti reikalingą Paslaugos teikimui įrangą, ją prižiūrėti, keisti bei išmontuoti nebent Šalys susitartų kitaip. Klientas užtikrina Baltnetos išimtinę teisę vykdyti nuomojamos įrangos priežiūrą ir nekliudomą priėjimą prie jos Baltnetos darbuotojams.
- 6.7 Iki Paslaugų visiško įdiegimo, Baltnetą įsipareigoja atlikti Paslaugų teikimo parengiamuosius darbus (užsakyti ir įsigyti reikiamą įrangą, taip pat atlikti įrangos programavimo, konfigūravimo, pajungimo ir testavimo darbus), o Klientas įsipareigoja bendradarbiauti atliekant parengiamuosius ir įrangos pajungimo darbus, jeigu atliekant šiuos darbus reikalingas Kliento dalyvavimas.
- 6.8 Paslaugos laikomos pilnai įdiegtomis, kai Klientas gali naudotis Paslaugomis ir apie tai informuojamas pranešimu savitarnos portale arba elektroniniu paštu. Atskirais atvejais gali būti pasirašomas įrangos perdavimo / priėmimo aktas (jei Klientui suteikiama Baltnetos įranga) ir / ar Paslaugų atlikimo aktas. Pirmos sąskaitos apmokėjimas taip pat laikomas pilnu Paslaugos įdiegimo faktu.
- 6.9 Profilaktikos darbai ir pranešimai. Įprastai apie planuojamus profilaktinius darbus Klientai informuojami Paslaugos užsakymuose nurodytu įgaliotų atstovų elektroniniu paštu prieš 3 darbo dienas. Apie profilaktinius darbus, susijusius su Paslaugų teikimu, kurioms įtaką turi Trečiosios šalys, Klientai informuojami tą pačią dieną, kai partneris informuoja Baltnetą. Visais atvejais kai kyla pavojus duomenų saugumui, profilaktikos darbai atliekami skubos tvarka ir laikomi būtinaisiais. Profilaktikos darbų metu negalėjimas naudotis paslauga bei patirta prastova, jei tokia įvyksta, nelaikomi Incidentu, Daliniu incidentu ar Vartotojo sutrikimu.

7 SLA - PASLAUGŲ KOKYBĖS LYGIO UŽTIKRINIMAS

- 7.1 Baltnetos teikiamų Paslaugų kokybė užtikrinama pagal SLA parametrus. Įsipareigoti SLA parametrai gali apimti paslaugos pateikiamumo parametrus (nurodomi Paslaugų teikimo taisyklėse), reakcijos laikus į Užklaudas, Incidentus bei jų sprendimo laikus. Įsipareigoti SLA parametrai bei jų vykdymo darbo laikas priklauso nuo teikiamos Paslaugos, Kliento pasirinkto SLA plano bei pasirinkto Užklausių aptarnavimo darbo laiko.
- 7.2 **Techninio aptarnavimo centras** – tai Baltnetos specialistų komanda, pasiekama 24/7, telefonu 8 700 800 88, el. paštu pagalba@balt.net arba savitarnos portalo forma ir kuriai gali būti teikiamos su Paslaugomis susijusios Užklaudos.
- 7.3 **Užklausa** – Kliento kreipinys, susijęs su teikiamų Paslaugų incidentais, vartotojo sutrikimais, pakeitimų prašymas (RFC – Request for Change), informacijos prašymas (RFI – Request for Information).
- 7.4 **Paslaugos incidentas** – teikiamų paslaugų sutrikimas ar neveikimas, kuris turi arba gali turėti poveikį visiems arba didelei daliai (daugiau nei 80%) paslaugos vartotojų ar jos kokybei (daugiau nei 20% nukrypimas nuo paslaugos pateikiamumo parametru, jei tokie yra įsipareigoti). Tais atvejais kai paslauga sutrinka daugiau nei 80% vartotojų ar paslaugos kokybė nukrypsta daugiau nei 20% nuo paslaugos pateikiamumo parametru, incidentui suteikiamas aukščiausio lygio prioritetas (5/5). Dalinio paslaugos incidento atveju, kai paslaugos sutrikimas paveikia tik pavienius vartotojus ar paslaugos kokybė nukrypsta ne daugiau nei 20% nuo teikiamos paslaugos pateikiamumo parametru, incidentui suteikiamas aukšto lygio prioritetas (4/5). Esant situacijai kai užregistruojamos vienodo SLA plano dvi skirtingos užklaudos, tada jos sprendžiamos prioriteto mažėjimo tvarka.
- 7.5 **Vartotojo sutrikimas** – pavienių vartotojų negalėjimas pasinaudoti turimais IT resursais (spausdintuvas, kompiuteris, vartotojo prisijungimas ir pan.).
- 7.6 **Užklausa dėl pakeitimų (RFC)** – tai Kliento kreipinys, lemiantis Baltnetos specialistų veiksmus, susijusius su Paslaugos apimtyje numatytais darbais. Užklaudos dėl pakeitimų skirstomos į standartines (**RFC Standard**) ir nestandartines (**RFC Normal**). Standartinės užklaudos detalizuotos toliau šioje sutartyje, Paslaugos teikimo taisyklėse. Visos užklaudos, kurios nėra detalizuotos Paslaugų teikimo taisyklėse laikomos nestandartinėmis. Taisyklėse nurodyti preliminarūs Užklaudos sprendimo laikai apibrėžia tik galimą užduoties įgyvendinimo laiką, neapimant su Klientu susijusios komunikacijos ar kitų iš jo reikalaujamų atlikti veiksmų.
- 7.7 **Užklausa dėl informacijos (RFI)** – tai Kliento kreipinys prašant suteikti su Paslaugos teikimu susijusią informaciją.
- 7.8 **Įvykis (angl. event)** - užklaudos tipas, kurį gali sugeneruoti monitoringo sistema, siekiant užkirsti kelią incidentui. Taip pat gali būti užklausa, kuri nesusijusi nei su informacijos teikimu ar užklausa dėl pakeitimų (pvz. pateikimas į duomenų centrą).
- 7.9 **Reakcijos laikas** – laiko tarpas nuo Kliento pateiktos Užklaudos gavimo patvirtinimo iki užklaudos priskyrimo Baltnetos specialistui
- 7.10 **Sprendimo laikas** – tai Baltnetos įsipareigotas laiko tarpas kliento Užklaudos realizavimui ir / arba standartinių darbų, susijusių su užklausa atlikimui.
- 7.11 **SLA planai.** Kliento pasirinktas SLA planas kiekvienu atveju nurodomas Paslaugos Užsakyme. Žemiau pateikiami galimi SLA planų pasirinkimai:

SLA planas	Incidentas		RFC Standard		RFC Normal / Vartotojo sutrikimas	RFI	
	Reakcija	Sprendimas	Reakcija	Sprendimas	Reakcija	Reakcija	Sprendimas
Standartinė reakcija	1 val.	8 val.	2 val.	10 val.	4 val.	4 val.	12 val.
Prioritetinė reakcija	30 min.	4 val.	1 val.	6 val.	1 val.	2 val.	6 val.
VIP reakcija	15 min.	2 val.	30 min.	4 val.	30 min.	1 val.	4 val.

- 7.12 SLA planų įsipareigojimų vykdymo darbo laikas. Kliento pasirinktas Užklausių aptarnavimo darbo laiko planas kiekvienu atveju nurodomas Paslaugos Užsakyme. Žemiau pateikiami galimi Užklausių aptarnavimo darbo laiko pasirinkimai:

Užklausių aptarnavimo darbo laikas	Incidentų sprendimo darbo laikas	RFC/RFI/Vartotojo sutrikimas sprendimo darbo laikas
Standartinis darbo laikas	8:00 - 17:00 darbo dienomis	8:00 - 17:00 darbo dienomis
Išplėstinis darbo laikas	7:00 - 22:00 darbo dienomis	8:00 - 17:00 darbo dienomis
24/7 darbo laikas	00:00 - 24:00 visomis dienomis	8:00 - 17:00 darbo dienomis

- 7.13 **Užklausių pateikimas.** Klientas Užklausą Baltnetai gali pateikti bet kuriuo paros metu, visomis dienomis. Užklausa gali būti teikiama žemiau

lentelėje nurodytais būdais. Užklauso pateikimo metu Baltnetos specialistai identifikuoja Užklauso tipą ir Užklauso apdoroja pagal jai priklausantį SLA įsipareigojimus. Į visas Kliento pateiktas Užklauso Baltnetą reaguoja visą parą, 24/7, tačiau jei Užklausa gaunama ne Kliento pasirinktu Užklauso aptarnavimo darbo laiku, SLA įsipareigojimai tokiai užklauso (Reakcijos bei Sprendimo laikas) pradedami skaičiuoti nuo Užklauso aptarnavimo darbo laiko valandų pradžios pirmosios minutės.

Užklauso pateikimo forma	Užklauso pateikimo laikas	Laikas skirtas identifiikuoti, klasifiukuoti ir prioretizuoti užklauso
Savitarnos portalas www.balt.net/prisijungimas	Visą parą, darbo dienomis, savaitgaliais bei šventinėmis dienomis	iki 10 min.
Telefonas 8 700 800 88	Visą parą, darbo dienomis, savaitgaliais bei šventinėmis dienomis	iki 5 min.
Email pagalba@balt.net	Visą parą, darbo dienomis, savaitgaliais bei šventinėmis dienomis	iki 10 min.

7.14 Tais atvejais, Kliento Užklausa neaptarnaujama ilgiau nei per SLA įsipareigojimų plane numatytą laiką, yra laikoma, kad įvyko tos konkrečios paslaugos, dėl kurios buvo pateikta Užklausa, SLA pažeidimas. Tokiu atveju, Klientui raštiškai pasikreipus, jam suteikiama kompensacija mokamam mėnesiniam tos Paslaugos mokesčiui. Kompensacijos dydis priklauso nuo SLA pažeidimo lygio ir pateikiamas šiame Sutarties punkte. Maksimali kompensacija yra lygi 100 % vieno tos Paslaugos mėnesinio mokesčio. Lentelėje pateikiamas kompensacijos dydis ir atvejai. Nurodytas procentas taikomas kiekvienai papildomai viršytai Užklauso Reakcijos ir Sprendimo valandai:

Užklauso tipas	SLA tipas		
	VIP	Prioritetinis	Standartinis
Incidentas	20%	10%	5%
Dalinis incidentas	10%	5%	1%
Vartotojo sutrikimas	10%	5%	1%
Užklausa RFC Standard	5%	2,5%	1%
Užklausa RFI	0,5%	0,25%	0,25%

7.15 Baltnetos atsakomybės ir kompensacijos (nuostolių atlyginimo) dydžio ribojimas susijęs su siūloma Paslaugų kaina ir teikiamų Paslaugų pobūdžiu. Sutartyje numatyti atsakomybės ir kompensacijos dydžio ribojimai netaikomi tais atvejais, kai jie atsiranda dėl Baltnetos darbuotojų tyčios ar didelio neatsargumo.

7.16 Baltnetą pažada dėti visas pastangas, taikyti geriausias praktikas ir standartus, aptarnaujant Klientų Užklauso, tačiau negarantuoja, jog visos Paslaugos ir sistemos veiks be programinės ar techninės įrangos sutrikimų bei bus absoliučiai saugios. Klientas supranta, kad jungiantis prie bet kokių sistemų internetu, išlieka tikimybė patirti kibernetinę ataką, netekti konfidencialių duomenų, patirti kitą žalą ar neigiamos įtakos IT infrastruktūrai turintį įvykį.

8 **BALTNETOS ATSAKOMYBĖ IR JOS APRIBOJIMAI**

- 8.1 Baltnetas atsako už kokybišką Paslaugų teikimą Klientui pagal Sutartyje ar Paslaugos užsakyme nustatytus kokybės techninius parametrus.
- 8.2 Baltnetas atsako už visus savo darbuotojų neteisėtus veiksmus įrangos diegimo, priežiūros ir remonto metu.
- 8.3 Dėl Baltnetos kaltės atsiradusius Paslaugų veikimo sutrikimus Baltnetas šalina nemokamai.
- 8.4 Baltnetas neatsako už bet kokių kibernetinių atakų poveikį Kliento infrastruktūrai ir dėl šių aplinkybių Klientui padarytą žalą.
- 8.5 Baltnetas neatsako už netiesioginius Kliento nuostolius, atsiradusius dėl paslaugos teikimo sutrikimo (neįvykę sandoriai su trečiaja šalimi, gamybos nuostoliai, negautas pelnas ir t.t.).
- 8.6 Baltnetas neatsako už Paslaugos sutrikimų ar Paslaugos teikimo nutraukimą ir / ar Klientui tuo padarytą žalą, jeigu tai įvyko dėl Kliento, trečiųjų asmenų ir / ar trečiųjų šalių teikiančių paslaugas kaltės.
- 8.7 Baltnetas neatsako už Kliento nuostolius, kuriuos jis patyrė dėl neteisėtų trečiųjų asmenų ar Kliento atstovų veiksmų, panaudojus Klientui suteiktus prisijungimo duomenis, t. y. Klientui neužtikrinus jų slaptumo arba laiku neįspėjus apie būtinybę pakeisti suteiktus prisijungimo duomenis ir / ar blokuoti prieigą.
- 8.8 Baltnetas neatsako už Kliento interneto tinklalapio ar jo turinio, prieštaraujančio galiojantiems Lietuvos Respublikos teisės aktams, laikymą ir pašalinimą.
- 8.9 Baltnetas neatsako už gedimų, susijusių su jos nevaldomos programinės ar aparatinės įrangos, pašalinimą.
- 8.10 Baltnetas netikrina ir nėra atsakinga už Kliento įdiegtos programinės įrangos teisėtumą, jos veikimo suderinamumą su teikiamos Paslaugos parametrais bei kita programine įranga.
- 8.11 Baltnetas patvirtina, kad yra apdraudusi savo veiklą IT įmonių profesinės atsakomybės draudimu. Draudimo suma vienam įvykiui yra 500 000 EUR. Kliento mokama besąlyginė išskaita (franšizė) draudimui įvykiui 5 000 EUR. Draudimo sutartis apima tokias rizikas:
 - 8.11.1 Klaidas ar aplaidumą – atsakomybės, kylančios dėl profesinių klaidų, aplaidumo, minimalaus rūpestingumo ar apdairumo atliekant darbus pagal šią sutartį, nebuvimo;
 - 8.11.2 Intelektualinių teisių pažeidimą – bet kokią intelektualinių nuosavybės teisių pažeidimą, susijusį su piktnaudžiavimu informacija, Klientų informacijos nutekimu, privatumo pažeidimu, šmeižtu, garbės ir orumo pažeidimu;
 - 8.11.3 Dokumentų praradimą – Baltnetai patiktų ar jos žinioje esančių dokumentų dalinį ar visišką praradimą, sunaikinimą, nutekinimą. Dokumentais laikomi tiek popieriniai dokumentai, tiek informacija, esanti Baltnetos kompiuteriuose ar skaitmeninėse laikmenose.
- 8.12 Draudimas neapima bet kokių Kliento patirtų nuostolių, kuriuos lėmė techninės ar programinės įrangos gedimai, paslaugų sutrikimai, nulemti ne draudimo sąlygas apimančių atvejų;
- 8.13 Draudimas neapima didesnės atsakomybės ar didesnių nuostolių kompensavimo, nei tai numatyta tarp Baltnetos ir draudiko pasirašytos sutarties sąlygose.
- 8.14 Jeigu Baltnetas pripažįstama atsakinga Klientui už jo patirtus tiesioginius nuostolius (žalą) pagal Sutartį, Baltnetos atsakomybės dydis ir apimtis negali būti didesnė nei tai šioje Sutartyje numato draudimo sąlygos, išskyrus imperatyvias įstatymų numatytas išimtis, kuomet draudžiama apriboti civilinę atsakomybę.

9 **KLIENTO ATSAKOMYBĖ IR JOS APRIBOJIMAS**

- 9.1 Klientas atlygina Baltnetai tiesioginius nuostolius, kuriuos ji patyrė dėl Kliento kaltės Klientui nevykdant savo įsipareigojimų pagal šią sutartį.
- 9.2 Klientas visiškai atsako už bet kokios informacijos, kurią jis siunčia arba parsisiunčia naudodamasis Paslaugomis, turinį, įskaitant Lietuvos Respublikos teisės aktų, reglamentuojančių intelektinę nuosavybę, asmens duomenų apsaugą, reklamos paslaugų teikimą ir kt. pažeidimus.
- 9.3 Klientas visiškai atsako už trečiųjų asmenų Baltnetai pareikštas pretenzijas ir ieškinius dėl Kliento veiksmų, naudojantis Baltnetos Paslauga. Jeigu Baltnetas nustato, kad Klientas, naudodamasis Paslauga, pažeidžia kitų asmenų teises, įstatymus ar tarptautines sutartis, Baltnetas turi teisę nedelsiant nutraukti Paslaugos teikimą.
- 9.4 Klientas nėra atsakingas už netiesioginius Baltnetos nuostolius, atsiradusius dėl netinkamo įsipareigojimų pagal šią Sutartį vykdymo, išskyrus atvejus, jeigu Sutartyje numatyta kitaip.

10 **KONFIDENCIALUMO NUOSTATOS**

- 10.1 Šalys įsipareigoja visą informaciją, gautą prieš sudarant ar vykdant Sutartį, laikyti konfidencialia ir be kitos Šalies sutikimo neatskleisti tretiesiems asmenims, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų numatytus atvejus ir tą informaciją, kuri:
 - 10.1.1 yra viešai prieinama;
 - 10.1.2 buvo teisėtai gauta iš trečiosios šalies ir dėl jos atskleidimo nebuvo nustatyta jokių apribojimų;
 - 10.1.3 buvo žinoma kitai šaliai prieš pasirašant sutartį ir ta informacija buvo gauta nepažeidžiant įstatymų;
 - 10.1.4 aukščiau nurodytą šios Sutarties pasirašymo dieną yra viešai paskelbta ar yra viešai skelbiama, yra vieša Lietuvos Respublikos

teisės aktų nustatyta tvarka, išskyrus atvejus, jei ji tapo vieša dėl šios Sutarties pažeidimo;

- 10.1.5 nelaikoma konfidencialia pagal atskirą rašytinį abiejų Šalių susitarimą;
- 10.1.6 tampa informacijos gavėjui prieinama nesant konfidencialumo įsipareigojimų iš šaltinio, kuris nėra Informacijos teikėjas ar su juo susijusi bendrovė, ar bet kurio iš jų atstovas ir kuris, informacijos gavėjo žiniomis, nėra susaistytas konfidencialumo sutartimi ar kitaip įsipareigojęs Informacijos teikėjui ar jo atstovams;
- 10.1.7 kurią Šalis buvo įpareigota atskleisti teisės aktų nustatytais atvejais ir tvarka ar vykdant teisėtą kompetentingų viešojo administravimo subjektų, įskaitant teisėsaugos institucijų ir teismų, nurodymą, su sąlyga, kad apie tokį privalomą konfidencialios informacijos atskleidimo atvejį iš anksto yra informuojamas informacijos teikėjas. Informacijos gavėjas įsipareigoja nuolat konsultuotis su informacijos teikėju ir vykdyti jo teisėtus bei pagrįstus nurodymus prieš įstatymų nustatyta tvarka pateikdamas bet kokią konfidencialią informaciją, išskyrus atvejus, kai tokios informacijos atskleidimas yra būtinas ginant Šalies teises bei teisėtus interesus santykiuose su kita Šalimi. Priešingu atveju, toks konfidencialios informacijos atskleidimas bus laikomas šios Sutarties pažeidimu. Bet kuriuo atveju informacijos gavėjas viešojo administravimo subjektams, įskaitant teisėsaugos institucijas ir teismus, pateiks tik tą dalį konfidencialios informacijos, kurios bus teisėtai ir pagrįstai pareikalauta;
- 10.1.8 pagal galiojančius Lietuvos Respublikos įstatymus negali būti laikoma konfidencialia.
- 10.2 Šalis gali atskleisti konfidencialią informaciją tik tiems savo darbuotojams, subrangovams, advokatams, teisiniams ar mokesčių konsultantams, auditoriams, kitiems specialistams, kurie šią informaciją privalo žinoti šios Sutarties vykdymo, nepriklausomo audito ar su šia Sutartimi susijusių ginčų sprendimo tikslams, su sąlyga, kad šiame punkte paminėti asmenys iki gaudami konfidencialią informaciją raštu prisiimtų šią Sutartį atitinkančius konfidencialumo įsipareigojimus.
- 10.3 Šalis, kuri pažeidžia šias Šalių sutartas konfidencialumo nuostatas ir dėl to kita Šalis patiria žalą, privalo kitai atlyginti su tuo susijusius nuostolius.

11 SUTARTIES GALIOJIMAS IR NUTRAUKIMAS

- 11.1 Ši Sutartis, Paslaugų užsakymai ir visi jos priedai įsigalioja nuo Paslaugų užsakymo dienos (šis dokumentas atskirai nėra pasirašomas) ir galioja jame nurodytą naudojimosi Paslauga laikotarpį. Šiuo periodu atsiradus sutarties sąlygų redakcijoms, kurias Baltmeta turi teisę atlikti pagal šią Sutartį, klientui galioja naujausia Sutarties redakcija, kurios pasiekiamumas Klientui yra aprašytas šios sutarties sąlygose.
- 11.2 Klientas gali vienašališkai nutraukti sutartį ar vieną iš Paslaugos užsakymų informavęs Baltmetą prieš 3 mėnesius iki norimos sutarties nutraukimo datos. Jei klientas sutarties nenutraukia, pasibaigus minimaliam užsakymo terminui, paslauga automatiškai pratęsiama 12 mėn. laikotarpiui išlaikant Klientui pritaikytas nuolaidas. Jei klientas nepageidauja 12 mėn pratęsimui, likus 1 mėn. iki užsakymo minimalaus termino pabaigos, jis turi apie tai informuoti Baltmetą. Tada užsakymas tampa neterminuotas ir klientui pritaikoma standartinė kainodara, nebesuteikiant specialių nuolaidų, numatytų užsakyme. Neterminuotą sutartį Klientas gali nutraukti likus 1 mėn. iki norimos sutarties nutraukimo datos.
- 11.3 Tais atvejais kai Klientas vienašališkai nutraukia sutartį iš anksto apie tai neinformavęs Baltnetos, Klientas turi grąžinti visas per sutarties laikotarpį suteiktas nuolaidas.
- 11.4 Tuo atveju, kai yra pasirašytas daugiau nei vienas Paslaugos užsakymas, vieno iš jų mažiausio naudojimosi paslauga laikotarpio galiojimo pasibaigimas, sustabdymas ar nutraukimas nedaro įtakos likusių Paslaugos užsakymų bei šios Sutarties galiojimui.
- 11.5 Baltmeta gali vienašališkai nutraukti Sutartį informavusi Klientą raštu ne vėliau kaip prieš 3 (tris) kalendorines dienas žemiau išvardintais atvejais, kai Klientas pažeidžia esmines Sutarties sąlygas ir / ar dėl Kliento piktavališkų veiksmų nėra įmanoma toliau teikti Paslaugas:
 - 11.5.1 Klientui yra sustabdytas Paslaugų teikimas Sutartyje nustatyta tvarka;
 - 11.5.2 Klientas be Baltnetos sutikimo jungiasi prie ryšio įrangos galinių įrenginių;
 - 11.5.3 Klientas sukelia pavojų elektroninių ryšių tinklo veikimui, jo saugumui, vientisumui ar riboja kitų abonentų galimybę pasinaudoti Baltnetos teikiamomis Paslaugomis;
 - 11.5.4 Klientas siunčia informaciją, kuri yra šmeižikiško, įžeidžiamojo, grasinamojo pobūdžio, siuntinėja brukalus (angl. spam) ar vykdo kitą Lietuvos Respublikos įstatymais draudžiamą veiklą;
 - 11.5.5 Klientas savavališkai vykdo Paslaugų turinio, apimčių ir kitokių charakteristikų koregavimą.
- 11.6 Baltmetai vienašališkai nutraukus šią Sutartį dėl 11.5 punkte nurodytų priežasčių Klientas privalo sumokėti visus mokesčius už suteiktas Paslaugas, o jeigu pagal Paslaugų užsakymų sąlygas nėra pasibaigęs juose numatytas mažiausias naudojimosi Paslauga laikotarpis, Klientas sumoka Baltmetai netesybas, skaičiuojamas pagal Sutartyje numatytas sąlygas.
- 11.7 Baltmeta taip pat gali vienašališkai nutraukti Sutartį informavusi Klientą raštu ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų, dėl objektyvių priežasčių: pasikeitus rinkos sąlygoms, valstybės reguliavimui, paslaugoje naudojamoms technologijoms, techninėms sąlygoms, su paslaugų teikiamu susijusių trečiųjų šalių sąlygų pasikeitimui, atsiradus kitoms svarbioms sąlygoms. Tokiu atveju Klientas privalo sumokėti susijusius mokesčius ir skolas už suteiktas Paslaugas, tačiau jeigu pagal Paslaugų užsakymų sąlygas nėra pasibaigęs juose numatytas

- mažiausias naudojimosi Paslauga laikotarpis, Klientas nemoka netesybų mokesčio.
- 11.8 Klientui nutraukiant šią Sutartį, vieną iš Paslaugos užsakymų ar aktualių Sutarties priedų, kai Paslaugos galutinai įdiegtos ir pirmąjį mėnesį pradėtos teikti Klientui, Klientas įsipareigoja visa apimtimi kompensuoti Baltnetai jos Pasiruošimo Paslaugos įdiegimui išlaidas (nuostolius), kurias ji patyrė rengdamasi tinkamai įvykdyti šia Sutartimi savo prisiimtus įsipareigojimus prieš Klientą (laiku ir pilna apimtimi pradėti teikti sutartas Paslaugas Klientui). Nuostoliai vertinami skaičiuojant Paslaugų užsakyme nurodytus Paslaugos įdiegimo bei išdiegimo mokesčius, sugaišto laiko sąnaudas, skirtas išskirtinai Kliento paslaugos teikimui (laikas apskaitomas vidinėse Baltnetos sistemose ir įkainojamas pagal Papildomų darbų valandinį įkainį, nurodytą šioje sutartyje), Baltnetos įsigytą programinę ar techninę įrangą (rinkos vertės metodu). Kai Paslaugos galutinai įdiegtos, bet dar nepradėtos teikti Klientui, Klientas įsipareigoja kompensuoti 80 % minėtų nuostolių.
- 11.9 Klientas turi teisę vieną kartą per minimalų naudojimosi paslauga laikotarpį, nurodytą Paslaugų užsakyme, sustabdyti perkamų Paslaugų teikimą nenutraukiant šios Sutarties, tačiau ne ilgesniam nei 60 (šešiasdešimties) kalendorinių dienų laikotarpiui, kuris skaičiuojamas sumuojant visas Sutarties galiojimo metu Kliento inicijuotas Paslaugų sustabdymo (neteikimo) dienas. Apie pageidavimą sustabdyti teikiamų Paslaugų gavimą Klientas Baltnetą informuoja ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų pateikdamas raštišką prašymą. Teikiamų Paslaugų sustabdymo metu mažiausias naudojimosi Paslauga laikotarpis neskaičiuojamas, t. y. atnaujinus Paslaugų teikimą mažiausias naudojimosi Paslaugomis laikotarpis laikomas pailgėjusiu tiek, kiek truko Paslaugų sustabdymas. Tais atvejais, kai Paslauga pajungta per trečiąją šalį (ryšio pajungimas užsienyje, FTTX interneto paslauga, mobilus 4G interneto paslauga, vietinė interneto prieiga rajonuose ir pan.) paslaugos laikinas sustabdymas negalimas.
- 11.10 Nuostolių atlyginimas neatleidžia Šalies nuo šios Sutarties vykdymo ir nenutraukia Sutarties galiojimo.
- 11.11 Klientas turi teisę nedelsiant, netaikant netesybų, atsisakyti Paslaugų ar jų dalies, jeigu dėl Baltnetos kaltės nebuvo galima jomis naudotis daugiau kaip 2 (dvi) darbo dienas nuo pranešimo apie Paslaugų sutrikimus gavimo dienos.
- 11.12 Nutraukus Sutartį Baltnetai priklausanti įranga privalo būti grąžinta Kliento lėšomis Baltnetai pristatant ją į artimiausią Baltnetos biurą, nebent yra susitarta kitaip.
- 11.13 Perduodama įranga turi būti tokios pat būklės, kokia ji buvo perduota Klientui pradėjus teikti Paslaugą, įvertinant natūralų jos nusidėvėjimą. Jei perduodama įranga neatitinka reikalavimų, Klientas įsipareigoja atlyginti Baltnetai dėl to atsiradusią žalą pagal šioje Sutartyje numatytas sąlygas.
- 11.14 Paslaugų ar jų dalies atsisakymo prašymai siunčiami adresu stop@balt.net. Tik šiuo kanalu ir tik iš įgaliotų Kliento atstovų gauti prašymai pripažįstami kaip oficialus prašymas stabdyti Paslaugos teikimą.

12 KITOS SUTARTIES SĄLYGOS

- 12.1 Be kitos Šalies raštiško sutikimo nė viena iš Šalių negali perduoti savo teisių ar įsipareigojimų, atsiradusių vykdant Sutartį, trečiajam asmeniui, išskyrus atvejus, kai Baltnetą perduoda savo teises arba įsipareigojimus savo įmonių grupės įmonei ir tai yra būtina vykdant Sutartį.
- 12.2 Jeigu viena iš Šalių reorganizuojama, ši Sutartis lieka galioti ir jos sąlygos yra privalomos tos Šalies teisių ir įsipareigojimų perėmėjams.
- 12.3 Jeigu pasikeičia vienos iš Šalių teisinis statusas, ta Šalis privalo nedelsdama apie tai raštu informuoti kitą Šalį.
- 12.4 Su šia Sutartimi susiję ar iš jos kylantys pranešimai, įspėjimai ir kiti rašytiniai kreipimaisi vienos Šalies į kitą yra siunčiami raštu ir laikomi gautais, išsiuntus elektroniniu laišku – tą pačią dieną, o siunčiant registruotu laišku (su įteikimo patvirtinimu), kurjeriniu paštu ar įteikus asmeniškai – pristatymo dieną.
- 12.5 Apie rekvizitų ar įgaliotų asmenų pasikeitimą Šalys privalo informuoti kitą Sutarties Šalį raštu ne vėliau kaip per 5 (penkias) kalendorines dienas nuo pakeitimų atsiradimo dienos. Šalis, neįvykdžiusi šio reikalavimo, negali pareikšti pretenzijų, jog kitos Šalies veiksmai, atlikti pagal paskutinius jai žinomus rekvizitus, neatitinka Sutarties sąlygų arba jog ji negavo pranešimų, siųstų pagal tuos rekvizitus.
- 12.6 Sutartis yra sudaryta vadovaujantis Lietuvos Respublikos įstatymais. Jeigu kuri nors Sutarties dalis, straipsnis ar priedas pripažįstami negaliojančiais, tai neįtakoja kitų sutarties dalių, straipsnių ar priedų juridinės galios. Šalys susitaria pakeisti negaliojančią nuostatą nauja, kuri būtų galiojanti ir pagal galimybes leistų Šalims pasiekti tokį patį tikslą.
- 12.7 Ginčai, kurių Šalims nepavyksta išspręsti savitarpio susitarimu per 20 (dvidešimt) kalendorinių dienų, sprendžiami Lietuvos Respublikos kompetentingame teisme Vilniuje (pagal Baltnetos buveinės adresą).

13 **NENUGALIMA JĖGA (FORCE MAJEURE)**

- 13.1 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, įskaitant žaibų, elektros linijų avarijų, gaisrų, potvynių, streikų atvejus, o taip pat esant tyčiniams trečiųjų asmenų, už kuriuos šalys neatsako, veiksams, dėl kurių sugadinama ar sunaikinama Baltnetos įranga, bei privalomiems valstybės institucijų, reglamentuojančių telekomunikacijų veiklą, sprendimams.
- 13.2 Šalis, negalinti vykdyti šios Sutarties dėl 9.1 punkte nurodytų aplinkybių, apie šias aplinkybes privalo raštu pranešti kitai Šaliai per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų. Šalis, nepranešusi apie paminėtų aplinkybių atsiradimą bei jų įtaką sutarties vykdymui, privalo atlyginti kitai Šaliai dėl pranešimo negavimo atsiradusius nuostolius.
- 13.3 Jeigu nenugalimos jėgos aplinkybės tęsiasi ilgiau kaip 2 (du) mėnesius, Sutartis gali būti nutraukiama vienos iš Šalių iniciatyva, raštu apie tai pranešus kitai Šaliai ne vėliau kaip prieš 10 (dešimt) darbo dienų.

PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS

14 IT ĮRANGOS KOLOKACIJOS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

14.1 IT ĮRANGOS KOLOKACIJOS PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

IT įrangos kolokacijos paslauga apima Kliento IT įrangos (serverių, tinklo komutatorių, maršrutizatorių ir pan.) talpinimą Baltnetos duomenų centre (toliau DC), suteikiant jai prieigą prie interneto ir užtikrinant jos aušinimą bei elektros tiekimą. Kolokacijos paslauga gali apimti tiek dedikuotą spintą, tai yra serverių spinta, kurią nuomoja ir kuria naudojasi vienas Klientas, tiek talpinimą bendroje spintoje, tai yra serverių spinta, kurią dalimis nuomoja ir kuria naudojasi keletas klientų.

14.2 PATEKIMAS Į DUOMENŲ CENTRĄ IR KLIENTŲ ATSAKOMYBĖ

14.2.1 Kliento įgalioti atstovai:

- Patekti prie Kliento talpinamos įrangos gali tik Kliento įgalioti atstovai, kurie yra supažindinti su šiame dokumente nustatytais tvarkomis ir įsipareigoja jų laikytis apsilankymo DC metu.
- Jei Klientas nutraukia darbo sutartį ar kitokios formos bendradarbiavimą su atsakingu asmeniu, Klientas įsipareigoja kuo skubiau apie tai informuoti Baltnetą. Kitu atveju Baltnetas neatsako už bet kokius Kliento patirtus nuostolius, susijusius su atsakingu asmeniu.
- Jei vizito DC metu kartu su atsakingais asmenimis atvyksta trečioji šalis, Klientas prisiima visą atsakomybę dėl galimų trečiosios šalies veiksmų ir jų padarinių.

14.2.2 Registracija:

- Registracija dėl patekimo į DC gali būti atliekama: a) siunčiant elektroninį laišką adresu patekimas@balt.net; b) paskambinus telefonu 8 700 800 88; c) užpildžius registracijos formą savitarnos portale.
- Registracija priimama tik iš Kliento įgaliotų atstovų nurodytų kontaktų. Registracija atliekama iki numatyto vizito likus ne mažiau nei 24 valandoms.
- Registracijos metu nurodomas vizito tikslas (pavyzdžiui, naujos įrangos talpinimas, detalių keitimas, įrangos demontavimas, kt.).

14.2.3 Patekimas skubos tvarka. Patekimas skubos tvarka galimas įvykus Kliento IT įrangos gedimui. Tokiu atveju registracija atliekama skambinant telefonu 8 700 800 88. Naujos įrangos statymo ar demontavimo metu patekimas į DC skubos tvarka yra negalimas.

14.2.4 Atvykus į DC teritoriją nuotolinio pasikalbėjimo įrenginio pagalba susisiekiama su patekimą į DC valdančiu postu. Atsiliepusiam darbuotojui pranešamas atvykimo tikslas bei kokie asmenys ir iš kokios kompanijos atvyko. Jei DC posto darbuotojas neturi informacijos apie planuojamą vizitą, vartai nėra atidaryti. Įvažiuavus į teritoriją automobilis paliekamas svečių automobilių statymo zonoje. Draudžiama bandyti patekti į kitas zonas.

14.2.5 Pateikiami dokumentai atvykimo metu. Atvykus būtina pateikti galiojantį asmens tapatybės dokumentą su nuotrauka.

14.2.6 Praėjimo kontrolės kortelės ir slaptažodžiai. Užsiregistravusiam Kliento atstovui darbuotojas suteikia praėjimo kortelę, kurią, paliekant DC patalpas, privaloma grąžinti apsaugai. Kortelė yra neperduodama ir gali būti panaudojama tik to asmens, kuriam ji buvo suteikta. Į sistemoje įvestą įgalioto atstovo mobilaus telefono numerį gaunamas SMS su kodu, kuris naudojamas kartu su praėjimo kortele.

14.2.7 Kliento atstovų darbas duomenų centre. Jei fiziniai darbai prie serverio trunka ilgiau nei 1 (vieną) val., Klientas šių darbų atlikimui serverį turi išsinešti iš serverių talpinimo patalpos į serverių diegimo patalpą ir ten pratęsti darbus.

14.2.8 Netinkamas elgesys ir atsakomybė:

- Duomenų centre Klientas neturi teisės atlikti darbų, kurie nėra susiję su Kliento įranga (kabelių komutavimas, alternatyvaus energijos šaltinio įvedimas).
- Duomenų centre griežtai draudžiama fotografuoti, naudoti vaizdo įrašymo techniką ir bandyti nesankcionuotai prisijungti prie infrastruktūrinės ar kitų klientų IT įrangos.
- Klientas atlygina visus materialinius nuostolius, kuriuos Baltnetas patyrė dėl netinkamo Kliento atstovų veiksmų. Minėtu atveju Klientas taip pat atlygina visas trečiųjų šalių pareikštas pretenzijas.

14.2.9 Netinkama įranga. Jei nustatomas faktas, kad Kliento pristatyta įranga gali kelti pavojų stabiliam DC infrastruktūros darbui ar kitai IT įrangai, tokia įranga nemontuojama ir gražinama klientui.

14.3 DC INFRASTRUKTŪRA

14.3.1 Mikroklimatas. Serverių talpinimo patalpose palaikoma 22–27° C temperatūra. Matuojama į serverius paduodamo oro srauto temperatūra. Galimas temperatūros pokytis per valandą – ne didesnis kaip 5° C. Serverių patalpoje palaikoma 40–55 % santykinė

drėgmė.

- 14.3.2 Elektra. Elektros energijos tiekimo užtikrinimui Baltnetą įdiegė dubliuotą elektros įvadų, UPS, elektros paskirstymo ir PDU sistemą. Elektros tiekimas užtikrinamas tuo atveju, kai kliento IT įranga į elektros tinklą įjunginama naudojant ne mažiau kaip 2 rozetes.
- 14.3.3 Gesinimas. Gesinimas duomenų centre atliekamas naudojant inertines dujas. Jei Kliento vizito metu duomenų centre metu kyla gaisras, Klientas privalo paklusti atsakingų Baltnetos darbuotojų nurodymams ir palikti patalpas per evakuacijos plane nurodytus išėjimus.
- 14.3.4 Spintos. Duomenų centre įrengtos APC ir Rittal gamintojų serverių spintos. Spintos išmatavimai: aukštis 42U, plotis 750 mm, gylis 1070 mm. Klientui talpinti savo spintas yra draudžiama.
- 14.3.5 Tinklas. Aukšto ryšio pateikiamumo užtikrinimui Baltnetą įdiegė dubliuotus ryšio tinklus, srauto paskirstymo ir maršrutizavimo įrangą. Ryšio pateikiamumas užtikrinamas tuo atveju, kai Kliento IT įranga prijungiama į ryšio tinklą naudojant ne mažiau kaip 2 komutavimo įrangos prievadus (angl. ports).
- 14.4 DUOMENŲ CENTRO INFRASTRUKTŪROS PATEIKIAMUMAS (AVAILABILITY):
- 14.4.1 Bendrą DC infrastruktūros pateikiamumą sudaro vietinis ir tarptautinis interneto ryšys, elektros energijos tiekimas, temperatūros palaikymas.
- 14.4.2 Vietinio interneto ryšio pateikiamumas nustatomas siunčiant ping komandą šiais IP adresais delfi.lt, plus.lt, skelbiu.lt. Jei visi adresai neatsako, fiksuojamas vietinio ryšio nepateikiamumas. Tarptautinio ryšio pateikiamumas atitinkamai nustatomas siunčiant ping komandą šiais adresais: bbc.co.uk, yahoo.com, google.com.
- 14.4.3 Į serverius tiekiamo oro srauto temperatūrai pakilus daugiau nei 30° C pradedamas skaičiuoti DC infrastruktūros neveikimas.
- 14.4.4 Elektros energijos tiekimo sustojimas fiksuojamas kai nebeveikia abu rozetynų blokai (PDU), sumontuoti serverių spintoje. Tokiu atveju, kai Kliento IT įranga prijungiama prie vieno rozetyno bloko ir paslaugos teikimo metu tas rozetyno blokas sugenda, tai nelaikoma paslaugos teikimo sutrikimu.
- 14.4.5 Bendras pateikiamumas nustatomas pagal mažiausią pateikiamumą turėjusios infrastruktūros dalies pateikiamumą.
- 14.4.6 Tier 3 DC mėnesinis pateikiamumas yra 99,982 % arba 8 min. galimo neveikimo per mėnesį.
- 14.5 DUOMENŲ CENTRO INFRASTRUKTŪROS PATIKIMUMAS (RELIABILITY)
- 14.5.1 Galimas Tier 3 DC gedimų kiekis per mėn. – ne daugiau nei 1 kartas.
- 14.6 PASLAUGOS APIMTIS
- 14.6.1 Įrangos priėmimas / atidavimas:
- Kliento IT įranga priimama adresu Liepkalnio g. 160c Vilniuje.
 - Įrangos priėmimo metu pasirašomas įrangos perdavimo–priėmimo aktas. Jame taip pat nurodoma įrangos vertė. Įrangos vertė reikalinga siekiant apdrausti įrangą nuo gaisro, vandens poveikio ar fizinio sunaikinimo. Įrangos vertei nustatyti Klientas turi pateikti įrangos įsigijimo ar kitus dokumentus, kurie leistų objektyviai įvertinti įrangos vertę.
 - Išnešama įranga fiksuojama įrangos registre ir taip pat pasirašomas įrangos perdavimo–priėmimo aktas. Bet kokios pretenzijos dėl įrangos sugadinimo ar nefunkcionavimo po akto pasirašymo nebepriimamos.
- 14.6.2 Įrangos sandėliavimas
- Kliento IT įrangos ar jos komponentų saugojimui Klientas gali išsinuomoti sandėliavimo patalpoje esančias uždaras ir atviras spintas. Uždaros spintos nuomos atveju raktas saugomas DC aptarnavimo poste.
 - Be papildomo mokesčio naujos įrangos laikymui Klientas gali naudotis atviromis sandėliavimo patalpoje esančiomis spintomis iki tol, kol įranga bus įdiegta, bet ne ilgiau nei 1 savaitę.
- 14.6.3 Įrangos išpakavimas
- Įranga gali būti išpakuojama tik išpakavimo ir diegimo patalpoje. Išpakuoti įrangą serverių patalpoje yra draudžiama. Jei reikia į serverių patalpą nusinešti įvairias diegimo medžiagas, laidus, diskus ir kt., tam turi būti panaudota plastikinė dėžė, esanti išpakavimo ir diegimo patalpoje.
 - Sunkios įrangos transportavimui Klientas gali pasinaudoti mechaniniu transporteriu.
- 14.6.4 Įrangos diegimas
- Bendros spintos nuomos atveju serverių montavimu rūpinasi Baltnetos inžinieriai.
 - Dedikuotos spintos nuomos atveju, jei nesutarta kitaip, įrangos montavimą atlieka Kliento įgalioti atstovai.
 - Klientas turi pasirūpinti, kad visa talpinama IT įranga turėtų montavimo bėgelius. Be montavimo bėgelių Kliento įranga nemontuojama. Klientui pageidaujant, už sutartą kainą montavimo bėgelius gali parduoti Baltnetą.
 - Kiekviena DC laikoma nauja įranga turi būti instaliuojama taip, kad būtų galima ją išinstaliuoti nesutrikdant kitų serverių darbo. Kabeliai turi būti prvesti taip, kad netrukdytų priėjimo prie serverių ar komutatorių (panelių) prievadų.

14.6.5 Nuotolinės rankos

- Nuotolinių rankų paslauga (užsakoma papildomai) apima Kliento IT įrangos perkrovimą, vizualinių IT įrangos įspėjimų stebėseną, tinklo topologijos keitimą, karšto keitimo (angl. hot swap) serverio komponentų keitimą. Paslauga neapima jokių detalių ar medžiagų.
- Paslauga yra susijusi su konkrečių Kliento užsakomų darbų įvykdymu (pavyzdžiui, disko pakeitimu, tinklo pakeitimu). Baltnetas neprisima atsakomybės už galimas minėtų veiksmų atlikimo pasekmes (pavyzdžiui, Klientui pristačius netinkamą diską ir dėl pakeitimo sutrikus sklandžiam sistemos darbui).

14.6.6 Įrangos draudimas:

- Visa į DC pristatyta Kliento IT įranga yra apdraudžiama draudimo bendrovės nuo ugnies ir vandens poveikio bei fizinio sugadinimo. Incidento atveju žala atlyginama pagal įrangos rinkos vertę. Draudimas neapima duomenų vertės.
- Įranga apdraudžiama tik tuo atveju, jei įrangos diegimo metu Klientas pateikia įrangos vertę įrodančius dokumentus.

14.7 KITOS SĄLYGOS

Jei IT įranga talpinama trečios šalies duomenų centre, aukščiau išvardintos paslaugos teikimo taisyklės negalioja. Duomenų centro pateikiamumas, paslaugų kokybės lygio užtikrinimas (SLA), papildomų darbų įkainiai yra nurodomi paslaugos Užsakyme.

14.8 STANDARTINĖS PASLAUGOS UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS / PAKEITIMAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
Užregistruoti Kliento prašymą patekti į duomenų centrą	15 min.	-
Pakeisti hot swap komponentus - RAM, diskus	15 min.	Atliekamas užsakius Nuotolinių rankų paslaugą
Pakeisti tinklo topologiją	15 min.	Atliekamas užsakius Nuotolinių rankų paslaugą
Perkrauti įrangą	15 min.	Atliekamas užsakius Nuotolinių rankų paslaugą

15 DEDIKUOTO SERVERIO NUOMOS TEIKIMO TAISYKLĖS

15.1 DEDIKUOTO SERVERIO NUOMOS PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Dedikuoto serverio nuomos paslauga apima Baltnetos duomenų centre veikiančią ir prijungtą prie interneto tinklo fizinį serverį, nuosavybės teise priklausančią Baltnetai, kartu su papildomos programinės įrangos paketu nuomojamą Klientui.

15.2 PASLAUGOS APIMTIS

- 15.2.1 Serverio paruošimas. Serveris yra sumontuojamas duomenų centre ir prijungiamas prie interneto tinklo. Serveryje yra įdiegiama nuotolinio serverio valdymo panelė, leidžianti Klientui instaliuoti reikiamą programinę įrangą.
- 15.2.2 Serverio talpinimas duomenų centre. Dedikuotas serveris talpinamas Tier 3 Baltnetos Duomenų centre.
- 15.2.3 Papildomų komponentų (kietasis diskas, operatyvinė atmintis) diegimas. Pagal atskirą susitarimą į dedikuotą serverį gali būti įdiegiamos papildomos komponentės, kurių pageidauja Klientas. Komponentių užsakymą, įdiegimą atlieka Baltnetos specialistai.
- 15.2.4 Serverio operacinės sistemos, programinės įrangos priežiūra. Serverio operacinės sistemos ir programinės įrangos priežiūrą atlieka Klientas. Jei yra užsakyta serverio priežiūros paslauga, šiuos darbus atlieka Baltnetas.
- 15.2.5 Atsarginės duomenų kopijos. Serverio programinės įrangos ir duomenų kopijos nėra atliekamos. Klientas gali papildomai užsisakyti vietą atsarginėms kopijoms Baltnetos saugykloje. Jei yra užsakyta serverio priežiūros paslauga už kopijų atlikimą ir duomenų atstatymą yra atsakinga Baltnetas, kitu atveju Klientas pats atsako už savo duomenų kopijavimą ir atstatymą.
- 15.2.6 Nuotolinis serverio valdymas. Dedikuotuose serveriuose yra įdiegiama nuotolinio serverio valdymo panelė, skirta serverio instaliavimui, valdymui, perkrovimui. Nuotolinio serverio valdymui naudojamas papildomas išorinis IP adresas ir tinklo plokštės jungtis (angl. port).
- 15.2.7 Dedikuoto serverio garantija. Įvykus disko, operatyvinės atminties ar maitinimo bloko gedimui, dalių pakeitimas trunka ne ilgiau nei 1 darbo valandą. Pakeitimas atliekamas darbo metu. Jei Kliento pageidavimu darbus reikia atlikti ne darbo metu, jie yra apmokestinami šioje Sutartyje nurodyta tvarka. Jei serverio gedimo pašalinimui reikia kreiptis į įrangos gamintojo (HPE, DELL) autorizuotą servisą, tam laikotarpiui Baltnetas užtikrina panašaus funkcionalumo įrangą arba virtualius IaaS paslaugos resursus.

15.3 STANDARTINĖS PASLAUGOS UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS / PAKEITIMAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
Atlikti tinklo nustatymų pakeitimus	20 min.	Darbai atliekami darbo metu. Pakeitimai ne darbo metu atliekami iš anksto suderinus laiką ir apmokestinami pagal Papildomų darbų įkainius.
Išimti RAM/diskus/FC tinklo plokštę	45 min.	Darbai atliekami darbo metu. Pakeitimai ne darbo metu atliekami iš anksto suderinus laiką ir apmokestinami pagal Papildomų darbų įkainius. Paslaugos apimties keitimas inicijuoja naują Užsakymą.
Pakeisti prisijungimo į valdymo konsolę (iDRAC) slaptažodį	15 min.	-
Pakeisti sugedusį diską	30 min.	Darbai atliekami darbo metu. Pakeitimai ne darbo metu atliekami iš anksto suderinus laiką ir apmokestinami pagal Papildomų darbų įkainius.
Pakeisti sugedusį maitinimo bloką	30 min.	Darbai atliekami darbo metu. Pakeitimai ne darbo metu atliekami iš anksto suderinus laiką ir apmokestinami pagal Papildomų darbų įkainius.
Pakeisti sugedusi operatyvinės atminties (RAM) modulį	30 min.	Darbai atliekami darbo metu. Pakeitimai ne darbo metu atliekami iš anksto suderinus laiką ir apmokestinami pagal Papildomų darbų įkainius.
Sumontuoti FC tinklo plokštę	45 min.	Darbai atliekami darbo metu. Pakeitimai ne darbo metu atliekami iš anksto suderinus laiką ir apmokestinami pagal Papildomų darbų įkainius. Paslaugos apimties keitimas inicijuoja naują Užsakymą.
Sumontuoti papildomą operatyvinę atmintį RAM	45 min.	Darbai atliekami darbo metu. Pakeitimai ne darbo metu atliekami iš anksto suderinus laiką ir apmokestinami pagal Papildomų darbų įkainius. Paslaugos apimties keitimas inicijuoja naują Užsakymą.
Sumontuoti papildomus diskus	45 min.	Darbai atliekami darbo metu. Pakeitimai ne darbo metu atliekami iš anksto suderinus laiką ir apmokestinami pagal Papildomų darbų įkainius. Paslaugos apimties keitimas inicijuoja naują Užsakymą.
Suteikti resursus arba fizinį serverį	90 min.	-

16 RESURSŲ NUOMOS IAAS TEIKIMO TAISYKLĖS

16.1 RESURSŲ NUOMOS (IAAS) PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Resursų nuomos IaaS (angl. Infrastructure as a service) paslauga apima debesų kompiuterijos pagrindu veikiančią virtualų duomenų centrą (VDC), kai Klientui suteikiami virtualūs resursai (operatyvinė atmintis, procesorius, kietasis diskas) ir pasinaudojant valdymo portalu kuriami, modifikuojami, trinami virtualūs serveriai, valdoma kita infrastruktūra.

16.2 PASLAUGOS APIMTIS

- 16.2.1 Windows VDC. Windows VDC platformoje Klientas gali savarankiškai kurti virtualius serverius su Windows server Datacenter ir Linux operacinėmis sistemomis, keisti jų konfigūraciją, valdyti tinklo nustatymus. Vartotojų kiekis papildomai neapmokestinamas.
- 16.2.2 Linux VDC. Linux VDC platformoje Klientas gali savarankiškai kurti virtualius serverius su Linux (ar kita ne Windows OS) operacinėmis sistemomis, keisti jų konfigūraciją, valdyti tinklo nustatymus. Virtualių serverių kūrimas su Windows OS Linux virtualiame duomenų centre yra nelegalus.
- 16.2.3 Virtualaus procesoriaus (vCPU) resursai. Klientas gali paskirstyti vCPU resursus savo sukurtiems virtualiems serveriams. Maksimalus galimas virtualių serverių kiekis yra lygus virtualių procesorių kiekiui.
- 16.2.4 SSD SAN duomenų masyvo resursai. Klientui išskiriami bendri SSD SAN duomenų masyvo talpos resursai, kuriuos jis gali paskirstyti sukurtiems virtualiems serveriams. Priklausomai nuo perkamos talpos, papildomai išskiriama talpa reikalinga rezervinių duomenų kopijų atlikimui. Jei šią, perteklinę, talpą Klientas išnaudoja, rezervinės duomenų kopijos nebeatliekamos.

- 16.2.5 IOPS¹ našumo resursai yra bendri visam duomenų masyvui, duomenų masyvo našumo pasiskirstymas tarp virtualių serverių yra laisvas ir neribojamas. SSD SAN duomenų masyvo našumo resursai Kliento virtualiam duomenų centrui negarantuojami.
- 16.2.6 Dedikuoto interneto kanalo resursai. Išskirtas interneto kanalas yra bendras Klientui priklausančio virtualaus duomenų centro kanalas, kuris tarp kliento sukurtų virtualių serverių paskirstomas pagal poreikį.
- 16.2.7 Virtualaus serverio maksimalūs dydžiai. Rekomenduojamas maksimalus virtualios mašinos dydis 128 GB operatyvinės atminties, 16 virtualių procesorių, 2 TB disko vietos. Viršijus bent vieną rekomenduotiną maksimalų parametą galimi paslaugos veikimo sutrikimai, kurie nėra vertinami kaip neatitikimas paslaugos kokybiniais parametrams (SLA).
- 16.2.8 IaaS Rezervinės duomenų kopijos²:
- Rezervinių duomenų kopijų atlikimas. Atsarginės virtualaus serverio kopijos atliekamos pagal Paslaugos Užsakyme numatytą dažnumą ir saugomas atitinkamas kopijų kiekis. Jei Klientas išnaudoja talpą, reikalingą rezervinėms duomenų kopijoms atlikti, kopijos yra nebeatliekamos ir už neatlikimo faktą Baltnetas neatsako.
 - Duomenų atstatymas iš rezervinių kopijų. Į paslaugos kainą įskaičiuotas 1 atstatymas iš rezervinės kopijos kartą metuose. Papildomi atstatymai apmokestinami pagal Papildomų darbų įkainius, nurodytus šioje Sutartyje. Skaičiuojama, kad vienas atkūrimas iš atsarginės kopijos trunka 1 val.
 - Duomenų atkūrimo laikas (RTO)³. Duomenų atstatymo sparta iš atsarginių kopijų priklauso nuo Kliento duomenų tipo, bylų kiekio ir dydžio. Vidutinė atstatymo sparta atstatant virtualų serverį – 100 GB/val.
- 16.2.9 Virtualus maršrutizatorius NSX-T Edge. Virtualus maršrutizatorius, atliekantis bazines maršrutizavimo ir ugniasienės užduotis, turintis IPsec funkciją, kuri leidžia apjungti skirtingus padalinius ir Baltnetos resursuose esantį virtualų duomenų centrą saugiu ryšiu. Paslauga yra užsakoma papildomai. Klientas NSX-T Edge nustatymus ir nustatymų pakeitimus atlieka savarankiškai, jei nėra užsakytas VDC platformos administravimas. NSX-T Edge maksimalus IPsec VPN pralaidumas 100 Mbps, potinklių skaičius ne daugiau trijų.
- 16.2.10 IaaS VDC platformos administravimas:
- Prisijungimai prie VDC. Po paslaugos Užsakymo prisijungimo duomenys atsiunčiami Kliento įgalioto atstovo nurodytais kontaktais, į jo elektroninio pašto dėžutę.
 - Kai administruoja pats Klientas. Klientui suteikiamas prisijungimas į Cloud Director web portalą, kuriame Klientas savarankiškai atlieka virtualių serverių kūrimo / stabdymo / šalinimo, tinklo nustatymų keitimo, virtualių serverių procesorių kiekio (vCPU), operatyvinės atminties (RAM) kiekio keitimo, disko vietos didinimo, naujo disko virtualiai mašinai priskyrimo ir kt. darbus. Baltnetos specialistų konsultacijos ir pagalba nėra paslaugos dalis ir yra apmokestinami pagal šioje Sutartyje nurodytus Papildomų darbų įkainius. Klientas visiškai atsako už savo veiksmus, atliktus Cloud Director web portalo pagalba.
 - Kai administruoja Baltnetas. Užsakomuosius VDC parametrų pakeitimų darbus Klientas tokiu atveju registruoja per Techninio aptarnavimo centrą ir darbus atlieka Baltnetos sistemų administratoriai. Baltnetos sistemų administratoriai Kliento prašymu atlieka virtualių serverių kūrimo iš šablono / stabdymo / šalinimo užduotis, keičia virtualių serverių procesorių kiekį (vCPU) ar operatyvinės atminties (RAM) kiekį, pateikia resursų (vCPU, RAM, disko vietos, tinklo) naudojimo grafikus. Klientu užsakymu atlieka virtualaus serverio disko vietos didinimo, naujo disko virtualiai mašinai priskyrimo, Affinity taisyklių sukūrimo, tinklo nustatymų keitimo, virtualių mašinų perkėlimo į kitą virtualų duomenų centrą (vDC) ar kitą vApp, išorinio diskų masyvo (NAS) priskyrimo virtualiai mašinai darbus. Disko vietos, priskirtos virtualiam serveriui, mažinimas yra apmokestinamas atskiru susitarimu pagal Papildomų darbų įkainius, šios užduoties atlikimui būtinas serverio stabdymas ir pilnas sistemos bei duomenų perkėlimas. Kai yra užsakyta NSX-T Edge paslauga, Baltnetos sistemų administratoriai atlieka pirminį Edge konfigūravimą – priskiria išorinį IP adresą, sukonfigūruoja Site to Site VPN'ą virtualaus duomenų centro pusėje, aprašo LAN potinklius, NAT ir ugniasienės taisykles. Kliento prašymu atlieka virtualaus maršrutizatoriaus nustatymų pakeitimus.
- 16.2.11 Globalios debesijos IaaS resursų nuoma.
- Kliento pageidavimu Resursų nuomos IaaS paslauga gali apimti viešojo debesies tiekėjų infrastruktūros resursų nuomos paslaugą, kai Baltnetas veikia kaip tarpininkas tarp Kliento ir viešojo debesies tiekėjo. Šiuo atveju Klientui gali būti suteikiami Microsoft Azure, Amazon Web Services, Google Cloud ar kito Šalių sutarto viešojo debesies tiekėjo Infrastructure as a Service (IaaS) resursai.
 - Baltnetas Kliento vardu sukuria ir administruoja viešojo debesies tiekėjo paskyrą ir / arba prenumeratą, atlieka pirminį viešojo debesies aplinkos konfigūravimą, nustato prieigų valdymą (IAM) ir suteikia Klientui sutartas administratoriaus ar kitas prieigos teises.
 - Už viešojo debesies tiekėjo resursų naudojimą Baltnetas Klientui išrašo sąskaitas pagal faktiškai sunaudotus resursus ir / arba Paslaugos Užsakyme nustatytą kainodarą.
 - Konkreti viešojo debesies platforma, suteikiami resursai, jų kiekiai, techniniai parametrai ir kainodara nurodomi Paslaugos Užsakyme.

¹ Duomenų masyvo našumas matuojamas IOPS – tai parametras, apibūdinantis skaitymo ir rašymo operacijų kiekį per sekundę.

² Rezervinės duomenų kopijos - virtualių serverių momentinės kopijos (angl. snapshot), skirtos duomenų atstatymui po sistemų veikimo sutrikimo ar duomenų sugadinimo.

³ Duomenų atkūrimo laikas (Recovery Time Objective) arba RTO - laiko periodas, per kurį numatoma atstatyti sistemos, proceso ar funkcijos gyvybingumą ir duomenis po incidento

16.3 RESURSŲ NUOMOS IAAS PATEIKIAMUMAS (AVAILABILITY)

- 16.3.1 Bendrą resursų nuomos IaaS pateikiamumą sudaro virtualaus duomenų centro darbai reikalingos infrastruktūros (serverių, duomenų masyvų) ir duomenų centro veikimas, vietinis ir tarptautinis interneto ryšys.
- 16.3.2 Vietinio interneto ryšio pateikiamumas nustatomas siunčiant ping komandą šiais IP adresais delfi.lt, plus.lt, skelbiu.lt. Jei visi adresai neatsako, fiksuojamas vietinio ryšio nepateikiamumas. Tarptautinio ryšio pateikiamumas atitinkamai nustatomas siunčiant ping komandą šiais adresais: bbc.co.uk, yahoo.com, google.com.
- 16.3.3 Bendras pateikiamumas nustatomas pagal mažiausią pateikiamumą turėjusios infrastruktūros dalies pateikiamumą.
- 16.3.4 Resursų nuomos IaaS mėnesinis pateikiamumas yra 99,95 %.
- 16.3.5 Kai Resursų nuomos IaaS paslauga teikiama naudojant viešojo debesies tiekėjo infrastruktūrą, šiame skyriuje nurodytas Resursų nuomos IaaS mėnesinis pateikiamumas (availability) taikomas tik Baltnetos valdomai paslaugos daliai ir nėra taikomas viešojo debesies tiekėjo infrastruktūrai, platformai, resursams ar susijusioms paslaugoms.

16.4 RESURSŲ NUOMOS IAAS PATIKIMUMAS (RELIABILITY)

- 16.4.1 Galimas Resursų nuomos IaaS gedimų kiekis per mėn. – ne daugiau nei 1 kartas.
- 16.4.2 Kai Resursų nuomos IaaS paslauga teikiama naudojant viešojo debesies tiekėjo infrastruktūrą, šiame skyriuje nurodytas Resursų nuomos IaaS mėnesinis patikimumas (reliability) taikomas tik Baltnetos valdomai paslaugos daliai ir nėra taikomas viešojo debesies tiekėjo infrastruktūrai, platformai, resursams ar susijusioms paslaugoms.

16.5 KITOS SĄLYGOS

- 16.5.1 Duomenų perdavimas Klientui po paslaugos sustabdymo. Duomenys klientui, jam to pareikalavus, atiduodami virtualaus serverio .vmdk bylos formatu. Klientas tam tikslui turi pateikti laikmeną, į kurią bus perkelti duomenys. Šis darbas apmokestinamas pagal Papildomų darbų įkainius, nurodytus šioje Sutartyje.
- 16.5.2 Duomenų ištrynimasis po paslaugos sustabdymo. Virtualūs serveriai su duomenimis ištrinami per 2 darbo dienas. Iš rezervinių kopijų ir be jokios galimybės atstatyti duomenys ištrinami per 7 kalendorines dienas arba anksčiau, jei to pareikalauja Klientas.
- 16.5.3 Naudojimosi paslauga perleidimas trečiosioms šalims. Klientas gali suteikti prieigą paslauga naudotis trečiosioms šalims (programuotojams, integruotojams ir pan.), tačiau Baltnetą neatsako už šių šalių padarytą žalą Klientui. Baltnetą taip pat neteikia informacijos apie paslaugą, neregistruoja užklausų, gautų iš trečiųjų šalių. Klientas prisiima atsakomybę, kuri susijusi su jo įdiegtos programinės įrangos naudojimosi perdavimu trečiosioms šalims.
- 16.5.4 Viešojo debesies tiekėjo paslaugų sąlygos:
- Viešojo debesies tiekėjo infrastruktūros resursų naudojimui taikomos atitinkamo viešojo debesies tiekėjo nustatytos paslaugų teikimo, naudojimo, techninių apribojimų, saugumo, duomenų tvarkymo, paslaugų keitimo, sustabdymo ir nutraukimo sąlygos. Klientas supranta, kad šios sąlygos gali būti keičiamos atitinkamo viešojo debesies tiekėjo nustatyta tvarka.
 - Baltnetą neatsako už viešojo debesies tiekėjo infrastruktūros, platformos, resursų ar susijusių paslaugų gedimus, sutrikimus, pakeitimus ar veikimo nutraukimą, kai tokie įvykiai kyla dėl viešojo debesies tiekėjo ar kitų trečiųjų šalių veiksmų, neveikimo ar jų valdomos infrastruktūros veikimo.
- 16.5.5 Užklausos, susijusios su viešojo debesies tiekėjo veikimu. Tais atvejais, kai sutrikimas, Incidentas ar Paslaugos neveikimas yra susijęs su viešojo debesies tiekėjo, trečiųjų šalių ar kitų ne Baltnetos valdomų sistemų, infrastruktūros ar servisų veikimu, Baltnetą veikia maksimalių pastangų principu, o šioje Sutartyje nustatyti reakcijos ir sprendimo laikai tokiais atvejais nėra garantuojami.
- 16.5.6 Viešojo debesies resursų sunaudojimas ir kaštai:
- Klientas atsako už naudojamų viešojo debesies infrastruktūros resursų apimtį ir jų sunaudojimą.
 - Baltnetą neatsako už Kliento naudojamų viešojo debesies infrastruktūros resursų, platforminių servisų ar kitų susijusių paslaugų kaštų, išlaidų ar sąnaudų optimizavimą, tačiau Kliento prašymu gali teikti rekomendacijas ar pasiūlymus dėl jų peržiūros.
 - Kliento raštiško prašymo pagrindu Baltnetą gali nustatyti viešojo debesies infrastruktūros resursų naudojimo limitus. Klientas supranta ir sutinka, kad nustatčius tokius limitus, jų pasiekimas gali lemti viešojo debesies infrastruktūros resursų veikimo ribojimą ar sustabdymą. Resursų naudojimo limitų pakeitimai atliekami tik gavus Kliento raštišką prašymą.
- 16.5.7 Viešojo debesies resursų atsarginės kopijos. Klientas atsako už viešojo debesies infrastruktūros resursų atsarginių kopijų sprendimų užsakymą ir naudojimą, jeigu tokie sprendimai nėra aiškiai įtraukti į Paslaugos apimtį ar Paslaugos Užsakymą.

16.6 STANDARTINĒS PASLAUGOS UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

16.6.1 Kai Paslaugā administruoja Klientas

STANDARTINIS DARBAS / PAKEITIMAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
Padidinti/sumažinti disko vietā resursu pool'e	15 min.	Mažinimas galimas, jei VDC yra virtualioms mašinoms nepriskirta (laisva) disko vieta. Resursu apimties keitimas inicijuoja naują Uzsakymą.
Padidinti/sumažinti operatyvinės atminties (RAM) kiekį resursu pool'e	15 min.	Mažinimas galimas, jei VDC yra virtualioms mašinoms nepriskirta (laisva) operatyvinė atmintis RAM. Resursu apimties keitimas inicijuoja naują Uzsakymą.
Padidinti/sumažinti virtualių procesorių (vCPU) kiekį resursu pool'e	15 min.	Mažinimas galimas, jei VDC yra virtualioms mašinoms nepriskirti (laisvi) virtualūs procesoriai. Resursu apimties keitimas inicijuoja naują Uzsakymą.
Pakeisti pagrindinio vartotojo slaptažodį	15 min.	-
Pateikti monitoringo sistemos grafikus (vCPU / RAM/ Diskai / Network)	60 min.	-
Pridēti išorino disku masyvo (NAS) disko vietā	15 min.	Resursu apimties didinimas inicijuoja naują Uzsakymą.

16.6.2 Kai Paslaugā administruoja Baltnetā

STANDARTINIS DARBAS / PAKEITIMAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
Atlikti tinklo konfigurācijas pakeitimus	30 min.	NSX edge / Firewall / NAT / DHCP pakeitimai, papildomo tinklo pridējimas
Padidinti virtualios mašinos disko vietā	15 min.	Didinimas įmanomas, jei VDC yra virtualioms mašinoms nepriskirta (laisva) disko vieta. Didinimas atliekamas virtualizācijas platformoje. Jei reikia pakeitimus atlikti virtualios mašinos operacinėje sistemoje, šie darbai atliekami pagal Papildomų darbų įkainius.
Padidinti/sumažinti disko vietā resursu pool'e	15 min.	Mažinimas galimas, jei VDC yra virtualioms mašinoms nepriskirta (laisva) disko vieta. Resursu apimties keitimas inicijuoja naują Uzsakymą.
Padidinti/sumažinti operatyvinės atminties (RAM) kiekį resursu pool'e	15 min.	Mažinimas galimas, jei VDC yra virtualioms mašinoms nepriskirta (laisva) operatyvinė atmintis RAM. Resursu apimties keitimas inicijuoja naują Uzsakymą.
Padidinti/sumažinti virtualios mašinos RAM/vCPU	15 min.	-
Padidinti/sumažinti virtualių procesorių (vCPU) kiekį resursu pool'e	15 min.	Mažinimas įmanomas, jei VDC yra virtualioms mašinoms nepriskirti (laisvi) virtualūs procesoriai. Resursu apimties keitimas inicijuoja naują Uzsakymą.
Pakeisti pagrindinio vartotojo slaptažodį	15 min.	-
Pateikti monitoringo sistemos grafikus (vCPU / RAM/ Diskai / Network)	60 min.	-
Perkelti virtualias mašinas į kitą vApp	30 min.	-
Pridēti išorinio disku masyvo (NAS) disko vietā	15 min.	Resursu apimties didinimas inicijuoja naują Uzsakymą.
Pridēti naują diską virtualiai mašinai	15 min.	-
Sukurti Affinity taisykles, kad virtuali mašina būtų ant skirtingų ar to paties ESXi serverio	15 min.	-
Sukurti papildomą virtualų serverį	30 min.	Virtualaus serverio paruošimas iš šablono iki IP connection

Sustabdyti/pašalinti esamą virtualų serverį	15 min.	-
NAT konfigūracijų keitimas	15 min.	Jei yra užsakyta NSX-T Edge paslauga
Ugniasienės taisyklių (ACL) keitimas	15 min.	Jei yra užsakyta NSX-T Edge paslauga
LAN potinkių nustatymų keitimas	15 min.	Jei yra užsakyta NSX-T Edge paslauga

17 VIRTUALUS DEDIKUOTAS SERVERIS

17.1 VIRTUALAUS DEDIKUOTO SERVERIO PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Virtualaus dedikuoto serverio paslauga apima virtualų serverį su išoriniu IP adresu, Linux operacine sistema, rezervuotais resursais (virtualūs procesoriai, operatyvinė atmintis RAM, disko vieta) ir prijungtų prie plačiajuosčio interneto tinklo.

17.2 PASLAUGOS APIMTIS

17.2.1 VDS platforma. VDS paslaugai tekti naudojama Linux Containers (LXC) virtualizacijos platforma.

17.2.2 VDS rezervinės duomenų kopijos. Atsarginės virtualaus serverio kopijos yra atliekamos vieną kartą per savaitę. Jos gali būti panaudotos tik techninės įrangos gedimo atveju. Klientas turi pasirūpinti savo duomenų atsarginėmis kopijomis pats arba gali užsisakyti papildomą atsarginių kopijų paslaugą.

17.2.3 VDS operacinė sistema. Diegiama operacinė sistema – naujausia stabili (angl. Stable) debian gnu/linux versija.

17.2.4 Valdymo pultas. Komercinis svetainių talpinimo ir el. Pašto paslaugų valdymo įrankis Directadmin (<http://www.directadmin.com/>) – papildomai užsakoma paslauga. Stabiliam valdymo pulto darbui reikalingas tam tikras operatyvinės atminties kiekis, todėl jis gali būti diegiamas serveriuose, kuriuose yra ne mažiau kaip 2 GB ram. Valdymo pultas ir operacinė sistema serveryje užima apie 1 GB disko vietos.

17.2.5 VDS operacinės sistemos diegimas ir priežiūra. Pradinį operacinės sistemos diegimą (angl. Preinstall) atlieka Baltnetas, Klientui suteikiamas SSH prisijungimas prie virtualaus serverio. Už vėlesnį virtualaus serverio konfigūravimą, perinstaliavimą, versijų keitimą, atnaujinimą, saugumo spragų taisymą yra atsakingas klientas, jei jis papildomai neužsako serverių priežiūros paslaugos.

17.2.6 VDS programinės įrangos instaliavimas, modifikavimas. Programinės įrangos instaliavimas, modifikavimas yra kliento atsakomybė. Jei yra užsakyta serverio priežiūros paslauga, programinės įrangos instaliavimą ir pakeitimus atlieka Baltnetas.

17.3 STANDARTINĖS PASLAUGOS UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS / PAKEITIMAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
Padidinti/sumažinti VDS disko vietą	30 min.	VDS skirtų resursų apimties keitimas inicijuoja naują Užsakymą.
Padidinti/sumažinti VDS operatyvinės atminties kiekį	30 min.	VDS skirtų resursų apimties keitimas inicijuoja naują Užsakymą.
Padidinti/sumažinti VDS virtualių procesorių (vCPU) kiekį	30 min.	VDS skirtų resursų apimties keitimas inicijuoja naują Užsakymą.
Pakeisti prisijungimo duomenis	30 min.	-

18 MICROSOFT PROGRAMINĖS ĮRANGOS LICENZIJŲ NAUDOJIMAS

18.1 Microsoft licencijos suteikiamos išskirtinai Kliento naudojimui paslaugos teikimo laikotarpiu kartu su Windows vDC. Jos negali būti panaudotos paslaugų teikimui trečiosioms šalims ar pernuomos trečiosioms šalims. Klientas yra atsakingas dėl netinkamo licencijų naudojimo ir turi imtis visų priemonių licencijų saugumui užtikrinti.

18.2 Klientas atsako už licencijų naudojimo teisėtumą nepažeidžiant Microsoft licencijoms taikomų apribojimų ir naudoja jas pagal Microsoft produktų licencijų naudojimo sąlygas, pateikiamas Microsoft Product Use Rights (PUR) (<http://www.microsoft.com/licensing/about-licensing/product-licensing.aspx>).

18.3 Klientui priklausančių Windows Server licencijų naudojimas virtualiame duomenų centre yra negalimas. Tik Windows vDC priklausančios

- licencijos yra vienintelis legalus būdas naudoti Windows Server programinę įrangą virtualiame duomenų centre.
- 18.4 Jei Kliento turimos MICROSOFT SQL, MICROSOFT EXCHANGE SERVER, MICROSOFT SHAREPOINT SERVER, MICROSOFT SYSTEM CENTER, MICROSOFT DYNAMICS CRM programinės įrangos licencijos įsigytos per Microsoft Volume Licensing programą yra padengtos Microsoft Software Assurance (SA) draudimu, Klientas gali šias licencijas perkelti į nuomojamą VDC.
- 18.5 Licencijų perkėlimui naudojama Licence Mobility programa pasiekama <http://www.microsoft.com/licensing/software-assurance/license-mobility.aspx> internetiniu adresu.
- 18.6 Kartu su Windows VDC, Klientui gali būti išnuomota Microsoft programinė įranga (Microsoft SQL, Microsoft Exchange Server, Microsoft SharePoint Server, Microsoft Dynamics CRM ir kt.) pagal Microsoft SPLA programą.
- 18.7 Nuomojama programinė įranga negali būti naudojama ne Windows VDC, ar Baltnetai priklausančiai įrangai, kopijuojama, pernuomojama ar kitaip perduodama trečiosioms šalims.
- 18.8 Licencijų nuomos kainos yra peržiūrimos ir gali būti keičiamos pagal Microsoft SPLA nuomos programą vieną kartą metuose, sausio mėnesį. Naujos licencijų nuomos kainos įsigalioja nuo sausio 1-os dienos.
- 18.9 **NUOMOJAMOS PROGRAMINĖS ĮRANGOS LICENCIJAVIMO MODELIAI**
- 18.9.1 Microsoft programinės įrangos licencijų nuomoje taikomi trys licencijavimo modeliai: procesoriaus, procesoriaus branduolio ar vartotojo licencija (kai kurie produktai gali būti licencijuojami pagal kelis modelius):
- Vartotojo licencija (angl. Subscriber Access License arba SAL) – suteikiama kiekvienam unikaliam vartotojui ar įrenginiui, kuriam suteikiama teisė naudoti programinę įrangą.
 - Procesoriaus licencija (angl. per Processor) – suteikiama kiekvienam fiziniam serverio procesoriui, leidžia naudoti programinę įrangą neribotam vartotojų kiekiui.
 - Branduolio licencija (angl. per Core) – suteikiama pagal branduolių kiekį kiekviename fiziniame procesoriuje arba virtualių procesorių (vCPU) kiekį priskirtą virtualiam serveriui, leidžia naudoti programinę įrangą neribotam vartotojų kiekiui.
- 18.10 Jei naudojama daugiau licencijų nei užsakyta, tai laikoma programinės įrangos naudojimosi pažeidimu ir Klientas pilnai atsako už savo veiksmus.
- 18.11 **ATSAKOMYBĖ DĖL NELEGALIOS, NE PAGAL SUTARTIES SĄLYGAS NAUDOJAMOS PROGRAMINĖS ĮRANGOS**
- 18.11.1 Naudodamas Windows vDC resursus ar nuomodamas Microsoft programinę įrangą, Klientas sutinka laikytis visų, šioje Sutartyje nurodytų taisyklių, susijusių su licencijavimu. Taip pat Klientas supranta, kad Baltnetas yra įpareigota padėti Microsoft kompanijai iširti nelegalios programinės įrangos naudojimo faktus. Microsoft kompanijai pareikalavus, Baltnetas suteikia informaciją apie Kliento naudojamų virtualių serverių kiekius su Windows OS bei instaliuotą Microsoft programinę įrangą.
- 18.11.2 Aptikus nelegalios programinės įrangos naudojimo faktą, Klientas apie tai informuojamas raštu. Jei per 30 dienų nuo raštiško įspėjimo gavimo Klientas neištaiso nelegalios programinės įrangos naudojimo fakto (užsisakydamas trūkstamas licencijas ar trūkstamą licencijų kiekį nuo to momento, kai jos buvo įdiegtos), paslaugos yra sustabdomos ir informacija apie nelegalios programinės įrangos naudojimą perduodama teisės saugos institucijoms.

19 SVETAINIŲ TALPINIMAS

19.1 SVETAINIŲ TALPINIMO PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Svetainių talpinimo paslauga apima vietą interneto svetainės ir elektroninio pašto talpinimui, pasiekiamą interneto ryšio kanalu.

19.2 PASLAUGOS APIMTIS

- 19.2.1 Priežiūra ir stebėseną. Baltnetas yra atsakingas už techninės ir programinės įrangos, kurioje veikia svetainė, veikimą, stebėseną ir gedimų šalinimą. Serveryje įdiegta monitoringo sistema 24x7 stebi serveriuose esančių servisų darbą ir įspėja apie nuokrypius nuo apibrėžtų parametrų. Baltnetas atlieka serverio programinės įrangos saugumo atnaujinimų diegimą. Baltnetas nesprensdžia el. pašto veikimo sutrikimo problemų, sąlygotų mobiliuose įrenginiuose ar kompiuteryje esančių el. pašto aplikacijų.
- 19.2.2 Rezervinės kopijos. Rezervinės kopijos yra atliekamos vieną kartą per parą į atskirą duomenų saugyklą, saugomos 7 kopijos. Atstatymas iš rezervinių kopijų apmokestinamas pagal šioje Sutartyje nurodytus Papildomų darbų įkainius. Atstatant iš skirtingų dienų kopijų, kiekvienos kopijos atstatymas yra skaičiuojamas kaip papildomas atstatymas.
- 19.2.3 Valdymo pultas. Paslaugos aktyvavimo metu Baltnetas sukuria prisijungimą prie interneto naršykle pasiekiamo DirectAdmin valdymo pulto. Klientas valdymo portale savarankiškai kuria ir valdo svetaines, vartotojų pašto dėžutes, bylas, vartotojus. Klientas yra atsakingas už valdymo pulte esančių funkcijų supratimą ir teisingą jų naudojimą.
- 19.2.4 Duomenų perkėlimas iš kito tiekėjo. Svetainių duomenų, el. pašto laiškų perkėlimas ir pan. darbai yra užsakomi papildomai ir apmokestinami atskiru susitarimu pagal Papildomų darbų įkainius, nurodytus šioje Sutartyje.
- 19.2.5 Svetainių talpinimo paslaugos metinė prenumerata už atitinkamą laikotarpį mokama iš anksto. Perkėlus svetainę pas kitą tiekėją ar

dėl kitų priežasčių nustojus naudotis paslauga nepasibaigus metinės prenumeratos laikui sumokėti mokesčiai negražinami.

19.2.6 Parametrų limitai. Siekiant išvengti paslaugos veikimo sutrikimų dėl neproporcingo serverio resursų naudojimo, taikomi šie svetainių talpinimo parametrų limitai:

PARAMETRAS	MAKSIMALI REIKŠMĖ
Duomenų srautas per valandą	500 MB/val.
Robotų/bot'ų sugeneruojamas srautas	Ne daugiau 20% bendro srauto
MySQL'o duomenų eilučių įrašų nuskaitymų/įrašymų/atnaujinimų kiekis	3 000 000 per val.
Išsiunčiamų laiškų kiekis	120 laiškų/val. iš vieno siuntėjo 250 laiškų/3 val. iš vieno siuntėjo
Inode (failų limitas)	100 000
PHP procesai	Iki 10 dinamiškų PHP užklausų vienu metu

19.3 STANDARTINĖS PASLAUGOS UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS / PAKEITIMAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
Pakeisti PHP versiją	30 min.	Sukuriamas naujas DirectAdmin vartotojas ant kito svetainių talpinimo serverio. Svetainės perkėlimą klientas atlieka savarankiškai.

20 DOMENŲ REGISTRAVIMAS

20.1 DOMENŲ REGISTRAVIMO PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Domenu registravimo paslauga apima unikalaus interneto vardo (domeno) registravimą ir aprašymą Baltnetos DNS serveriuose.

20.2 PASLAUGOS APIMTIS

20.2.1 Baltnetą atlieka domeno registravimą, perkėlimą, domeno galiojimo pratęsimą Registre. Šioms procedūroms taikomos atitinkamo Registro ir / ar registratoriaus taisyklės bei terminai. Su .LT domeno registracijos taisyklėmis ir sąlygomis galite susipažinti [čia](#).

20.2.2 Už domenų registravimą, perkėlimą, galiojimo pratęsimą taikomi metiniai mokesčiai. Perkėlus domeną pas kitą tiekėją arba atsisakius domeno nepasibaigus domeno galiojimo laikui sumokėti mokesčiai negražinami.

20.2.3. Klientui laiku neapmokėjus domeno galiojimo pratęsimo mokesčio, domenas gali pereiti į karantino būseną pagal atitinkamo registro ar registratoriaus taikomas taisykles.

20.2.4. Klientui atlikus mokėjimą po domeno perkėlimo į karantino būseną, Baltnetą turi teisę grąžinti gautą įmoką ir, nepaisant Kliento prašymo ir (ar) atlikto mokėjimo, neinicijuoti domeno atkūrimo iš karantino procedūros.

20.2.5. Domeno atkūrimo iš karantino paslauga, jei Baltnetą sutinka ją teikti, teikiama tik Kliento prašymu ir už papildomą 60 EUR (be PVM) mokestį. Ši paslauga gali būti neteikiama, jeigu domeno atkūrimas negalimas arba ribojamas dėl techninių priežasčių, registro ar registratoriaus taisyklių, reikalavimų ar kitų aplinkybių.

20.2.6. Pasibaigus karantino laikotarpiui, domeno registracija gali būti panaikinta, o domenas gali tapti prieinamas registruoti tretiesiems asmenims. Baltnetą neatsako už tai, kad tokį domeną užregistruos tretieji asmenys arba kad Klientas negalės jo registruoti iš naujo. Jeigu tuo metu domenas yra laisvas, Klientas gali jį registruoti iš naujo per bet kurį pasirinktą registratorių.

20.3 STANDARTINĖS PASLAUGOS UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS / PAKEITIMAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
----------------------------------	------------------------------------	---------

Pakeisti domeno savininko rekvizitus registre	15 min.	Pakeitimų įsigaliojimo terminas priklauso nuo domeno Registro ir gali užtrukti iki 24 val. Keičiant įmonės pavadinimą gali būti taikoma domeno perleidimo procedūra.
Pakeisti vardų serverius (NS) į/iš Baltnetos vardų serverius	30 min.	Vardų serverių pakeitimų įsigaliojimo terminas priklauso nuo domeno Registro, registratoriaus ir DNS sklaidos procesų, todėl gali užtrukti iki 24 val.
Suteikti ID/RN kodą	15 min.	Domeno perkėlimo kodo suteikimo terminas priklauso nuo domeno Registro ir gali užtrukti iki 5 dienų

21 BALTBX DOKUMENTŲ SAUGYKLOS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

21.1 BALTBX DOKUMENTŲ SAUGYKLOS PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Paslauga apima pradinį diegimą ir konfigūravimą, t.y. operacinės sistemos ir aplikacijos diegimą, išskiriant užsakytame paslaugos plane nurodytą duomenų saugyklos talpos dydį, serverio stebėsenos įrankių diegimą, reikiamų konfigūracijos nustatymų atlikimą.

21.2 PASLAUGOS APIMTIS

- 21.2.1 Baltnetas yra atsakingas už BaltBox dokumentų saugyklos serverio veikimą ir stebėseną. Baltnetas atlieka serverio programinės įrangos atnaujinimų diegimą, konsultuoja dokumentų saugyklos naudojimo klausimais.
- 21.2.2 Rezervinės kopijos yra atliekamos vieną kartą per savaitę. Į paslaugos apimtį įeina vienas atstatymas iš rezervinės kopijos kartą metuose. Papildomi atstatymai apmokestinami pagal Papildomų darbų įkainius, nurodytus šioje Sutartyje.
- 21.2.3 Paslaugos aktyvavimo metu Baltnetas sukuria Kliento įgaliojamam asmeniui prieigą prie web portalo.
- 21.2.4 Klientas naudodamas web portalą savarankiškai kuria ir šalina BaltBox vartotojus, redaguoja jų informaciją, nustato ir keičia disko talpos apribojimus vartotojo dokumentams.
- 21.2.5 Jei Klientas kompiuteryje naudoja dokumentų sinchronizavimo funkciją, jos veikimui jis savarankiškai įsidedia operacinei sistemai skirtą aplikaciją. Klientas savarankiškai atlieka aplikacijos veikimui reikiamus nustatymus – nurodo serverio pavadinimą, vartotojo vardą, katalogus, kurie yra sinchronizuojami su serveriu.
- 21.2.6 Jei Klientas naudoja paslaugą mobiliame įrenginyje, Klientas savarankiškai įsidedia NextCloud mobilią aplikaciją į mobilų įrenginį, keičia jos nustatymus.
- 21.2.7 Trečiųjų šalių programinė įranga naudojama NextCloud mobili ar kompiuteriui skirta aplikacija yra „tokia kokia yra“ (angl. as is). Baltnetas negali garantuoti ir negarantuoja nepertraukiamo aplikacijos funkcijų veikimo arba šių funkcijų veikimo be klaidų. Paslaugos veikimo sutrikimai, sąlygoti mobilios ar kompiuterio aplikacijos, nėra vertinami kaip paslaugos SLA susitarimo nevykdymas.
- 21.2.8 Papildomi darbai, tokie kaip integracija su Active Directory ar LDAP serveriu ir pan., apmokestinami atskiru susitarimu pagal Papildomų darbų įkainius, nurodytus šioje sutartyje.

21.3 STANDARTINĖS PASLAUGOS UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS / PAKEITIMAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
Padidinti disko vietą	30 min.	Resursų apimties didinimas inicijuoja naują Užsakymą.
Pakeisti pagrindinio vartotojo slaptažodį	15 min.	-

22 BALTMAIL PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

22.1 BALTMAIL DOKUMENTŲ SAUGYKLOS PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Paslauga apima pradinį diegimą ir konfigūravimą, t.y. operacinės sistemos ir aplikacijos diegimą, išskiriant užsakytame paslaugos plane nurodytą el. pašto laiškam skirtą saugyklos talpos dydį, serverio stebėsenos įrankių diegimą, reikiamų konfigūracijos nustatymų atlikimą. Baltnetas atlieka serverio programinės įrangos saugumo atnaujinimų diegimą, konsultuoja el. pašto serverio naudojimo klausimais.

22.2 PASLAUGOS APIMTIS

- 22.2.1 Paslaugos aktyvavimo metu Baltnetas sukuria Kliento įgaliojamam asmeniui prieigą prie BaltMail el. pašto serverio valdymo web portalo. Klientas valdymo portale savarankiškai kuria vartotojų pašto dėžutes, šalina jas, keičia vartotojų slaptažodžius, redaguoja vartotojo pašto dėžutės talpos limitą.
- 22.2.2 Baltnetas yra atsakingas už BaltMail el. pašto serverio veikimą ir stebėseną.
- 22.2.3 Baltnetas atlieka antivirusinės ir nepageidaujamų laiškų (angl. spam) filtravimo sistemų administravimą ir atnaujinimą – atnaujinama

antivirusinę duomenų bazę ir nepageidaujamų laiškų filtrus, įtraukia dažniausiai įmonės gaunamus nepageidaujamus laiškus į antispam filtrus.

- 22.2.4 Atsarginės kopijos yra atliekamos vieną kartą per parą, saugomos 7 kopijos. Į paslaugos kainą įskaičiuotas vienas atstatymas iš atsarginės kopijos kartą metuose. Papildomi atstatymai apmokestinami pagal Papildomų darbų įkainius, nurodytus šioje Sutartyje.
- 22.2.5 Už vartotojų el. pašto dėžučių diegimą ir priežiūrą mobiliuose įrenginiuose ir personaliniuose kompiuteriuose yra atsakingas Klientas.
- 22.2.6 El. pašto veikimo sutrikimai, sąlygoti mobiliuose įrenginiuose ar kompiuteryje esančios el. pašto aplikacijos, nėra vertinami kaip paslaugos SLA susitarimo nevykdymas.
- 22.2.7 Papildomi darbai, tokie kaip el. pašto laiškų perkėlimas į pašto serverį, papildomo domeno konfigūravimas, Webmail grafinės vartotojo sąsajos (angl. themes) keitimas, serverio IP adreso išėmimas iš juodųjų sąrašų (angl. black list) apmokestinami pagal Papildomų darbų įkainius, nurodytus šioje Sutartyje.

22.3 STANDARTINĖS PASLAUGOS UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS / PAKEITIMAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
Pakeisti pagrindinio vartotojo slaptažodį	15 min.	-
Pakeisti šiukšlių (SPAM) filtro nustatymus	15 min.	-

23 VMWARE DRAAS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

23.1 VMWARE DRAAS PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Paslauga apima pradinį konfigūravimą ir paslaugos aktyvumą Baltnetos VMware infrastruktūroje, išskiriant paslaugos užsakyme nurodytą duomenų saugyklos talpos dydį, parengiant replikavimui reikalingą tinklo konfigūraciją.

23.2 PASLAUGOS APIMTIS

- 23.2.1 Baltnetą yra atsakinga už Baltnetos duomenų centre esančios VMware Cloud Director Availability momentinių kopijų infrastruktūros veikimą.
- 23.2.2 Momentinių kopijų atlikimui į Baltnetos duomenų centrą reikiamų papildomų aplikacijų Kliento VMware infrastruktūroje diegimą ir konfigūravimą atlieka pats Klientas, jei nėra užsakyta Kliento virtualizacijos platformos priežiūra.
- 23.2.3 Momentinių kopijų atlikimo periodiškumo nustatymus, avarinio atkūrimo plano sukūrimą atlieka Klientas Baltnetos Cloud esančioje VCDA Manager konsolėje arba Kliento VMware infrastruktūroje esančiame "Replicator" įrankyje.
- 23.2.4 Momentinių kopijų atlikimo stebėjimą atlieka Klientas, naudodamas savo infrastruktūroje esančią VMware replikavimui skirtą programinę įrangą, jei nėra užsakyta Kliento virtualizacijos platformos priežiūra.
- 23.2.5 Avarinį atkūrimą Baltnetos cloud infrastruktūroje arba avarinio atkūrimo testavimą Klientas atlieka savarankiškai naudodamas Baltnetos cloud esančią VCDA Manager konsolę.
- 23.2.6 Vieną kartą metuose Klientui suteikiamas nemokamas avarinio atkūrimo testavimas, trunkantis iki 3 kalendorinių dienų. Nemokamo testavimo metu išskiriami paslaugos užsakyme nurodyti resursai, suteikiamos 4 val. sisteminių inžinierių darbo valandos darbo metu. Apie nemokamą testavimą Klientas turi informuoti prieš 3 darbo dienas.
- 23.2.7 Įvykus avariniam atkūrimui Baltnetos cloud infrastruktūroje, aktyvuoti skaičiavimo resursai yra apmokestinami pagal paslaugos užsakyme nurodytus papildomų paslaugų įkainius.
- 23.2.8 Paslaugos veikimo užtikrinimui Kliento infrastruktūroje esančių VMware vCenter ir ESXi programinės įrangos versijos negali būti daugiau nei viena versija senesnės nei naujausios tuo metu galiojančios versijos. Klientas įsipareigoja, Baltnetai informavus el. paštu, atnaujinti jo infrastruktūros programinės įrangos versijas ar atlikti konfigūracijos pakeitimus, jeigu tai yra būtina paslaugos veikimo užtikrinimui.
- 23.2.9 Jei Kliento infrastruktūroje esančios VMware vCenter, VMware ESXi licencijos neturi gamintojo palaikymo (angl. support), Baltnetą nėra atsakinga už incidentų, susijusių su paslaugos veikimu, sprendimą.
- 23.2.10 Baltnetą pasilieka teisė apmokestinti Klientą papildomai, jei buvo viršytas paslaugos užsakyme nurodytas virtualių mašinų kiekis.

23.3 STANDARTINĖS PASLAUGOS UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS / PAKEITIMAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
Atlikti tinklo nustatymų pakeitimus (1 taisyklės pakeitimas)	30 min.	-

Padidinti/sumažinti išskirtus RAM/vCPU resursus ir disko vietą	60 min.	Resursų apimties keitimas inicijuoja naują Užsakymą. Disko vietos mažinimas galimas, jei yra nepanaudotos vietos.
--	---------	---

24 VEEAM DRAAS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

24.1 VEEAM DRAAS PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Paslauga apima pradinį konfigūravimą ir paslaugos aktyvavimą Baltnetos Veeam Cloud Connect Replication serveryje, išskiriant paslaugos užsakyme nurodytą duomenų saugyklos talpos dydį, parengiant replikavimui reikalingą tinklo konfigūraciją.

24.2 PASLAUGOS APIMTIS

- 24.2.1 Baltnetas yra atsakinga už Baltnetos duomenų centre esančios Veeam Cloud Connect momentinių kopijų infrastruktūros veikimą.
- 24.2.2 Momentinių kopijų atlikimo į Baltnetos duomenų centrą konfigūravimą, avarinio atkūrimo plano sukūrimą ir kopijavimo stebėjimą Kliento Veeam infrastruktūroje atlieka pats Klientas, jei nėra užsakyta virtualizacijos platformos priežiūra.
- 24.2.3 Avarinį atkūrimą Baltnetos cloud infrastruktūroje arba avarinio atkūrimo testavimą Klientas atlieka savarankiškai naudodamas savo Veeam valdymo konsolę arba Baltnetos infrastruktūroje esantį Veeam Cloud Connect portalą.
- 24.2.4 Vieną kartą metuose Klientui suteikiamas nemokamas avarinio atkūrimo testavimas, trunkantis iki 3 kalendorinių dienų. Nemokamo testavimo metu išskiriami paslaugos užsakyme nurodyti resursai, suteikiamos 4 val. sisteminių inžinierių darbo valandos darbo metu. Apie nemokamą testavimą Klientas turi informuoti prieš 3 darbo dienas.
- 24.2.5 Įvykus avariniam atkūrimui Baltnetos cloud infrastruktūroje, aktyvuoti skaičiavimo resursai yra apmokestinami pagal paslaugos užsakyme nurodytus papildomų paslaugų įkainius.
- 24.2.6 Paslaugos veikimo užtikrinimui Kliento infrastruktūroje esančios Veeam programinės įrangos versija negali būti daugiau nei viena versija senesnė nei naujausia tuo metu galiojanti Veeam versija. Klientas įsipareigoja, Baltnetai informavus el. paštu, atnaujinti jo infrastruktūros programinės įrangos versijas ar atlikti konfigūracijos pakeitimus, jeigu tai yra būtina paslaugos veikimo užtikrinimui.
- 24.2.7 Jei Kliento infrastruktūroje esančios Veeam licencijos neturi gamintojo palaikymo (angl. support), Baltnetas nėra atsakinga už incidentų, susijusių su paslaugos veikimu, sprendimą.
- 24.2.8 Baltnetas pasilieka teisę apmokestinti Klientą papildomai, jei buvo viršytas paslaugos užsakyme nurodytas virtualių mašinų kiekis.

24.3 STANDARTINĖS PASLAUGOS UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS / PAKEITIMAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
Atlikti tinklo nustatymų pakeitimus (1 taisyklės pakeitimas)	30 min.	
Padidinti/sumažinti išskirtus RAM/vCPU resursus ir disko vietą	60 min.	Resursų apimties keitimas inicijuoja naują Užsakymą. Disko vietos mažinimas galimas, jei yra nepanaudotos vietos.

25 BALTNETOS VEEAM CLOUD CONNECT PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

25.1 BALTNETOS VEEAM CLOUD CONNECT PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Paslaugos aktyvavimo metu Baltnetas sukuria Kliento įgaliotam asmeniui prieigą prie web portalo. Paslauga apima pradinį konfigūravimą ir paslaugos aktyvavimą Baltnetos Veeam Cloud Connect serveryje, išskiriant paslaugos užsakyme nurodytą saugyklos talpos dydį.

25.2 PASLAUGOS APIMTIS

- 25.2.1 Atsarginių kopijų nutolusios saugyklos konfigūravimą Kliento infrastruktūroje atlieka pats Klientas. Atstatymą iš atsarginių kopijų Klientas atlieka savarankiškai naudodamas savo Veeam valdymo konsolę į savo pasirinktą įrangą.
- 25.2.2 Baltnetas yra atsakinga už Veeam Cloud Connect serverio veikimą, atnaujinimą ir gedimų šalinimą. Baltnetas nėra atsakinga už nutolusių atsarginių kopijų atlikimo stebėjimą. Tai atlieka Klientas naudodamas savo infrastruktūroje esančią Veeam atsarginių kopijų programinę įrangą.
- 25.2.3 Jei yra užsakyta papildoma Slaptų kopijų paslauga, iš Baltnetos Cloud Connect serverio pašalintos atsarginės kopijos yra saugomos šiame užsakyme nurodytą dienų skaičių saugykloje, kuri yra nematoma ir nepasiekama iš Kliento Veeam serverio. Klientui užsakius kopijų perkėlimą iš Slaptų kopijų saugyklos į FTP serverį, darbai apmokestinami pagal Papildomų darbų įkainius, nurodytus šioje Sutartyje. FTP serverio resursai, jeigu juos suteikia Baltnetas, apmokestinami papildomai – 1 TB disko vietos 10 Eur/diena.
- 25.2.4 Paslaugos veikimo užtikrinimui Kliento infrastruktūroje esančios Veeam programinės įrangos versija negali būti daugiau nei viena versija senesnė nei naujausia tuo metu galiojanti Veeam versija.

25.2.5 Jei Kliento infrastruktūroje esančios Veeam licencijos neturi gamintojo palaikymo (angl. support), Baltneta nėra atsakinga už incidentų, susijusių su paslaugos veikimu, sprendimą.

25.2.6 Baltneta pasilieka teisę apmokestinti Klientą papildomai, jei buvo viršytas paslaugos užsakyme nurodytas virtualių mašinų kiekis.

25.3 STANDARTINĖS PASLAUGOS UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS / PAKEITIMAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
Padidinti/sumažinti disko vietą	30 min.	Resursų apimties keitimas inicijuoja naują Užsakymą. Disko vietos mažinimas galimas, jei yra nepanaudotos vietos.
Ijungti „Slaptų kopijų“ funkciją	15 min.	Pakeitimas inicijuoja naują Užsakymą.

26 ATSARGINIŲ KOPIJŲ SAUGYKLOS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

26.1 ATSARGINIŲ KOPIJŲ SAUGYKLOS PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Paslauga apima pradinį konfigūravimą ir paslaugos aktyvavimą, išskiriant paslaugos užsakyme nurodytą saugyklos talpos dydį.

26.2 PASLAUGOS APIMTIS

26.2.1 Klientui suteikiami prisijungimo į virtualią mašiną, kuri yra susieta su disko vieta nutolusioms kopijoms, duomenys. Klientui suteikiamos pagrindinio administratoriaus teisės, Kliento atsarginių kopijų programinės įrangos veikimui reikalingus nustatymus atlieka Klientas. Jeigu yra užsakyta Serverių arba Virtualizacijos platformos priežiūros paslauga, šiuos darbus atlieka Baltneta.

26.2.2 Atsarginių kopijų atlikimo į nutolusią saugyklą konfigūravimą Kliento infrastruktūroje atlieka pats Klientas. Jeigu yra užsakyta Serverių arba Virtualizacijos platformos priežiūros paslauga, šiuos darbus atlieka Baltneta.

26.2.3 Baltneta nėra atsakinga už nutolusių atsarginių kopijų atlikimo stebėjimą. Tai atlieka Klientas naudodamas savo infrastruktūroje esančią atsarginių kopijų programinę įrangą. Jeigu yra užsakyta Serverių arba Virtualizacijos platformos priežiūros paslauga, šiuos darbus atlieka Baltneta.

26.2.4 Atstatymą iš atsarginių kopijų Klientas atlieka savarankiškai naudodamas savo atsarginių kopijų programinę įrangą į savo pasirinktą įrangą. Jeigu yra užsakyta Serverių arba Virtualizacijos platformos priežiūros paslauga, šiuos darbus atlieka Baltneta.

26.3 STANDARTINĖS PASLAUGOS UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS / PAKEITIMAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
Padidinti/sumažinti disko vietą	30 min.	Resursų apimties keitimas inicijuoja naują Užsakymą. Disko vietos mažinimas galimas, jei yra nepanaudotos vietos.

27 M365 ATSARGINIŲ KOPIJŲ PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

27.1 M365 ATSARGINIŲ KOPIJŲ PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Paslauga apima pradinį konfigūravimą ir paslaugos aktyvavimą Baltneta Veeam VBO serveryje, išskiriant paslaugos užsakyme nurodytą vartotojų kiekį ir kopijoms skirtą disko vietą saugykloje. Paslaugos aktyvavimo metu Baltneta sukuria Kliento įgaliotam asmeniui prieigą prie web portalo, kuriame Klientas savarankiškai gali atstatyti duomenis iš atsarginių kopijų.

27.2 PASLAUGOS APIMTIS

27.2.1 Baltneta yra atsakinga už M365 atsarginių kopijų serverio veikimą, atnaujinimą ir gedimų šalinimą. M365 Exchange pašto dėžučių, SharePoint Online ir OneDrive bylų atsarginių kopijų atlikimo taisyklės nustato Baltneta.

27.2.2 Standartinė atsarginių kopijų atlikimo tvarka: kopijuojama visa Kliento organizacija, atsarginės kopijos atliekamos vieną kartą per parą ir saugomos 12 mėnesių.

27.2.3 Kliento M365 vartotojų duomenų kopijoms skirta disko vieta sumuojasi ir naudojama bendrai visai Kliento organizacijai.

27.2.4 Vienas atstatymas iš atsarginės kopijos kartą metuose Kliento organizacijai yra nemokamas.

27.2.5 Atstatymą iš atsarginių kopijų Klientas atlieka savarankiškai naudodamas web portalą, išskyrus tuos atvejus, kai yra užsakyta Baltneta M365 priežiūros paslauga ir šiuos darbus atlieka Baltneta. Jeigu M365 priežiūros paslauga nėra užsakyta ir reikalingi atstatymo iš atsarginių kopijų darbai, jų kaina skaičiuojama pagal paslaugos užsakyme nurodytus įkainius.

27.2.6 Baltnetas pasilieka teisę apmokestinti Klientą papildomai, jei buvo viršytas paslaugos užsakyme nurodytas vartotojų kiekis arba Kliento organizacijos atsarginėms kopijoms skirta disko vieta.

27.3 STANDARTINĖS PASLAUGOS UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS / PAKEITIMAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
Padidinti atsarginėms kopijoms skirtą disko vietą	30 min.	Resursų apimties keitimas inicijuoja naują Užsakymą.
Sukurti/pakeisti atsarginių kopijų atlikimo taisyklę	45 min.	M365 Backup Plus planas

28 MICROSOFT SQL DUOMENŲ BAZĖS NUOMOS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

28.1 MICROSOFT SQL DUOMENŲ BAZĖS NUOMOS PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Paslauga apima pradinį konfigūravimą ir paslaugos aktyvavimą Baltnetos MS SQL duomenų bazių serveryje, išskiriant užsakytame plane nurodytą operatyvinės atminties RAM kiekį, SSD saugyklos talpos dydį duomenų bazės objektui (angl. instance) ir vietą duomenų bazių operacijų žurnalų atsarginių kopijų saugojimui. Duomenų bazės objekte (angl. instance) gali būti saugomos kelios duomenų bazės.

28.2 PASLAUGOS APIMTIS

- 28.2.1 Paslaugos aktyvavimo metu Baltnetas sukuria Kliento įgaliotam asmeniui prieigą prie duomenų bazių serverio.
- 28.2.2 Baltnetas yra atsakinga už MS SQL serverio veikimą, stebėseną ir gedimų šalinimą. Baltnetas atlieka serverio programinės įrangos atnaujinimų diegimą.
- 28.2.3 Klientas savarankiškai, naudodamas duomenų bazės administravimo įrankius kuria duomenų bazes, šalina, redaguoja jas. Duomenų bazių, esančių Klientui suteiktame duomenų bazių objekte (angl. instance), nustatymus atlieka Klientas. Baltnetas nėra atsakinga už gedimų, susijusių su konkrečia duomenų baze šalinimą, jei MS SQL serveris veikia korektiškai.
- 28.2.4 Pilna duomenų bazės atsarginė kopija yra atliekama vieną kartą per parą ir saugoma 14 (keturiolika) kopijų. Į paslaugos kainą įskaičiuotas vienas atstatymas iš atsarginės kopijos kartą metuose. Papildomi atstatymai apmokestinami pagal Papildomų darbų įkainius, nurodytus šioje Sutartyje.
- 28.2.5 Duomenų bazių operacijų žurnalų (angl. transaction log) atsarginių kopijų saugojimui Baltnetas suteikia disko vietą kitame duomenų masyve ir instrukciją reikiamų nustatymų atlikimui. Rekomenduojama duomenų bazės operacijų žurnalo kopijas atlikti kas valandą ir saugoti paskutinių 24 val. įrašus. Už žurnalų atsarginiam kopijavimui reikalingų nustatymų atlikimą, kopijavimo stebėseną yra atsakingas Klientas. Jei yra užsakyta serverių priežiūros paslauga, šiuos nustatymus ir duomenų bazės operacijų žurnalo atsarginio kopijavimo stebėseną atlieka Baltnetas.

28.3 STANDARTINĖS PASLAUGOS UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS / PAKEITIMAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
Pakeisti DB instance prisijungimo duomenis	20 min.	-
Suteikti išorinio disko (NAS) vietą transaction log'ui	30 min.	-

29 DVIEJŲ VEIKSNIŲ AUTENTIFIKACIJOS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

29.1 DVIEJŲ VEIKSNIŲ AUTENTIFIKACIJOS PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Paslauga apima pradinį konfigūravimą ir paslaugos aktyvavimą autentifikavimo sistemoje, sukuriant prieigas Kliento nurodytiems vartotojams. Baltnetas yra atsakinga už serverio, naudojamo autentifikacijai, veikimą, stebėseną ir gedimų šalinimą.

29.2 PASLAUGOS APIMTIS

- 29.2.1 Antrojo faktoriaus įvedimui, naudojama Google Authenticator arba Microsoft Authenticator mobili aplikacija, kurią Klientas į mobilų įrenginį įsidiegia savarankiškai.
- 29.2.2 Kaip trečių šalių programinė įranga naudojama Google Authenticator mobili aplikacija yra „tokia kokia yra“ (angl. as is), Baltnetas negali garantuoti ir negarantuoja nepertraukiamo aplikacijos funkcijų veikimo arba šių funkcijų veikimo be klaidų.
- 29.2.3 Paslaugos veikimo sutrikimai, sąlygoti mobilios aplikacijos, nėra vertinami kaip paslaugos SLA susitarimo nevykdymas.

29.3 STANDARTINĖS PASLAUGOS UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS / PAKEITIMAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
Sukurti/pašalinti vartotoją	30 min.	-

30 VIRTUALIZACIJOS PLATFORMOS PRIEŽIŪROS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

30.1 VIRTUALIZACIJOS PLATFORMOS PRIEŽIŪROS PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Paslauga apima virtualizuotų serverių infrastruktūros diegimą, reikiamų nustatymų atlikimą, atnaujinimus, stebėseną ir tobulinimą. Paslauga yra teikiama nuotoliniu būdu.

30.2 PASLAUGOS APIMTIS

- 30.2.1 Virtualizacija. Virtualizacijos Kliento infrastruktūroje priežiūra apima programinės įrangos atnaujinimų diegimą, programinės įrangos nustatymų pakeitimus, įvykių žurnalo patikrinimus, ugniasienės valdymą, pasiekiamumo stebėseną. Prižiūradama virtualizaciją Baltnetas atlieka virtualių mašinų kūrimą/šalinimą, virtualių serverių parametrų keitimą (RAM, vCPU, diskinė vieta), virtualių mašinų tinklo nustatymų keitimą, virtualizuotos infrastruktūros apkrovimo stebėseną.
- 30.2.2 Atsarginių kopijų sprendimas. Atsarginių kopijų sprendimo Kliento virtualizuotoje infrastruktūroje priežiūra apima atsarginių kopijų programinės įrangos atnaujinimų diegimą, suderintos su Klientu atsarginių kopijų atlikimo tvarkos (angl. Backup policy) įgyvendinimą, atsarginių kopijų atlikimo tvarkos nustatymų pakeitimus, kopijų atlikimo stebėseną, atstatymą iš atsarginių kopijų, kopijoms skirtos diskinės vietos stebėseną ir informavimą apie besibaigiančią disko vietą.
- 30.2.3 Aparatinės įrangos priežiūra. Aparatinės įrangos priežiūra apima diskinės vietos užpildymo stebėseną ir Kliento informavimą apie besibaigiančią disko vietą, procesorių ir operatyvinės atminties (RAM) panaudojimo stebėjimą ir Kliento informavimą apie besibaigiančius resursus, aparatinės įrangos veikimo stebėseną ir informavimą apie gedimus, jei įrangoje yra nuotolinio valdymo konsolė leidžianti atlikti šiuos darbus.
- 30.2.4 Konsultacijos ir rekomendacijos. Baltnetas prižiūradama virtualizacijos platformą teikia rekomendacijas virtualizacijos platformos eksploatavimo ir modernizavimo klausimais, informuoja apie aparatinės įrangos modelius, naują programinę įrangą bei galimus įrangos išplėtimus, teikia Klientui konsultacijas įrangos gedimo klausimais, serverių naudojimo ir įsigijimo klausimais.
- 30.2.5 Virtualizacijos platformos priežiūros paslaugų apibrėžimai:
 - Baltnetas neatlieka serverių operacinių sistemų ir taikomųjų programų priežiūros.
 - Baltnetas neatlieka programinės įrangos kūrimo, aparatinės įrangos remonto, trečiųjų šalių sutarčių valdymo.
 - Baltnetas neatlieka apskaitos, specializuotų programų instaliavimo, konfigūravimo bei atstatymo po gedimų.
 - Baltnetas neapmoko Kliento atstovų konfigūruoti ar instaliuoti serverių, diegti virtualizaciją, dirbti su programomis (aplikacijomis).
 - Virtualizacijos platformos, atsarginių kopijų sprendimo keitimas yra papildomi darbai, apmokestinami pagal valandinius užsakomųjų darbų įkainius.
 - Į prižiūrimą virtualizacijos platformą su pagrindinio administratoriaus teisėmis gali jungtis tik atsakingi Baltnetos administratoriai.
 - Jei Klientas naudoja programinę ar aparatinę įrangą, kuri neturi programinės/aparatinės įrangos palaikymo iš gamintojo (arba jis yra pasibaigęs), Baltnetas neprisiima atsakomybės už incidentų susijusių su ta programine ar aparatine įranga pašalinimą.

30.3 STANDARTINĖS PASLAUGOS UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS / PAKEITIMAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
Atlikti tinklo konfigūracijos pakeitimus	30 min.	NSX edge / Firewall / NAT / DHCP pakeitimai, papildomo tinklo pridėjimas
Padidinti virtualios mašinos disko vietą	15 min.	Didinimas galimas, jei yra laisvos disko vietos. įkainius.
Padidinti/sumažinti virtualios mašinos RAM/vCPU	15 min.	Didinimas galimas, jei yra laisvų resursų.
Pridėti naują diską virtualiai mašinai	15 min.	-
Sukurti Affinity taisykles, kad virtuali mašina būtų ant skirtingų ar to paties ESXi serverio	15 min.	-
Sukurti papildomą virtualų serverį	30 min.	Virtualaus serverio paruošimas iš šablono iki IP connection

Sustabdyti/pašalinti esamą virtualų serverį	15 min.	-
---	---------	---

31 FIKSUOTO RYŠIO TELEFONIJOS PASLAUGŲ TEIKIMO IR TARIFIKACIJOS TAISYKLĖS

31.1 FIKSUOTO RYŠIO TELEFONIJOS PASLAUGŲ APIBRĖŽIMAS

Fiksuoto ryšio telefonijos ((angl. Voice-over-Internet Protocol - VoIP)⁴ paslaugas apima balso ryšio perdavimas duomenų perdavimo tinklais naudojant interneto protokolą. Baltnetos tinkle esanti virtuali IP telefono ryšio stotelė⁵ suteikia galimybes naudotis standartinėmis telefonijos paslaugomis, tokiomis kaip skambinimas, skambučių priėmimas, skambučių peradresavimas, skambučių ataskaitos, skambučių paskirstymas, balso paštas, faksimilių siuntimas/gavimas į el. pašta ir kita.

31.2 SAŲOKOS

- 31.2.1 Virtuali dedikuota telefonų stotelė - telefonų stotelė, aprašyta konkrečiam klientui skirtoje serverio vietoje ir atliekanti vidinių bei išorinių skambučių terminavimo funkciją.
- 31.2.2 IP telefonas - Fiksuoto ryšio telefono aparatas, skirtas aptarnauti VoIP technologija paremtus telefoninius pokalbius.
- 31.2.3 Keitiklis - Specialus įrenginys, skirtas balso konvertavimui iš skaitmeninio signalo į IP paketus ir atvirkščiai. Dar šis įrenginys vadinamas adapteriu, nes adaptuoja skaitmeninę / analoginę telefoniją ir IP telefoniją.
- 31.2.4 Miesto (išorinis) telefono numeris - Tai geografinis arba mobilus telefono numeris, naudojamas bendroje telefonijos erdvėje šalies ir pasaulio mastu.
- 31.2.5 Detali skambučių ataskaita (CDR) - Tai detali informacija apie visus išorinius ir vidinius skambučius per atskaitinį laikotarpį.

31.3 PASLAUGOS APIMTIS

- 31.3.1 Paslauga teikiama Klientui priskiriant vieną iš trijų galimų VoIP planų:
 - Planas Mini – skambučio peradresavimo paslauga, kurią užsakius į Baltnetos tinkle esantį miesto numerį⁶ įeinantys skambučiai peradresuojami į kito operatoriaus tinklą. Planas leidžia tik gauti peradresuojamus skambučius, galima pajungti 1 miesto numerį.
 - Planas 1 – virtuali, bendrinamų resursų, telefonų stotelė, galinti aptarnauti iki 16 vidinių⁷ ir iki 100 išorinių telefono numerių. Ši virtuali stotelė leidžia naudotis visomis pagrindinėmis skambinimo funkcijomis.
 - Planas 2 - virtuali dedikuotų resursų telefonų stotelė, galinti aptarnauti iki 60 vidinių ir iki 1 000 išorinių telefono numerių. Ši virtuali stotelė leidžia naudotis visomis pagrindinėmis skambinimo funkcijomis bei įgyvendinti papildomus telefonijos funkcionalumus bei integracijas su kitomis sistemomis.

31.4 Pagrindinės telefonijos funkcijos ir papildomi funkcionalumai (užsakomi atskirai):

- Skambučio seka - nekintamas įeinančio skambučio kelio sudarymas, naudojant laiko ir eiliškumo taisyklę. Esant sudarytai sekai, kiekvienas įeinantis skambutis persiunčiamas nuo vieno įmonės telefono prie kito, kol jį atsiliepiama arba kol nesibaigia skambučio terminavimo laikas. Sekoje gali dalyvauti ne tik įmonės vidiniai numeriai, bet ir kituose tinkluose esantys numeriai.
- Skambučio laukimas - funkcija, skirta įeinančio skambučio sulaukymui, kai skambučio metu adresato telefono linija yra užimta. Vienu metu viena telefono linija gali aptarnauti iki 30 aktyvių skambučių.
- Skambučio peradresavimas - funkcija, skirta įeinančio skambučio peradresavimui / nukreipimui į kitą vidinį arba išorinį numerį. IP telefonai leidžia abonentui peradresavimą atlikti savarankiškai, be operatoriaus pagalbos.
- Skambėjimo grupė - įmonės vidinių numerių apjungimas į viena bendrą grupę su galimybe perimti tai pačiai grupei priklausančių numerių įeinančius skambučius.
- Skambučių išsklotinių⁸ užsakymas ir peržiūra - speciali programa, skirta išeinančių skambučių išsklotinės per atskaitinį periodą užsakymui ir peržiūrai.
- Detali skambučių ataskaita (CDR) - speciali programa, skirta visų išeinančių ir įeinančių skambučių detalios ataskaitos peržiūrai.
- Balso paštas - galimybė skambinančiajam palikti pranešimą neatsiliepus adresatui. Pranešimas bus įrašytas ir išsiųstas į iš anksto numatytą įmonės elektroninį pašta.
- Įeinančių skambučių maršrutizavimas - įeinančių skambučių apdorojimas ir nukreipimas pagal iš anksto nustatytą logiką.
- Interfax - virtualus faksas, leidžiantis gauti faksimiles į elektroninį pašta. Faksimilės išsiunčiamos naudojant specialią programą.
- Konferencijų kambarys (biure ir už jo ribų) - virtualus konferencinis kambarys, sudarantis galimybę organizuoti garso pokalbius tarp kelių skambinančiųjų. Pokalbio dalyviai gali būti skirtingų operatorių tinkluose.

⁴ Fiksuoto ryšio telefonija – VoIP (angl. Voice-over-Internet Protocol) - telefonijos sprendimas, kai balsas perduodamas duomenų perdavimo (internetu) tinklu naudojant interneto protokolą.

⁵ Virtuali telefonų stotelė - specialus Baltnetos duomenų centre esantis serveris, skirtas vidinių bei išorinių skambučių aptarnavimui ir terminavimui.

⁶ Miesto (išorinis) telefono numeris - tai geografinis arba mobilus telefono numeris, naudojamas bendroje telefonijos erdvėje šalies ir pasaulio mastu.

⁷ Vidinis (trumpasis) telefono numeris - Telefono numeris, skirtas tik konkrečios įmonės naudojimui neišeinant iš įmonės vidinio telefoninio tinklo ribų.

⁸ Skambučių išsklotinė – skaitmeniniu formatu pateikiama informacija apie visus įvykius (atsilieptus) išeinančius išorinius skambučius per atskaitinį laikotarpį.

- Individualus pokalbių planas - paslauga, leidžianti užsisakyti konkrečios įmonės poreikius atitinkančius pokalbių tarifus.
- DISA (skambučiams į užsienį) - virtualus lietuviškas numeris, leidžiantis klientui skambinti iš mobilaus telefono į užsienį per Baltnetos tinklą.
- DISA (skambučiams iš užsienio) - virtualus užsienio šalies numeris, skirtas skambučiams iš užsienio per Baltnetos tinklą.
- 700-asis numeris - lietuviškas 8 skaitmenų telefono numeris, kurio pirmi trys skaitmenys – 700.
- 800-asis numeris - lietuviškas 8 skaitmenų telefono numeris, kurio pirmi trys skaitmenys – 800. Už įeinančius skambučius moka numerio paslaugos gavėjas, o jo klientai skambina nemokamai.
- 900-asis numeris - lietuviškas 8 skaitmenų telefono numeris, kurio pirmi trys skaitmenys – 900. Padidinto tarifo numeris.
- Užsienio šalies numeris - virtualus užsienio šalies numeris, leidžiantis priimti įeinančius skambučius.
- IVR interaktyvusis meniu - interaktyvusis meniu (kitaip – el. sekretorė) skambinančiajam pateikia iš anksto įgarsintą meniu ir, naudojant klaviatūros skaičius, leidžia pasirinkti, kur toliau nukreipti jo skambutį.
- Pokalbių įrašymas - įeinančių ir / arba išeinančių pokalbių įrašymas stotelėje.
- Skambučių registras - programa, sudaranti galimybę rinkti ir analizuoti įeinančių skambučių statistiką pagal datą ir laiką, operatorių grupę, pavienius operatorius, atsilieptus ir praleistus skambučius.

31.5 STANDARTINĖS PASLAUGOS UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS / PAKEITIMAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
Generuoti 800-osios linijos ataskaitą	30 min	-
Generuoti skambučių ataskaitą pagal vartotoją/numerį	30 min	Darbai apmokestinami pagal Papildomų darbų valandinį įkainį.
Ištrinti pokalbių įrašus	30 min	-
Keisti PBX skambučių perėjimo grupes	30 min	-
Konfigūruoti eilę (1 eilė)	30 min	-
Modifikuoti garso įrašą (keisti/karpyti formatą) (1 takelio)	30 min	-
Pakeisti Interfax (Hylafax) pašto dėžutę	30 min	-
Pakeisti IVR garso takelį (1 įrašo pakeitimas)	30 min	-
Pakeisti IVR konfigūraciją (1 gylis lygmenyje)	30 min	-
Pakeisti skambėjimo seką (viena seka)	30 min	-
Pakeisti telefono vardą vienam įrenginiui	30 min	-
Paruošti įeinančių skambučių išklotinę	30 min	Darbai apmokestinami pagal Papildomų darbų valandinį įkainį.
Paruošti išeinančių skambučių išklotinę	30 min	Darbai apmokestinami pagal Papildomų darbų valandinį įkainį.
Plėsti PBX Disko vietą	30 min	-
Sukonfigūruoti klaviatūrą prie telefono (mygtukų perprogramavimas)	30 min	-
Suteikti prieigą prie pokalbių įrašų direktorijos	30 min	-
Suteikti prisijungimą prie pokalbių įrašų direktorijos	30 min	-
Uždėti peradresavimą (1 numeriui)	30 min	-

31.6 KITOS SĄLYGOS

- 31.6.1 Kliento pageidavimu Baltnetą gali teikti raštišką prašymą kitiems ryšio operatoriams dėl Klientui priklausančių telefonų numerių migravimo į Baltnetos tinklą. Kliento prašymu Baltnetą gali suteikti naujus Lietuvos ir užsienio šalių fiksuoto ir mobilaus ryšio telefono numerius.
- 31.6.2 Baltnetą, klientui užsisakius pokalbių įrašymo paslaugą, saugo paskutinių 6 mėnesių įrašus.
- 31.6.3 Po paslaugos sustabdymo Baltnetą įsipareigoja kliento telefono stotelę su duomenimis ištrinti per 2 darbo dienas. Iš rezervinių kopijų

ir be jokios galimybės atstatyti duomenys ištrinami per 7 kalendorines dienas arba anksčiau, jei to pareikalauja Klientas.

- 31.6.4 Pokalbiams taikomas tarifus Baltmeta skelbia internete www.balt.net/sutartys.
- 31.6.5 Tarifų planai taikomi išeinantiems skambučiams su EEA numeriais (angl. EEA Caller ID). Skambučiams su ne EEA numeriu taikomas atskiras tarifų planas. Aktuali redakcija publikuojama www.balt.net/sutartys
- 31.6.6 Pokalbiai į padidintų tarifų numerius yra apmokestinami pagal operatorių nustatytus įkainius. Naujaisi tarifai ir aktuali redakcija skelbiama www.balt.net/sutartys arba klientas yra informuojamas apie pokalbio kainą skambučio metu.
- 31.6.7 Teisingo telefono numerio (angl. Caller ID) rodymas garantuojamas tik Baltnetos tinkle.
- 31.6.8 DTMF signalo perdavimas į užsienio šalies numerius garantuojamas tik Baltnetos tinkle.

32 TELLQ MULTI PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

32.1 TELLQ MULTI PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Tellq Multi – daugiakanalės komunikacijos platforma, apimanti telefonijos, elektroninio pašto užklausų, momentinių pokalbių valdymą, veikianti debesų kompiuterijos pagrindu bei licencijuojama per atitinkamą komunikacijos kanalą bei vartotojų kiekį. Sistemoje išskiriama agento⁹ bei administratoriaus¹⁰ darbo vietas.

32.2 PASLAUGOS APIMTIS

- 32.2.1 Baltmeta suteikia galimybę įsigyti šią programinę įrangą kaip paslaugą, yra atsakinga už paslaugos teikimo procesus bei finansinių įsipareigojimų vykdymo kontrolę.
- 32.2.2 Tellq sistemos integracijos atveju su trečiųjų šalių programine įranga/sistemomis, tos programinės įrangos/sistemų veikimas yra Kliento ar jo Trečiosios šalies, prižiūrinčios tą įrangą atsakomybėje. Baltmeta neatlieka jokios Kliento programinės įrangos diegimo, atnaujinimo, konfigūravimo bei atstatymo po gedimų.
- 32.2.3 Tellq Multi paslauga neapima Kliento aparatinės įrangos valdymo.
- 32.2.4 Programinės įrangos kūrimo darbai, plečiant Tellq funkcionalumą Kliento pageidavimu nėra šios paslaugos dalis, tačiau kai kuriais atvejais gali būti atliekami kaip Papildomai užsakomi darbai pagal nustatytus įkainius.
- 32.2.5 Baltmeta įsipareigoja Klientui pateikti naudojimosi programine įranga Tellq instrukcijas.
- 32.2.6 Pokalbių garso įrašai ir el.laiškų, livechat, MSG prisegtukai (angl. attachments) Tellq sistemoje saugojami ne ilgiau kaip 180d.
- 32.2.7 AI funkcionalumai - tai dirbtinio intelekto technologijų pagrindu patobulinti esami Tellq funkcionalumai, kurie leidžia efektyviau atlikti veiksmus, susijusius su Tellq esamais moduliais. Visi su „AI“ žymėjimu pažymėti moduliai naudoja vieną arba kelis įvardintus dirbtinio intelekto technologijos tiekėjus, išvardintus toliau. „Google Gemini“, „OpenAI“ ir „n8n“ įrankiai naudojami informacijai teikti pagal nurodytus informacijos šaltinius ir nustatytą bendravimo logiką. Tiek „Google Gemini“, tiek „OpenAI“, tiek „n8n“ yra trečiosios šalies įrankiai, turintys savo privatumo politikas. Klientas, naudodamas modulius, kurių pavadinime yra „AI“ pažymėjimas, sutinka su „Google Gemini“, „OpenAI“ ir „n8n“ taikomomis duomenų apsaugos ir privatumo politikos taisyklėmis, pateiktomis šiose nuorodose: <https://policies.google.com/privacy#europeanrequirements>, <https://openai.com/lt-LT/policies/row-privacy-policy/>, <https://docs.n8n.io/privacy-security/privacy/>.

32.3 TELLQ MODULIAI IR SAVYBĖS:

- 32.3.1 Tellq Calls - daugiakanalės komunikacijos platformos modulis, skirtas skambučių srautų aptarnavimui.
- 32.3.2 Skambinimo funkcijai užtikrinti reikalingi numeriai, sujungimai bei minutės (tarifai) nėra paslaugos dalis ir gali būti užsakomi kaip atskiros Baltnetos telefonijos paslaugos. Telefonijos paslaugos funkcionalumus ir apribojimus apibrėžia tos Paslaugos teikimo taisyklės.
- 32.3.3 Tellq Calls modulio funkcionalumai:
 - Pasirenkamas administratoriaus darbo vietų skaičius.
 - Neribojamas agentų darbo vietų kiekis.
 - Neribojamas išorinių numerių kiekis.
 - Virtualus telefonas - Tellq programinės įrangos platformos dalis pasiekama per programą, kurios funkcionalumas leidžia Klientui priimti skambučius ir išskambinti į išorę per Baltnetos tinklą.
 - Agentų pertraukų valdymas - Tellq programinės įrangos platformos dalis, leidžianti agentams atsijungiant iš aktyvios eilės pasirinkti pertraukos tipą pagal numatytąjį arba Kliento nurodytą pertraukų sąrašą.
 - Agentų būsenos stebėjimas realiu laiku - Tellq programinės įrangos platformos dalis, leidžianti skambučių centro administratoriui duotuoju momentu stebėti agentų užimtumą.

⁹ Agento darbo vieta - daugiakanalės komunikacijos platformos virtuali darbo vieta su ribotomis teisėmis.

¹⁰ Administratoriaus (angl. Teamleader) darbo vieta - daugiakanalės komunikacijos platformos virtuali darbo vieta su išplėtinėmis konfigūracijos teisėmis.

- Agentų skambučių registras - Tellq programinės įrangos platformos dalis, leidžianti skambučių centro administratoriui analizuoti individualų agentų darbo krūvį, našumą, matyti atsilieptus, atskambintus ir praleistus skambučius.
 - Pagrindinis analitinis darbalaukis online režimu (angl. dashboard) - Tellq programinės įrangos platformos dalis, leidžianti skambučių centro administratoriui pasirinktinai matyti susistemintą informaciją apie skambučių centro agentų darbą, įeinančius ir išeinančius skambučius.
 - Bendrinis skambučių registras - Tellq programinės įrangos platformos dalis, leidžianti skambučių centro administratoriui analizuoti agentų darbo krūvį, našumą, matyti atsilieptus, atskambintus ir praleistus skambučius eilių atžvilgiu.
 - Praleistų skambučių ir atskambintų skambučių ataskaitos
 - Kontaktų duomenų bazė - Tellq programinės įrangos platformos dalis, atstojanti vidinio CRM funkciją su kontakto istorija, pokalbių komentarais, žymėmis ir įrašais.
 - Išeinančių ir įeinančių pokalbių įrašymas (saugoma iki 180d.).
 - Užlaikymo funkcija - Tellq programinės įrangos platformos dalis, leidžianti užlaikyti įeinančių skambučių.
 - Nukreipimo funkcija - Tellq programinės įrangos platformos dalis, leidžianti nukreipti įeinančių skambučių kitam agentui arba išoriniam numerii.
 - Agentų užimtumo ir pertraukų analitika - Tellq programinės įrangos platformos dalis, leidžianti analizuoti agentų pertraukų ir užimtumo tipus pagal numatytąjį arba Kliento nurodytą sąrašą.
 - Savitarnos portalas - Tellq platformos dalis, kurioje savitarnos principu administratorius gali kurti ir redaguoti agentų eiles, IVR logiką, agentų aktyvumą, sisteminius laukus, redaguoti garsinius įrašus ir kt.
 - Atskambinimų (Callback) kūrimas ir valdymas - Skambučių užsakymo funkcija, leidžianti agentui sukurti priminimą sau arba kitiems skambučių centro agentams apie skambučių klientui.
 - Click to call funkcija - Skambučių inicijavimo funkcionalumas, leidžiantis vieno mygtuko paspaudimu iš naršyklės pradėti skambučių.
 - Agentų produktyvumo ataskaitos.
 - Ataskaitos pagal individualų kliento poreikį užsakomos atskirai.
- 32.3.4 Tellq Inbox – tai daugiakanalės komunikacijos platformos modulis, skirtas elektroninių laiškų valdymui.
- 32.3.5 Tellq Inbox modulis savaimė nėra pašto sprendimas, jo veikimui reikalingas naudotojo pasirinktas pašto klientas ir pašto serveryje reikalinga aktyvinti IMAP protokolo funkciją.
- 32.3.6 Tellq Inbox modulio funkcionalumai:
- Pasirenkamas administratoriaus darbo vietų skaičius.
 - Neribojamas agentų darbo vietų kiekis.
 - Skirtingų kanalų grupavimas
 - Agentų valdymas kanaluose
 - Standartizuoti atsakymai (angl. templates)
 - Kategorijų valdymas (angl. tags)
 - Skirtingų parašų galimybė (angl. signatures)
 - Užklausų delegavimas / priskyrimas
 - Komentarai vidinei komunikacijai komandoje
 - Užklausų sprendimo istorinė informacija
 - Pranešimų centras (angl. notifications)
 - Užklausų kategorijos / filtravimas
 - Paieška pagal raktažodžius (angl. keywords)
 - Naujų / esamų užklausų kiekis ir būseną
 - Vidutinė atsakymo / išsprendimo trukmė
 - Agentų individualus įvertinimas
 - Kanalų užklausų kiekybiniai rodikliai
 - Kategorijų (angl. tags) kiekybiniai rodikliai
 - El.laiškų prisegtukų (angl. attachments) saugojimas iki 180d.
- 32.3.7 AI Inbox Draft - tai "AI funkcionalumas" kuris leidžia Tellq sistemoje generuoti atsakymus / paruošti „paruoštukus“ pagal el. laiške esantį kontekstą ir iš anksto klientų paruoštą „žinių gidą“, kuris gali būti pateiktas PDF, Excel, Word, API, Website formatais. Atsižvelgiant į turimą ir sugenerotą informaciją, Tellq vartotojas, kuris turi Tellq Inbox modulį Tellq sistemoje gali aktyvuoti šį funkcionalumą produktyvesniam el. laiškų atsakinėjimui.
- 32.3.8 AI Inbox Draft apmokestinimas:
- Apmokestinamas kaip viena licencija vienai įmonei

- AI Chatbot modulio aktyvacijai klientas turi būti įsigijęs Tellq Chat licenciją
 - Papildomas apmokestinimas taikomas pagal faktiškai per mėnesį sunaudotą AI Token kiekį
 - Kainodara nurodyta paslaugos užsakymo formoje
 - Tellq sistemoje klientas gali matyti faktiškai sugeneruotą kainos dydį
 - AI Token skaičiuojami pagal:
 - informacijos kiekį, naudojamą įkeltos informacijos nuskaitymui;
 - informacijos kiekį, naudojamą atsakymų generavimui;
 - resursus, reikalingus atsakymams suformuoti.
- 32.3.9 Tellq Chat - daugiakanalės komunikacijos platformos modulis, skirtas momentinių pokalbių valdymui.
- 32.3.10 Tellq Chat modulio įdiegimui ir sklandžiam veikimui reikalinga integruoti programinio kodo dalį į Kliento internetinę svetainę. Šios paslaugos pagrindu Klientui suteikiama programinio kodo dalis ir jo įdiegimo darbus atlieka Klientas, tai nėra Baltnetos atsakomybė.
- 32.3.11 Tellq Chat modulio funkcionalumai:
- Pasirenkamas administratoriaus darbo vietų skaičius.
 - Neribojamas agentų darbo vietų kiekis
 - Chat įskiepis Jūsų puslapiui
 - Užklausų kategorijos (angl. tags)
 - Užklausų delegavimas / priskyrimas
 - Komentarai komandos vidinei komunikacijai
 - Pranešimų centras (angl. notifications)
 - Prisegtukų (angl. attachments) saugojimas iki 180d.
- 32.3.12 Tellq MSG – tai daugiakanalės komunikacijos platformos modulis, skirtas Kliento socialinio tinklo Facebook paskyros pokalbių administravimui.
- 32.3.13 Tellq MSG veikimui būtina sąlyga – Kliento Facebook paskyra turi būti Business versijos.
- 32.3.14 Tellq MSG modulio funkcionalumai:
- Pasirenkamas administratoriaus darbo vietų skaičius.
 - Neribojamas agentų darbo vietų kiekis
 - Facebook Messenger įskiepis Jūsų puslapiui
 - Galimybė gautas užklausas į Messenger įmonės Facebook paskyrą matyti ir administruoti sistemoje
 - Gautų užklausų kategorijų valdymas (tags), užklausų personalizavimas
 - Rankinis ir automatizuotas (pagal aprašytas taisykles) užduočių delegavimas/priskyrimas kitiems agentams
 - Galimybė prie užklauso pridėti komentarą vidinei komunikacijai komandoje
 - Galimybė prie užklauso komentare pažymėti kitą agentą komunikacijai
 - Užklausų sprendimo istorinė informacija
 - Pranešimų centras (notifications)
 - Prisegtukų (angl. attachments) saugojimas iki 180d.
- 32.3.15 Tellq Chatbot – tai įskiepis Tellq sistemos Chat modulyje, skirtas palaikyti automatizuotą pokalbį su klientais 24/7 pagal norimą pasirinkimų medį, kurį galima nesunkiai sukurti ir modifikuoti platformos savitarnoje.
- 32.3.16 Tellq Chatbot gali būti naudojamas tik su Tellq Chat moduliu.
- 32.3.17 Modulis valdomas savitarnos principu paties Kliento, gali veikti 24/7 režimu, leidžia susikurti individualius CHATBOT algoritmus skirtinguose svetainės puslapiuose ar nukreipti per Chat atėjusių užklausa gyvam agentui.
- 32.3.18 AI Chatbot – daugiakanalės komunikacijos platformos modulis, skirtas automatizuotam bendravimui su klientais 24/7, pasitelkiant dirbtinį intelektą.
- 32.3.19 AI Chatbot apmokestinimas:
- Apmokestinamas kaip viena licencija vienai įmonei
 - AI Chatbot modulio aktyvacijai klientas turi būti įsigijęs Tellq Chat licenciją,
 - Papildomas apmokestinimas taikomas pagal faktiškai per mėnesį sunaudotą AI Token kiekį.
 - Kainodara nurodyta paslaugos užsakymo formoje.
 - Tellq sistemoje klientas gali matyti faktiškai sugeneruotą kainos dydį.
 - AI Token skaičiuojami pagal:
 - informacijos kiekį, naudojamą atsakymų generavimui;
 - resursus, reikalingus atsakymams suformuoti.

32.3.20 AI Chatbot modulio funkcionalumai:

- Galimybė automatizuotai nuskauduoti WEB svetainės turinį informacijos teikimui.
- Galimybė įkelti dokumentus, kurių duomenys naudojami informacijos teikimui.
- Galimybė įjungti ir išjungti modulį pagal poreikį Tellq sistemoje.
- Galimybė nustatyti AI Token kainos ribą su pranešimu apie jos pasiekimą.
- Galimybė pateikti bendravimo instrukciją (angl. *prompt*), nustatant bendraujamo tono, stiliaus, nuotaikos ir logikos parametrus.

32.3.21 AI Transcription – daugiakanalės komunikacijos platformos modulis, skirtas automatizuotai skambučių metu sugeneruotų garso įrašų transkripcijai į tekstą, pasitelkiant dirbtinį intelektą. Modulis naudoja "AI funkcionalumus", kuris leidžia transkribuoti tekstą ir sugeneruoti pokalbio apibendrinimą, nustatyti šnekančiųjų sentimentą, pateikia pilną transkripciją ir pagal nustatytas taisykles bei iškeltus tikslus įvertiną pokalbio eigą.

32.3.22 AI Transcription apmokestinimas:

- Apmokestinamas kaip viena licencija vienai įmonei.
- Papildomas apmokestinimas taikomas pagal faktiškai per mėnesį sunaudotą AI Token kiekį.
- Kainodara nurodyta paslaugos užsakymo formoje.
- Tellq sistemoje klientas gali matyti faktiškai sugeneruotą kainos dydį.
- AI Token skaičiuojami pagal resursus, reikalingus garso įrašui transkribuoti į tekstą

32.3.23 AI Transcription funkcionalumai:

- Galimybė pasirinkti transkribavimo AI technologiją.
- Galimybė įjungti pokalbio transkripcijos patobulinimą „enhancement“.
- Galimybė įjungti ir išjungti modulį pagal poreikį Tellq sistemoje.
- Galimybė pasirinkti, kuriuos garso įrašus transkribuoti (pagal telefono liniją, agentą ir pan.).
- Galimybė nustatyti AI Token kainos ribą su pranešimu apie jos pasiekimą.
- Galimybė matyti pokalbio santrauką (*summary*).
- Galimybė matyti pokalbio nuotaikos įvertinimą
- Galimybė sukurti ir matyti skambučio reitingavimą ir „AI“ įvertinimą pagal iš anksto sukurtus klausimus / kriterijus.

32.3.24 AI Voicebot – tai "AI funkcionalumas" kuris leidžia Tellq sistemoje atsakyti į įeinančius skambučius ir vykdyti išeinančius skambučius automatinio būdu, pasitelkiant virtualų balso robotą. Šio funkcionalumo galimybės ir funkcionalumas priklauso nuo kliento keliamų tikslų, individualiai apibrėžtų taisyklių (prompting) ir su klientais suderintų apsiųngimų bei integracijų su trečiosiomis šalimis techninėmis specifikacijomis. Pagrindinis elementas „AI Voicebot“ modulio korektiškam veikimui yra paruoštas „žinių gidas“, kurio pagalba balso robotas atsakinėja į klientų klausimus turėdamas reikiamą kontekstą. „Žinių gidas“ gali būti pateiktas PDF, Excel, Word, API, Website formatais.

32.3.25 AI Voicebot apmokestinimas:

- Apmokestinamas kaip viena licencija vienai įmonei
- AI Voicebot modulio aktyvacijai klientas turi būti įsigijęs Tellq Calls licenciją
- Papildomas apmokestinimas taikomas pagal faktiškai per mėnesį sunaudotą AI Token kiekį
- Kainodara nurodyta paslaugos užsakymo formoje
- Tellq sistemoje klientas gali matyti faktiškai sugeneruotą kainos dydį
- AI Token skaičiuojami pagal
 - informacijos kiekį, naudojamą įkeltos informacijos nuskaitymui
 - informacijos kiekį, naudojamą atsakymų generavimui
 - resursus, reikalingus atsakymams suformuoti.

32.3.26 AI Voicebot funkcionalumai:

- Galimybė automatizuoti įeinančius skambučius, vietoje agento pasitelkiant balso robotą.
- Galimybė automatizuoti išeinančius skambučius pagal specifišką informaciją.
- Galimybė automatiškai paleisti išeinančių skambučių kampanijas pagal paruoštus ir importuotus kontaktų sąrašus su specifikavimu.
- Galimybė nukreipti balso roboto skambučių realiam agentui.
- Galimybė matyti visų skambučių roboto sugeneruotą / surinktą informaciją Tellq sistemos registre.
- Galimybė sukonfigūruoti skirtingų kalbų AI Voicebot atpažinimą.
- Visi skambučių roboto įvykai skambučiai yra įrašomi ir transkribuojami.
- Kiekvienas kuriamas skambučių robotas turi būti techniškai įvertintas dvišaliu susitarimu ir esant nestandartizuotiems poreikiams, kuriems reikalingas papildomas programavimas, gali būti apmokestinamas programavimo valandomis.

32.3.27 Tellq autoscambintuvai (Autocaller) – tai funkcionalumas, kuris leidžia Tellq sistemoje importuoti klientų duomenų bazę su

specifiniais laukais (reikalavimais) ir paspaudus „Start“, mygtuką, automatiškai inicijuoti nuo 1 iki 5 skambučių vienu metu. Tas klientas, kuris pirmas pakels ragelį, bus sujungtas su Tellq agentu, o likusieji kontaktai, kurie nepakėlė, bus perkelti į „nepaskambintų“ skambučių sąrašą ir jiems bus bandoma skambinti per sekantį skambučių iniciavimą. Šis funkcionalumas leidžia padidinti išeinančių skambučių kiekį ir agento produktyvumą iki 5 kartų ir yra skirtas vykdyti išeinančių skambučių kampanijoms. Galimybė naudoti kartu su AI Voicebot.

32.3.28 Tellq autoskambintuvo modulio funkcionalumai:

- Galimybė vienu metu inicijuoti iki 5 skambučių
- Galimybė skambinti iš skirtingų numerių
- Galimybė nustatyti skambinimo bandymų kiekį tam pačiam numeriui
- Galimybė nustatyti skambinimo trukmės dažnį, reiškiantį jeigu klientas nepakėlė ragelio, po kiek laiko jam vėl inicijuoti skambutį
- Galimybė valdyti importuojamą sąrašą ir matyti pasiektus rezultatus / analitiką
- Galimybė įjungti „AI transcription“ modulį
- Galimybė / reikalavimas iš anksto paruošti scenarijų, pagal kurį „AI Voicebot“, vykdys skambučius, surinks reikiamą informaciją, informuos klientus jiems aktualią informaciją
- Aktyvavus „AI Voicebot“ modulį, visi skambučiai yra transkribuojami ir reitinguojami (jeigu pateikti reitingavimo klausimai)

32.3.29 Tellq NPS Calls - daugiakanalės komunikacijos platformos modulis, skirtas Kliento aptarnaujamų užklausų telefonu aptarnavimo kokybės vertinimui SMS žinutėmis.

32.3.30 Tellq NPS Calls funkcionalumai:

- Neribojamas SMS žinučių kiekis
- Naudojamas tik su Tellq Calls moduliu
- Apmokestinimas pagal einamąjį mėnesinį faktinį išsiųstų pranešimų kiekį papildomai
- Galimybė pasirinkti tekstą
- Galimybė pasirinkti konkretaus agento vertinimą
- Galimybė pasirinkti konkrečios telefono linijos vertinimą
- 10 balų vertinimo sistema
- Pasirenkamas aptarnaujamų skambučių vertinimo intervalas
- Pasirenkamas aptarnauto skambučio tipas – vertinami gali būti įeinantys, išeinantys arba visi aptarnaujami skambučiai.
- Suteikiamas atskiras numeris
- Vienos SMS žinutės ilgis lotyniškais raidėmis iki 160 simbolių. Vienos SMS žinutės ilgis ne lotyniškais raidėmis (pvz. kirilica arba lietuviškais raidėmis) iki 70 simbolių.
- Sutartyje nurodytas SMS tarifas galioja siunčiant žinutes tik į Lietuvoje esančių mobiliųjų operatorių tinklus Telia Lietuva, Bitė, Tele2. Lietuvos mobiliųjų operatorių korektišku prefiksu laikoma skaičių kombinacija "3706..." visi kiti prefiksai esantys kliento SMS siuntimo sąrašuose atitinka užsienio šalių prefiksus, pvz "86..." yra Kinijos prefiksas ir kt.
- SMS siuntimo kaina, už Lietuvos ribų, nurodyta užsakyme EUR/SMS be PVM.

32.3.31 Tellq NPS Tickets - daugiakanalės komunikacijos platformos modulis, skirtas Kliento aptarnaujamų užklausų aptarnavimo, Tellq Inbox ir Tellq Chat moduliais, kokybės vertinimui.

32.3.32 Tellq NPS Tickets funkcionalumai:

- Naudojamas tik su Tellq Inbox ir/arba Tellq Chat moduliu
- Individualus NPS užklauso tekstas
- Automatinis el.laiško arba chat žinutės siuntimas aptarnavus užklausą
- Galimybė klientui palikti komentarą
- NPS vertinimo matymas Tellq Inbox ir Tellq Chat log'uose.
- NPS kliento komentaro matymas Tellq Inbox ir Tellq Chat log'uose.

32.3.33 Tellq SMS – tai daugiakanalės komunikacijos platformos funkcionalumas, skirtas Tellq Calls modulį turintiems Klientams, kuris leidžia siųsti SMS žinutes prieš, per ar po pokalbio klientams Tellq sistemoje.

32.3.34 Tellq SMS modulio funkcionalumai:

- Neribojamas SMS žinučių kiekis
- Apmokestinimas pagal einamąjį mėnesinį faktinį išsiųstų pranešimų kiekį papildomai
- Galimybė pasirinkti tekstą
- Galimybė pasirinkti Sender ID
- API (angl. Application Programming Interface) - aplikacijų programavimo sąsaja leidžianti atlikti papildomus programavimo darbus susisieti Tellq platformą su Kliento sistemomis/programomis ir pasiekti jų funkcionalumą ar apsiekti su ja duomenimis

- Vienos SMS žinutės ilgis lotyniškais raidėmis iki 160 simbolių. Vienos SMS žinutės ilgis ne lotyniškais raidėmis (pvz. kirilica arba lietuviškais raidėmis) iki 70 simbolių. Sutartyje nurodytas SMS tarifas galioja siunčiant žinutes tik į Lietuvoje esančių mobiliųjų operatorių tinklus Telia Lietuva, Bitė, Tele2. Lietuvos mobiliųjų operatorių korektišku prefiksu laikoma skaičių kombinacija "3706..." visi kiti prefiksai esantys kliento SMS siuntimo sąrašuose atitinka užsienio šalių prefiksus, pvz "86..." yra Kinijos prefiksas ir kt.
- SMS siuntimo kaina, už Lietuvos ribų, nurodyta užsakyme EUR/SMS be PVM.

32.4 TECHNINĖS REKOMENDACIJOS IR REIKALAVIMAI

32.4.1 Visos naujausios techninės rekomendacijos ir reikalavimai pateikiami šioje nuorodoje <https://help.tellq.io/pagrindinis/>

32.4.2 Atsiradus naujiems techniniams reikalavimams klientus informuojame Užsakymuose nurodytais kontaktais.

32.5 STANDARTINĖS PASLAUGOS UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS / PAKEITIMAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
Pridėti papildomą agentą	30 min	Resursų modifikacija sistemoje inicijuoja naują Užsakymą.
Pridėti papildomą numerį	30 min	Resursų modifikacija sistemoje inicijuoja naują Užsakymą. Reikalingas kreipimasis į Baltnetą.
Pakeisti vartotojo vardą vienam agentui	30 min	
Pakeisti skambėjimo seką (viena seka)	30 min	
Pakeisti IVR garso takelį (1 įrašo pakeitimas)	30 min	Įrašą pateikia Klientas arba jį galima užsakyti per Baltnetą.
Pakeisti IVR konfigūraciją (1 gylis lygmenyje)	30 min	
Uždėti peradresavimą (1 numeriu)	30 min	
Konfigūruoti eilę	30 min	
Plėsti disko vietą	30 min	Resursų modifikacija sistemoje inicijuoja naują Užsakymą.
Ištrinti pokalbių įrašus	30 min	
Generuoti skambučių ataskaitą pagal vartotoją/numerį	30 min	

32.6 KITOS SĄLYGOS

32.6.1 Su Tellq Multi paslaugos technine dalimi susijusios Užklauso (Vartotojo incidentai, Daliniai incidentai, RFC Užklauso, RFI Užklauso) teikiamos el. paštu pagalba@balt.net. Klausimai susiję su paslaugos valdymu teikiami el. paštu pagalba@balt.net.

32.6.2 Po paslaugos sustabdymo Baltnetą įsipareigoja kliento telefono stotelę su duomenimis ištrinti per 2 darbo dienas. Iš rezervinių kopijų ir be jokios galimybės atstatyti duomenys ištrinami per 7 kalendorines dienas arba anksčiau, jei to pareikalauja Klientas.

33 GENESYS CLOUD PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

33.1 GENESYS CLOUD PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Genesys Cloud – WEB naršyklės pagrindu veikianči programinė įranga, skirta kontaktų centro ir kliento patirčių valdymo organizavimui, jo automatizavimui, valdymui ir kontrolei. Sistema skirta aptarnauti skirtingus komunikacijos kanalus:

33.2 PASLAUGOS APIMTIS

33.2.1 Baltnetą Užsakyme nurodytas Genesys Cloud licencijas užsako Kliento vardu, aktyvuoja Kliento vardu ir perduoda Kliento įgaliotam atstovui.

33.2.2 Genesys Cloud CX sistemos gamintojas ir vystytojas viešai interneto svetainėje pateikia Genesys Cloud CX funkcionalumo galimybes, kuriuos yra nuolatos papildomas. Su naujausių licencijų galimybių sąrašu galima susipažinti interneto svetainėje <https://www.genesys.com/pricing/pricing-expanded#self-service>

- 33.2.3 Konsultavimo, dokumentų ruošimo, ataskaitų generavimo ar kito pobūdžio darbas susijęs su trečiųjų šalių integruotais sprendimais, atliekamas tik iš anksto suderinus pagal šioje Sutartyje nurodytus Papildomų darbų įkainius.
- 33.2.4 Genesys Cloud CX licencijos pagal Užsakyme nurodomą tipą turi apribotą sesijų ir resursų kiekį naudojant sistemos funkcionalumus per mėnesį. Viršijus numatytus rėžius, Klientas apmokestinamas papildomai pagal ...
- 33.2.5 Ribojimas pagal sistemos sesijų laiką minutėmis ir resursų kiekį (nurodoma užsakyme):
- Vieta skirta saugoti failams GB per mėnesį
 - Skambučių naudojimo sesijoms minutėmis per mėnesį
 - IVR naudojimo sesijoms minutėmis per mėnesį
- 33.2.6 Papildomai apmokestinamas viršytas užsakyme nurodytas sesijų laikas minutėmis ir resursų kiekis:
- Kaina už viršytus resursus: 1GB/Eur. - 0,25 Eur
 - Kaina už viršytus resursus: 1val./Eur. – 0,08 Eur
 - Kaina už viršytus resursus: IVR meniu trukmė 1val./Eur. – 0,60 Eur
- 33.2.7 Papildomai gali būti apmokestinamos sesijos už įsdiegtus papildomus funkcionalumus ar papildomas integracijas.
- 33.3 KITOS SĄLYGOS
- 33.3.1 Kliento įgaliotas atstovas, pasirašydamas užsakymą pripažįsta, kad pasirašymo dieną yra susipažinęs su interneto svetainėje <https://help.mypurecloud.com/articles/global-genesys-cloud-service-terms-and-conditions/> viešai paskelbtomis bendrosios Genesys debesų technologijos sutarties sąlygomis ir su jomis sutinka.
- 33.3.2 Genesys Cloud CX licencijų nuomos paslaugai galioja tiekėjo SLA, su kurio galima susipažinti tiekėjo svetainėje <https://help.mypurecloud.com/articles/service-level-agreements/>
- 33.3.3 Klientui yra suteikiamos Genesys Cloud licencijos Užsakyme numatytam laikotarpiui ir iškart aktyvuojamos visam periodui.
- 33.3.4 Užsakyme numatytą metinį naudojimosi licencija mokestį Klientas privalo sumokėti Baltnetai vienu iš šių būdų:
- Sumokėti visą termino sumą termino, kiekvieną mėnesį mokant lygiomis dalimis;
 - Sumokėti visą sumą per 30 kalendorinių dienų nuo sąskaitos išrašymo dienos.
 - Jeigu Užsakymas Kliento iniciatyva nutraukiamas anksčiau Užsakyme numatyto termino, Klientas privalo ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų po Užsakymo nutraukimo dienos sumokėti Baltnetai visą likusią nesumokėtą Užsakyme nurodyto termino mokesčio dalį.

34 GENESYS CLOUD PRIEŽIŪROS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

34.1 GENESYS CLOUD PRIEŽIŪROS PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Genesys Cloud priežiūros paslauga – tai sertifikuotų Baltnetos specialistų konsultacijos, susijusios su Genesys Cloud programine įranga, sistemos funkcionalumų plėtimas pagal Kliento poreikį sistemos ribose, Užklausų dėl pakeitimų (RFC) ar informacijos suteikimo (RFI) įgyvendinimas.

34.2 PASLAUGOS APIMTIS

- 34.2.1 Genesys Cloud CX priežiūros paslaugos turėtojams taikomas laiko apribojimas – ne daugiau nei 4h per mėnesį techninių žmonių darbo konsultacijoms, kreipinių dėl pakeitimų (RFC), informacijos suteikimo (RFI) vykdymui. Neišnaudotos valandos į kitą mėnesį neperkeliamos. Viršijus numatytą laiką, vėlesnis aptarnavimas apmokestinamas pagal šioje Sutartyje nurodytus Papildomų darbų įkainius.
- 34.2.2 Konsultacijos susijusios su Genesys Cloud funkcionalumu:
- Konsultacijos dėl esamos konfigūracijos naudojimo
 - Konsultacijos dėl esamos konfigūracijos pakeitimų
 - Konsultacijos dėl naujų konfigūracijų įgyvendinimo
 - Konsultacijos dėl AppFaundry prekyvietės aplikacijų
 - Konsultacijos dėl turimų licencijų panaudojimo galimybių
 - Konsultacijos dėl ataskaitų naudojimo
- 34.2.3 Konsultavimo, dokumentų ruošimo, ataskaitų generavimo ar kito pobūdžio darbas susijęs su trečiųjų šalių integruotais sprendimais, atliekamas tik iš anksto suderinus pagal šioje Sutartyje nurodytus Papildomų darbų įkainius.

34.3 STANDARTINĖS PASLAUGOS UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS / PAKEITIMAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
----------------------------------	------------------------------------	---------

Aktyvuoti papildomą agentą	30 min	Resursų modifikacija sistemoje inicijuoja naują Genesys Cloud Užsakymą.
Deaktyvuoti agentą	30 min	Resursų modifikacija sistemoje inicijuoja naują Genesys Cloud Užsakymą.
Pridėti papildomą numerį	30 min	Resursų modifikacija sistemoje inicijuoja naują Genesys Cloud Užsakymą.
Pašalinti numerį	30 min	Resursų modifikacija sistemoje inicijuoja naują Genesys Cloud Užsakymą.
Pakeisti vartotojo vardą vienam agentui	30 min	-
Pakeisti skambėjimo seką (viena seka)	30 min	-
Pakeisti IVR garso takelį (1 įrašo pakeitimas)	30 min	-
Pakeisti IVR konfigūraciją (1 gylio lygmenyje)	30 min	-
Konfigūruoti eilę	30 min	-
Konfigūruoti užklauso pabaigos kodus	30 min	-
Pakeisti agento taisykles	30 min	-

35 DUOMENŲ PERDAVIMO PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS

35.1 DUOMENŲ PERDAVIMO PASLAUGŲ APIBRĖŽIMAS

Duomenų perdavimo paslaugos tai: šviesolaidinis internetas, bevielis internetas, 4G ryšio internetas, DSL internetas ir tinklų sujungimo sprendimai (L2 linija, VPN sprendimai, privatus ryšys su globalios debesijos infrastruktūra, jungiamųjų kabelių nuoma, optinių skaidulų nuoma (angl. dark fiber)). Šios paslaugos gali būti teikiamos įvairiomis technologijomis, tokiomis kaip optinė prieiga, varinė prieiga, bevielė prieiga, naudojantis Baltnetos tinklu arba Trečiųjų šalių ryšių infrastruktūra.

35.2 KLIENTO ATSAKOMYBĖ

35.2.1 Klientas įsipareigoja užtikrinti, kad turi ir paslaugų teikimo laikotarpiu turės visus reikiamus leidimus, kurie gali būti reikalingi Paslaugų teikimui nurodytoje Paslaugų teikimo vietoje ir įsipareigoja savo sąskaita užtikrinti, kad visą Sutarties galiojimo laikotarpį Baltnetai nebūtų trukdoma (draudžiama) įgyvendinti technines galimybes Paslaugų teikimui Kliento pasirinktoje Paslaugų teikimo vietoje. Ši sąlyga laikoma esmine sąlyga, kad Paslaugos būtų teikiamos Klientui. Taip pat Klientas turi užtikrinti tinkamas Baltnetos įrangos naudojimo sąlygas ir nepertraukiamą elektros energijos tiekimą paslaugos įdiegimo vietoje sumontuotai Baltnetos ryšio įrangai.

35.2.2 Klientas yra susipažinęs, kad Baltnetą pasilieka teisė papildomai apmokestinti klientą už užsakyme nurodyto duomenų srauto viršijimą (angl. burst) dėl kliento veiksmų. Burst taikymo sąlyga pažymima paslaugos užsakyme. Skaičiuojant pagal 95 percentilės skaičiavimo metodą, srauto viršijimas gali būti apmokestintas už kiekvieną papildomą Mbps (1Mbps kaina nurodoma paslaugos užsakyme).

35.3 DUOMENŲ PERDAVIMO PASLAUGŲ TIPAI

- Šviesolaidinis internetas - šviesolaidine linija teikiama interneto paslauga.
- Bevielis internetas – bevielio ryšio antenomis teikiama interneto paslauga taškas-taškas (angl. point-to-point) arba taškas-multi taškas (angl. point-to-multipoint) principu.
- 4G ryšio internetas – interneto teikimas 4G technologijos pagrindu.
- L2 linija – šviesolaidine linija arba kita technologija teikiama tinklų apjungimo paslauga, kuri apjungia du geografiškai nutolusius elektroninių ryšių tinklus ir yra realizuota 2'ame OSI lygyje.
- Skaidulos nuoma – fizinės šviesolaidžio optinės skaidulos dedikavimas Klientui.
- DSL internetas – varinės prieigos tinklo technologija paremta interneto teikimo paslauga.
- Trečiųjų šalių ir tinklų sujungimo sprendimai – duomenų perdavimo sprendimams teikti pasitelkiami trečiųjų šalių resursai ar technologijos.
- Privatus ryšys su globalios debesijos infrastruktūra – duomenų perdavimo paslauga, skirta Kliento infrastruktūrai sujungti su globalios debesijos tiekėjo infrastruktūra privačiu duomenų perdavimo kanalu. Paslauga gali būti teikiama naudojant Azure

ExpressRoute, AWS Direct Connect, Google Cloud Interconnect ar kitus analogiškus globalios debesijos tiekėjų jungčių sprendimus.

35.4 PASLAUGOS PARAMETRAI IR PATEIKIAMUMAS

- Šviesolaidinio interneto paslaugos vidutinis mėnesinis paketų vėlinimas Lietuvoje – 15 ms.
- Šviesolaidinio interneto paslaugos paketų praradimas ne didesnis kaip – 0,1 %
- Šviesolaidinis internetas paslaugos mėnesinis pateikiamumas yra 99,9 %
- Bevielio ryšio interneto paslaugos mėnesinis pateikiamumas yra 99,8 %
- 4G ryšio interneto paslaugos mėnesinis pateikiamumas yra 96,5 %
- L2 linijos mėnesinis pateikiamumas yra 99,9 %
- Privatus ryšys su globalios debesijos infrastruktūra mėnesinis pateikiamumas yra 99,9 %

35.5 PASLAUGŲ APIMTIS

35.5.1 Paslaugos apima:

APIMTIS	DUOMENŲ PERDAVIMO PASLAUGŲ TIPAI
Baltnetai užtikrina paslaugos įdiegimą, teikimą bei jos priežiūrą iki įvado, įskaitant ir Baltnetos galinės įrangos ¹¹ kokybišką veikimą	šviesolaidinis internetas, bevielio ryšio internetas, 4G ryšio internetas, L2 linija, skaidulos nuoma, DSL, trečiųjų šalių ir tinklų sujungimo sprendimai, Privatus ryšys su globalios debesijos infrastruktūra
Ne dėl Kliento kaltės įvykę gedimai Baltnetos tinkle šalinami nemokamai	šviesolaidinis internetas, bevielio ryšio internetas, 4G ryšio internetas, L2 linija, skaidulos nuoma, DSL, trečiųjų šalių ir tinklų sujungimo sprendimai, Privatus ryšys su globalios debesijos infrastruktūra
Garantinės priežiūros laikotarpiu ne dėl Kliento ar trečiųjų šalių kaltės atsiradę galinės įrangos gedimai šalinami nemokamai. Nesant galimybės pakeisti sugedusią galinę įrangą to paties gamintojo bei to paties modelio įranga, Baltnetai turi teisę pakeisti sugedusią įrangą kita lygiaverte Galine įranga.	šviesolaidinis internetas, bevielio ryšio internetas, 4G ryšio internetas, L2 linija, DSL, trečiųjų šalių ir tinklų sujungimo sprendimai, Privatus ryšys su globalios debesijos infrastruktūra
Paslaugos pralaida ir veikimo atstumas priklauso nuo įrangos parametrų, pastato ir kitų aplinkinių charakteristikų.	bevielio ryšio internetas, 4G ryšio internetas
Kliento įrenginiai, skirti naudotis duomenų perdavimo paslaugomis turi būti tvarkinga su korektiškai įdiegta programine įranga. Priešingu atveju, Baltnetai neatsako už sutrikimus, atsiradusius įdiegiant reikalingas ryšiui palaikyti programas.	šviesolaidinis internetas, bevielio ryšio internetas, 4G ryšio internetas, L2 linija, DSL, trečiųjų šalių ir tinklų sujungimo sprendimai, Privatus ryšys su globalios debesijos infrastruktūra
Paslaugos veikimo testavimas.	šviesolaidinis internetas, bevielio ryšio internetas, 4G ryšio internetas, L2 linija, skaidulos nuoma, DSL, trečiųjų šalių ir tinklų sujungimo sprendimai, Privatus ryšys su globalios debesijos infrastruktūra

35.5.2 Duomenų perdavimo paslaugos neapima: tinklo kabeliavimo darbų, aukštapių darbų bei paslaugos suteikimui reikalingos specialiosios įrangos nuomos bei papildomų medžiagų įsigijimo, darbuotojų kompiuterizuotą darbo vietą bei mobiliųjų ar periferinių įrenginių tikrinimo bei konfigūravimo, tačiau atskiru susitarimu šios paslaugos gali būti užsakomos papildomai.

35.6 STANDARTINĖS PASLAUGŲ UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS / PAKEITIMAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
Atlikti DHCP rolės pakeitimus vienam įrenginiui	30 min	-
Atlikti IP adresacijos konfigūravimą / keitimą (iki 5 adresų)	30 min	-
Padaryti portų nukreipimą	30 min	-
Pakeisti DHCP nustatymus / IP rezervacija	30 min	-
Pakeisti DHCP nustatymus / serverio nustatymų keitimas	30 min	-
Patikrinti maršrutizatoriaus pasiekiamumą	30 min	-

¹¹ Galinė įranga – tai maršrutizatorius, antena ar kitas duomenų perdavimo paslaugos teikimo užtikrinimui reikalingas įrenginys montuojamas Kliento patalpose. Galinė įranga nuosavybės teise priklauso Baltnetai.

Sukonfigūruoti/pakeisti NAT/Portforward/ ACL ir DHCP taisykles vienam įrenginiui	30 min	-
--	--------	---

36 TINKLO PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS

36.1 TINKLO PRIEŽIŪROS PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Tinklo priežiūra – tai paslauga apimanti įmonės LAN tinklo pradinį įrangos (komutatoriai, maršrutizatoriai, bevielio ryšio priegigos taškai, ugniasienės) identifikavimą, rekomendacijas dėl tinklo topologijos, bazinių ir saugumo taisyklių įgalinimą tinkle, konfigūravimą, atnaujinimų diegimą, nuolatinę priežiūrą, bei pro aktyvų valdymą.

36.2 PASLAUGOS APIMTIS

36.2.1 PASIRUOŠIMAS. Prieš pradėdant teikti tinklo priežiūros paslaugą atliekami šie veiksmai:

- Tinklo įrenginių identifikavimas – šiuo etapu inventorizuojama kliento turima tinklo įranga ir sudaromas prižiūrimos įrangos sąrašas, patikslinami įrangos kiekiai, įranga pažymima specialiais paslaugos informaciniais lipdukais ir turi suteiktą unikalų numerį. Sudarytas dokumentas, nurodant konkrečius įrangos modelius ir kiekius yra laikomas užsakymo dalimi.
- Tinklo topologijos dokumentacija – numatoma būsima arba identifikuojama esama tinklo topologija, paruošiama dokumentuota tinklo schema, kurios pagrindu toliau yra teikiama paslauga. Atsiradus naujam įrenginiui tinkle, klientas privalo informuoti Baltnetą ir pradinė schema yra koreguojama. Priežiūros paslauga teikiama užsakyme nurodytai įrangai. Savavališkas Kliento kitų įrenginių naudojimas sumažina Baltnetos atsakomybę už veikimą, paliekant įsipareigojimą tik reakcijai į gedimą.

36.2.2 MONITORINGAS. Apsibrėžta kliento tinklo įranga yra įtraukiama į Baltnetos stebėjimo sistemą, kuri 24x7 stebi tinklo įrenginių būsenas, servisų darbą ir įspėja apie nuokrypius nuo standartinių (arba susitartų) parametrų. Monitoringas apima šias sritis:

- Pasiekiamumas. Ryšio tarp vidinių kliento tinkle esančių valdomų įrenginių ir išorinio tinklo pasiekiamumo tikrinimas ICMP protokolu. Tikrinimo intervalas kas 300 sekundžių (5 minutes).
- Apkrovų rinkimas (angl. Performance counter). Stebėjimo sistemoje tikrinami ir fiksuojami kliento tinklo įvykiai:
- Apkrovos (angl. Utilization counter)
- Klaidos (angl. Errors counter)
- Anomalijos (angl. Discard counter). Fiksuojami nuokrypiai nuo normų
- Centralizuotas žurnalinių įrašų rinkimas. Visi kliento tinklo įvykiai yra fiksuojami, o žurnaliniai įrašai kaupiami 1 savaitę Baltnetos duomenų centre.
- Konfigūracijų pokyčiai ir versijos.
- Stebėsenos skydelio prieigos suteikimas klientui. Yra suteikiama prieiga prie savo tinklo monitoringo skydelio stebėtojo teisėmis. (Ruckus gamintojo WiFi įrenginiams gali būti daroma išimtis)

36.2.3 KONFIGŪRACIJA. Kliento tinklo įrangai atliekamas šiose taisyklėse apibrėžtų saugumo ir bazinių taisyklių įgalinimas ir konfigūravimas. Taisyklių įgalinimas yra tiesiogiai priklausomas nuo kliento tinklo įrangos galimybių/funktionalumo.

36.2.4 Komutatorių konfigūravimas:

- Saugumo taisyklių įgalinimas
- DAI (angl. Dynamic ARP Inspection)
- IP spoofing
- DHCP snooping
- STP BPDU/ROOT guard
- Loop prevention
- Bazinių taisyklių įgalinimas:
- VLAN konfigūravimas
- Port description konfigūravimas
- Prievado (angl. Interface) konfigūravimas
- Sutartos topologijos įgyvendinimas
- LACP/Link aggregation protokolų konfigūravimas
- SNMP protokolo konfigūravimas

36.2.5 Maršrutizatorių konfigūravimas:

- QoS (angl. quality of service) funkcijos įgalinimas, skirtas kokybės užtikrinimui pagal standartines taisykles
- IP sec (site to site) VPN. Virtualaus privataus tinklo sukūrimas tarp skirtingų įmonės padalinių/trečiųjų šalių
- L2TP/ SSL VPN (angl. remote access) konfigūravimas. Nutolusių darbo vietų virtualaus privataus tinklo sukūrimas. Šio

funktionalumo įgalinimas apima tik tinklo įrangos dalies sukonfigūravimą. Už VPN įdiegimą kliento nutolusioje darbo vietoje atsakingas klientas

- IP adresų konfigūravimas
- NAT taisyklių konfigūravimas
- Prievadų (angl. port forward) taisyklių sudėliojimas
- ACL (angl. access list) taisyklių sudėliojimas
- HCP rolės valdymas

36.2.6 Wifi stotelių konfigūravimas:

- Tinklo pavadinimo suteikimas/keitimas
- Tinklo autentifikacijos prisijungimo keitimas
- Tinklo autentifikacijos protokolo keitimas
- Papildomų tinklo grupių atskyrimas
- Svečių politikos valdymas
- WiFi signalo padengimo žemėlapis. Atliekama fizinė Kliento patalpų analizė. Pagal tai parenkamos WiFi stotelėms tinkamiausios įrengimo vietos ir paruošiamas WiFi įrenginių išdėstymo ar WiFi signalo padengiamumo žemėlapis. Pagal poreikį gali būti atliktas AP įrenginių išdėstymo planas, pagal AP gamintojo planavimo programas už papildomą mokestį.
- 802.1X/EAP konfigūracija. Esant techninėms įrangos galimybėms atliekama IEEE 802.1X/EAP autentifikacijos konfigūracija. Tokiu būdu yra įgyvendinama fizinio tinklo apsauga (Wi-Fi įrenginiai, ugniasienės), kuomet Kliento įrenginys gali prisijungti prie 802.1X/EAP įmonės tinklo tik autorizacijos atveju. Įprastas 802.1X/EAP sprendimas apima RADIUS serverį (autentifikavimo serverį), LAN jungiklį (autentifikatorių) ir kliento įrenginius su autentifikavimo programine įranga, todėl pilnas sprendimo įgyvendinimas galimas tik Kliento techninės infrastruktūros galimybėms leidžiant. Kitais atvejais Baltnetas pasilieka teisę viršytas darbų sąnaudas apmokestinti papildomai, taip pat reikalinga papildoma įranga sprendimo įgyvendinimui yra Kliento atsakomybėje ir nėra paslaugos dalis.

36.2.7 PALAIKYMAS

- Programinės aparatinės įrangos (angl. firmware) diegimas ir atnaujinimas.
- Automatiniai atnaujinimai: atnaujinimų diegimas susijęs su gamintojo palaikomomis atnaujintomis versijomis siekiant ištaisyti programines klaidas, saugumo spragas ar kt.
- Planiniai diegimai: rekomendacijomis ar susitarimais grįstų atnaujinimų diegimas kliento tinklo įrangoje.
- Centralizuotas autentifikacijos valdymas. Prisijungimui prie kliento tinklo įrangos, naudojamas centralizuotas autentifikacijos serveris, t.y. Kliento tinkle atliekami konfigūracijos pakeitimai yra fiksuojami identifikuojant konkrečias vartotojų sesijas į tinklą ir atlikus veiksmus. Įrenginių konfigūracijos saugojimas/atstatymas.
- Tarpininkavimas su įrangos gamintojais (angl. Vendor support), jei klientas numatyta įrangai yra įsigijęs palaikymo paslaugą arba ji numatyta pagal trečiųjų šalių kontraktą, tuomet Baltnetos specialistai padeda pateikti užklausas, bendrauja įrangos suderinamumo klausimais.
- Pakaitinė įranga. Gedimo atveju klientui laikinai (iki kol kliento įranga bus sutaisyta/pakeista) suteikiama pakaitinė įranga (nebūtinai tokia pati, kokią naudojo klientas) bazinio funkcionalumo/tinklo darbingumo atstatymui už papildomą mėnesinį mokestį nustatytą, pagal reikalingos įrangos vertę.
- Stebėsenos parametrų analitika. Standartinių Kliento tinklo parametrų apibrėžimas ir pro aktyvi nukrypimų nuo šių parametrų analizė, tinklo optimizavimas nustatymų pagalba, rekomendacijų teikimas esant poreikiui. Incidento arba nuokrypio nuo standartinių parametrų atveju, Baltnetas jį identifikuoja ir imasi atitinkamų veiksmų, esant poreikiui informuoja klientą ir pagal sutartyje numatytus reakcijos ir gedimų šalinimo laikus, įsipareigoja išspręsti gedimą. Kitais atvejais, kuomet incidentas susijęs su įrangos fiziniu gedimu ar trečiomis šalimis, Baltnetas užtikrina, jog imsis visų įmanomų, finansiškai pagrįstų veiksmų, incidento eliminavimui, tačiau į paslaugos apimtį neįeina sugedusios įrangos pristatymas garantinio aptarnavimo centrui bei įrangos remonto sąskaitos apmokėjimas.

36.3 PASLAUGOS APRIBOJIMAI

36.3.1 Visas funkcionalumas įgyvendinamas pagal kliento inicijuojamą poreikį.

36.3.2 Visus tinklo priežiūros paslaugos apimties darbus, siekiant geriausiai atitikti Kliento interesus, Baltnetos specialistai stengiasi atlikti nuotoliniu būdu. Tais atvejais, kai atlikti darbų ar pašalinti gedimo negalima nuotoliniu būdu, Baltnetos specialistai darbus atlieka Kliento patalpose (Vilniuje, Kaune ir Klaipėdoje darbai kliento patalpose papildomai nėra apmokestinami, kitų miestų klientams taikomas papildomas mokestis už atvykimą į vietą pagal šioje sutartyje nurodytus Atvykimo į Kliento patalpas ir papildomų darbų įkainius).

36.3.3 Jei Kliento įrangoje naudojama programinė įranga, kuri neturi palaikymo iš programos gamintojo (arba jis yra pasibaigęs), Baltnetas

neprisiima atsakomybės už incidentų susijusių su ta programine įranga pašalinimą.

36.3.4 Tinklo priežiūros paslauga neapima žemiau išvardintų paslaugų, tačiau atskiru susitarimu šios paslaugos gali būti užsakomos papildomai:

- Vietinio tinklo kabelių išvedžiojimo, rozečių montavimo darbų
- Tinklo įrangos nuomos
- Detalizuoto srauto analitika
- WAF konfigūravimo ir priežiūros
- Tinklo perkėlimo darbų
- Tinklo migracijos plano ir naujos aplinkos paruošimo
- Aparatinės įrangos remonto
- Trečiųjų šalių sutarčių valdymo.

36.3.5 Konsultavimo, dokumentų ruošimo, ataskaitų generavimo ar kito pobūdžio darbas susijęs su trečiųjų šalių organizuotu auditu atliekamas tik iš anksto suderinus pagal šioje Sutartyje nurodytus Papildomų darbų įkainius.

36.3.6 Didėjant priežiūros įrangos skaičiui, Baltnetą proporcingai padidina paslaugos kainą pagal šioje Sutartyje arba Paslaugų užsakyme numatytas sąlygas.

36.3.7 Kreipinius dėl pakeitimų ir informacijos suteikimo gali registruoti tik užsakyme įrašyti Kliento įgalioti atstovai.

36.4 STANDARTINĖS PASLAUGOS UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS / PAKEITIMAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
Atnaujinti tinklo įrangos sąrašą	30 min	
Atskirti wifi potinklius	60 min	Viena lokacija
Pakeisti komutatoriaus prievadų (interface) konfigūraciją	30 min	Laikas vienam įrenginiui
Pakeisti maršrutizatoriaus peradresavimo konfigūraciją	30 min	Laikas iki 10 vnt. prievadų.
Pakeisti wifi slaptažodį	30 min	
Pakeisti wifi tinklo pavadinimą	30 min	
Pateikti įrenginio konfigūracijos failą	30 min	
pateikti komutatoriaus prievadų konfigūracijos informaciją pdf,xls ar kt. formatu	30 min	
Pateikti log'o ataskaitą	30 min	
Pateikti maršrutizatoriaus peradresavimo (angl. forwarding) konfigūraciją	30 min	
Pateikti monitoringo ataskaitą (ICMP,CPU, RAM, SWAP, Klaidos)	30 min	
Pateikti priežiūros tinklo įrangos sąrašą	30 min	
Pateikti tinklo topologijos schemą	30 min	
Pateikti Wifi signalo kokybės ataskaitą	30 min	
Perkrauti wifi stotelę	30	
Sukonfigūruoti papildomą IP	30 min	
Sukonfigūruoti/pakeisti komutatoriaus bazines saugumo taisykles	60 min	
Sukonfigūruoti/pakeisti L2TP/ SSL VPN (angl. remote access) viename tinklo įrenginyje	30 min	
Sukonfigūruoti/pakeisti maršrutizatoriaus bazines saugumo taisykles	30 min	
Sukonfigūruoti/pakeisti VLAN konfigūraciją	30 min	

37 TINKLO PERIMETRO APSAUGOS (vUTM) PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

37.1 TINKLO PERIMETRO APSAUGOS (vUTM) PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Tinklo perimetro apsauga (vUTM) – Baltnetos Duomenų centre, virtualios ugniasienės pagrindu veikiantis saugumo sprendimas įvairaus pobūdžio grėsmių (DoS, DDoS atakų, įsilaužimų į duomenų bazines, duomenų vagysčių (angl. phishing), virusų, SPAM žinučių) prevencijai.

37.2 PASLAUGOS APIMTIS

37.2.1 vUTM planai:

	vUTM 25	vUTM 50	vUTM 100	vUTM 150	vUTM 200	vUTM 500
Rekomenduojamas maksimalus vartotojų kiekis (vnt.)	25	50	100	150	200	500
UTM pralaida, (Mbps) (esant aktyvuotam saugumo taisyklių paketui)	100	200	250	450	600	1200
Maksimal ugniasienės pralaidumas UDP (Mbps)	500	1000	1500	3000	3900	5000
IPsec (Mbps)	75	150	200	250	325	450
SSL VPN (Mbps)	75	150	300	400	520	720
WAF (Mbps)	75	150	300	500	650	850
Anti-Virus (Mbps)	300	550	900	1500	1950	2500
IPS (Mbps)	200	370	450	780	1200	1500

- 37.2.2 Rekomenduojamas maksimalus vartotojų kiekis. Rekomendacinis vartotojų kiekis remiasi realia sistemos apkrova, kuomet kiekvienam vartotojui yra įjungtas maksimalus saugumo taisyklių rinkinys. Ženkliai augant vartotojų kiekiui Baltnetai turi teisę informuoti Klientą apie reikalingą plano keitimą, o Klientui atsisakius plano keitimo, Baltnetai neatsako už korektišką sistemos veikimą didėjant jos apkrovoms.
- 37.2.3 Bendra UTM pralaida, Mbps (esant aktyvuotam saugumo taisyklių paketui). Paslaugos teikimo atveju kliento tinklui yra įgalinamas standartinis apsaugos paketas, kuris riboja maksimalią tinklo pralaidą Mbps, kuri pateikta šių taisyklių lentelėje. Taip pat lentelėje pateikta maksimali galima ir orientacinė pralaida kiekvieno funkcionalumo aktyvavimo atveju.
- 37.2.4 Ugniasienė su aukštu patikimumu (HA). Ugniasienės infrastruktūra yra talpinama Baltnetos TIER3 duomenų centre, kur yra įgyvendintas aukštas paslaugos patikimumas pagal TIER3 reikalavimus.
- 37.2.5 Srauto ribojimas ir kvotos. Funkcionalumas leidžia riboti bendro srauto pasiskirstymą per aplikacijas ar kategorijas, vartotojus, grupinę politiką.
- 37.2.6 Apsauga nuo DDoS atakų, IPS. Įgalinti kliento tinklo perimetro apsaugai vUTM licencijos gamintojas naudoja patobulintą, naujos kartos įsibrovimų į tinklą (IPS) apsaugą bei dvigubo variklio (angl. dual-engine) Antivirus skenavimą pasitelkiant savo bei trečiųjų šalių signatūrų duomenų bazines.
- 37.2.7 Vartotojų savitarnos portalas. Klientui suteikiama prieiga prie vartotojų savitarnos portalo administratoriaus arba stebėtojo teisėmis, priklausomai nuo to ar paslauga perkama su priežiūros paketu ar be. Esant situacijai, kuomet Baltnetai ir Klientas turi administratoriaus teisių prisijungimus, laikoma, kad ugniasienėje atlikti nekorektiški pakeitimai yra Kliento atsakomybėje ir Baltnetai atstatymo darbus atlieka pagal standartinius paslaugų kokybinius parametrus arba šiame dokumente numatytus valandinius įkainius.
- 37.2.8 IPsec, SSL VPN, Remote Ethernet Device (RED) VPN. vUTM licencijos gamintojo suteikti įrankiai leidžia sukurti saugius ir standartais grįstus VPN tinklus (SSL, PPTP, L2TP, Cisco VPN, Open VPN, RED VPN (reikalinga papildoma klientinė įranga).
- 37.2.9 Nepageidaujimų aplikacijų ir lankomų WEB puslapių kontrolė ir ribojimas. vUTM licencijos gamintojas suteikia galimybę rinktis iš standartinių politikų ir taisyklių šablonų ribojant ar draudžiant tam tikrų aplikacijų ar protokolų pasiekiamumą įmonėje. Konkretūs ribojimų taisyklių rinkiniai Klientui pateikiami ir suderinami prieš paslaugos įdiegimą.
- 37.2.10 Naudojamų aplikacijų ir lankomų WEB puslapių duomenų rinkimas. vUTM licencijos gamintojas renka pro ugniasienę patenkančią srautą ir suteikia galimybę ataskaitų modulyje matyti sukauptą informaciją apie aplikacijų, servisų ir WEB puslapių naršymą. Informacijos atvaizdavimui vUTM licencijos gamintojas turi standartinius duomenų pjūvių šablonus, kurie gali būti koreguojami tik užsakius priežiūros paslaugą.
- 37.2.11 Žurnalinių įrašų rinkimas ir saugojimas. vUTM licencijos gamintojas renka pro ugniasienę patenkančią srautą ir suteikia galimybę peržiūrėti žurnalinius įrašus, kurie yra saugomi sistemoje priklausomai nuo kliento tinklo apkrovos ir serveryje esančios laisvos disko vietos.
- 37.2.12 vUTM ir Kliento infrastruktūros veikimo atskyrimas. Paslaugos naudojimosi laikotarpiu Baltnetai yra atsakinga už korektišką vUTM veikimą, įskaitant vUTM skirtą infrastruktūrą (duomenų centras, serveriai, tinklinė įranga) bei gamintojo programinę įrangą. Esant oficialiai vUTM licencijos gamintojo paskelbtai informacijai apie programinės įrangos sutrikimus, Baltnetai įsipareigoja imtis visų būtinų priemonių, kurios yra jos kompetencijos ribose sistemos veikimui atstatyti, tačiau taip pat yra taikomas ir geriausių pastangų

metodas (angl. best-effort), kurį naudoja pats vUTM licencijos gamintojas. Taip pat esant sutrikimams Kliento infrastruktūroje ir dėl to neveikiant vUTM paslaugai, Baltneta neprisiima atsakomybės už neveikimo laiką bei gedimo pašalinimą.

37.3 STANDARTINĖS PASLAUGOS UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS / PAKEITIMAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
Atstatyti prisijungimus klientui*	30 min	Atliekamas už papildomą mokestį
Atstatyti VM kopiją iš backup'o	60 min	-
Atstatyti VM kopiją iš snapshot'o	60 min	-
Pateikti monitoringo ataskaitą (ICMP,CPU,RAM,SWAP, klaidos)	30 min	-
Pateikti VM pasiekiamumo log'ą	30 min	-
Patikrinti monitoringo parametrus	30 min	-
Patikrinti VM pasiekiamumą	30 min	-

38 TINKLO PERIMETRO APSAUGOS (vUTM) PRIEŽIŪROS TEIKIMO TAISYKLĖS

38.1 TINKLO PERIMETRO APSAUGOS (vUTM) PRIEŽIŪROS PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Tinklo perimetro apsaugos (vUTM) priežiūra – virtualios ugniasienės pagrindu veikiančio saugumo sprendimo nuotolinė priežiūra. vUTM sprendimo funkcionalumų diegimas, konfigūravimas, sisteminių nuokrypių stebėjimas, bei visų turimų funkcionalumų valdymas, bei kontrolė.

38.2 PASLAUGA APIMA

38.2.1 Paslaugos planai:

Paslaugos savybės	STANDARD	PRO
<u>Monitoringas:</u>		
Pasiekiamumo stebėjimas	+	+
Apkrovų stebėjimas	-	+
Serviso gyvavimo ciklo analizė	-	+
Tinklalapio pasiekiamumas (WAF atveju)	-	+
<u>Ugniasienės ir infrastruktūros valdymas:</u>		
Ugniasienės versijos atnaujinimas	Darbo valandomis	Ne darbo valandomis
Virtualios mašinos Appliance atsarginės kopijos ir atstatymas	+	+
Konfigūracijos atsarginės kopijos ir atstatymas	Mėnesinė kopija	Savaitinė kopija
Kliento ugniasienės prijungimas ir valdymas vUTM produkto gamintojo valdymo paskyroje	-	+
Ugniasienės klasterio gamintojo pagrindu formavimas ir valdymas	-	+
<u>Vartotojų ir aplikacijų valdymas:</u>		
Vartotojų autorizacijos politikos sukūrimas ir palaikymas	+	+
Vartotojų grupavimas	+	+
Ataskaitų formavimas	+	+
Draudžiamų portalų ir aplikacijų valdymas	+	+
Taisyklių išimčių konfigūravimas	-	+
Pakeitimų pagal kliento užklausas vertinimas ir diegimas	iki 3 pakeitimų per mėn.	iki 10 pakeitimų per mėn.
<u>Saugumo valdymas:</u>		
IPS, Anti-virus, žurnalinė įrašų registracija (angl.logging)	+	+
Standartinių gamintojo el. pašto apsaugos taisyklių įgalinimas*	+	+
Standartinių gamintojo WAF taisyklių įgalinimas*	-	Už papildomą mokestį
<u>Tinklo valdymas:</u>		
IPSEC, L2TP IPSEC, SSL tunelių konfigūravimas	+	+
DHCP serverio konfigūravimas	+	+
HTTPS skenavimas	+	+
Zonų segmentavimas	Iki 3 zonų	Iki 10 zonų
Srauto klasifikavimo ir valdymo taisyklių palaikymas	+	+
Tarpininkavimas su gamintoju dėl gamyklinio palaikymo (angl. vendor support)	-	+

*Papildomų ugniasienės modulių aktyvavimo atveju

38.2.2 Monitoringas. Kliento ugniasienės maršrutizatorius yra įtraukiamas į Baltneta stebėjimo sistemą, kuri 24x7 stebi įrenginių būsenas,

servisų darbą ir įspėja apie nuokrypius nuo standartinių (arba susitartų) parametrų. Ugniasienės monitoringas apima šias sritis:

- Pasiekiamumas. Programinės įrangos pasiekiamumo tikrinimas ICMP protokolu. Tikrinimo intervalas kas 300 sekundžių (5 minutes).
- Apkrovų stebėjimas (angl. performance counter). Stebėjimo sistemoje tikrinami ir fiksuojami ugniasienės įvykiai:
 - CPU, RAM, disko vietos parametrai;
 - SWAP būsenos stebėjimas;
 - Kritinių klaidų pranešimai ir žurnaliniai įrašai;
- Serviso gyvavimo ciklo analizė. Stebimas virtualios mašinos gyvavimo ciklas, persikrovimai, veikimo laikas Apkrovų.
- Tinklalapio pasiekiamumas. WAF įgalinimo atveju stebimas tinklalapio pasiekiamumas monitoringo sistemoje.

38.2.3 Ugniasienės ir infrastruktūros valdymas:

- Ugniasienės versijos atnaujinimas. Priklausomai nuo plano atitinkamu laiku esant oficialiai išleistiems ugniasienės atnaujinimams vykdomi atnaujinimo darbai.
- Virtualios mašinos Appliance atsarginės kopijos ir atstatymas. Baltnetos duomenų centre daroma ir saugoma savaitinė virtualios mašinos, kurioje yra paleistas ugniasienės servisas kopija bei esant reikalui galimas jos atkėlimas.
- Konfigūracijos atsarginės kopijos ir atstatymas. Baltnetos duomenų centre daroma ir saugoma savaitinė kliento ugniasienės konfigūracijos kopija bei esant reikalui galimas jos atkėlimas.
- Kliento ugniasienės modulio valdymas vUTM produkto gamintojo valdymo paskyroje.

38.2.4 Vartotojų ir aplikacijų valdymas:

- Vartotojų autorizacijos politikos sukūrimas ir palaikymas. Lokalių vartotojų sukūrimas arba integracija su Kliento turima vartotojų atpažinimo sistema (LDAP, AD, RADIUS), šių vartotojų susiejimas su egzistuojančiomis ugniasienės taisyklėmis ir veiklos palaikymas. Baltnetą neprisiima atsakomybės už ugniasienės ir Kliento vartotojų atpažinimo sistemos suderinamumą integracijos atveju, veikiant bendram funkcionalumui nėra daroma detali analizė, susijusi su išskirtiniais atvejais, kuomet netaisyklingai suveikia grupinė politika ar autorizacija, taip pat Baltnetą nėra atsakinga už Kliento vartotojų atpažinimo sistemos ar kitų infrastruktūros dalių konfigūracijas, nesijungia į Kliento infrastruktūrą tokią kaip serveriai, vartotojų atpažinimo sistema ar kiti servaisai.
- Vartotojų grupavimas. Ugniasienės vartotojų skirstymas į grupes pritaikant grupines politikas (aplikacijų pasiekiamumą, VPN tipų priskyrimas, politikų taikymas grupei ir kt.)
- Ataskaitų formavimas. Funkcionalumas apima:
 - Prieigos prie ataskaitų modulio suteikimą;
 - Bendrojo pobūdžio (aplikacijų ir turinio, tinklo ir grėsmių, VPN naudojimo) rekurentinių ataskaitų generavimą;
 - Individualių ataskaitų formavimą pagal vartotojus. Individualios ataskaitos formuojamos tik PRO plano turėtojams. Maksimalus skirtingo tipo ataskaitų kiekis negali viršyti 10 ataskaitų per užklausą;
- Draudžiamų portalų ir aplikacijų valdymas:
 - Standartinių vUTM licencijos gamintojo aplikacijų ir WEB filtrų pritaikymas grupėms arba taisyklėms;
 - Nestandartinių individualių aplikacijų ar WEB filtrų kūrimas ir pritaikymas bei taisyklių išimčių konfigūravimas atliekamas tik PRO plano turėtojams;
- Pakeitimų pagal kliento užklausas vertinimas ir diegimas. Šis funkcionalumas apima Kliento pateiktų užklausų analizę įvertinant ar prašomas pakeitimas atitinka bendrąsias ugniasienės logines taisykles ir joms neprieštaruoja bei tų užklausų įgyvendinimą.

38.2.5 Saugumo valdymas:

- IPS, IDS, Anti-virus, žurnalinė įrašų registracija (angl. logging). Šių funkcionalumo palaikymas apima:
 - Standartinių IPS/IDS/Antivirus gamintojo taisyklių įgalinimą ir su jais susijusius pakeitimus;
 - Individualus nestandartinių IPS taisyklių kūrimas ir įgalinimas priklauso tik PRO plano turėtojams;
 - Žurnalinį įrašų saugojimo talpa apribota 50 GB
- Elektroninio pašto apsaugos taisyklių valdymas. Funkcionalumas apima standartinių vUTM produkto gamintojo ugniasienės EI. pašto apsaugos arba WAF taisyklių įgalinimą bei jų pakeitimų valdymą. Baltnetą neatsako jei standartiniai gamintojo filtrai ar taisyklės nėra suderinami su kliento infrastruktūra ar WEB puslapiu ir nesiima spręsti pavienių incidentų susijusių su kliento infrastruktūra veikiant bendram funkcionalumui.

38.2.6 Nutolusių darbo vietų tunelių konfigūravimas (Remote L2TP/IPSEC, SSL VPN). Šio funkcionalumo įgalinimas apima tik tinklo įrangos dalies sukonfigūravimą. Už VPN įdiegimą kliento nutolusioje darbo vietoje atsakingas klientas. Baltnetą šios paslaugos apimtyje nesijungia į Kliento darbo vietą ir neatlieka konfigūracinių veiksmų skirtų paleisti VPN klientą Kliento įrangoje.

38.2.7 Tinklo valdymas:

- IPSEC, L2TP/IPSEC, SSL tunelių konfigūravimas.
- Nutolusių filialų arba trečiųjų šalių tunelių konfigūravimas (angl. Site to site IPSEC VPN). IPSEC VPN atveju funkcionalumo įgalinimas Kliento nurodytos trečiosios šalies infrastruktūroje nėra Baltnetos atsakomybė. Klientas yra atsakingas už konfigūracijos detalių suderinimą su trečiaja šalimi. Baltneta atlieka veiksmus, susijusius su ugniasienės infrastruktūra ir konfigūracija bei esant poreikiui iš trečiųjų šalių arba kliento prašymu atlieka standartinę diagnostiką, apimančią tunelio įjungimą/išjungimą arba bazinio vUTM produkto gamintojo IPSEC VPN funkcionalumo patikrinimą. Taip pat šio funkcionalumo įgyvendinimui nėra taikomi standartiniai kokybiniai paslaugos parametrai dėl trečiųjų šalių dalyvavimo, todėl serviso paleidimui taikomas geriausių pastangų (angl. best effort) metodas.
- Nutolusių darbo vietų tunelių konfigūravimas (Remote L2TP/IPSEC, SSL VPN). Šio funkcionalumo įgalinimas apima tik tinklo įrangos dalies sukonfigūravimą. Už VPN įdiegimą kliento nutolusioje darbo vietoje atsakingas klientas. Baltneta šios paslaugos apimtyje nesijungia į Kliento darbo vietą ir neatlieka konfigūracinių veiksmų skirtų paleisti VPN klientą Kliento įrangoje.
- DHCP serverio konfigūravimas.
- HTTPS skenavimas. Šio funkcionalumo palaikymas apima standartinių skenavimo taisyklių įgalinimą. Individualių taisyklių sukūrimas, darbai susiję su vUTM sertifikatu tarnybos valdymu bei vartotojų konsultavimas diegimo į darbo vietą klausimais priklauso tik PRO plano turėtojams.
- Zonų segmentavimas. Šio funkcionalumo palaikymas apima tinklo segmentavimo taisyklių, naujų tinklo sąsajų sukūrimą ir modifikavimą. Zonų kiekis ribojamas per planą – Standard plano turėtojams galimas zonų segmentavimas iki 3 atskirų zonų, PRO plano turėtojams – 10.
- Srauto klasifikavimo ir valdymo taisyklių palaikymas. Šio funkcionalumo palaikymas apima tinklo segmentavimo taisyklių, naujų tinklo sąsajų sukūrimą ir modifikavimą. Hierarchinių klasifikavimo taisyklių įgalinimas galimas tik PRO plano turėtojams.
- Baltneta teikiant vUTM priežiūros paslaugą vadovaujasi šiose taisyklėse apibrėžtais taisyklių ir pakeitimų kiekiu apribojimais, tačiau pasilieka teisę esant akivaizdžiai ilgai truksiančiai užklausiai arba nesuvaldomam prašomų pakeitimų kiekiui taikyti laiko apribojimą, kuomet Standard plano turėtojams užklausus vykdymui per mėnesį skiriama ne daugiau nei 1,5 valandos, PRO plano turėtojams – ne daugiau nei 3h. Viršijus numatytą laiką, vėlesnis aptarnavimas apmokestinamas papildomai pagal šioje sutartyje numatytus valandinius įkainius.

38.2.8 Paslauga neapima žemiau išvardintų paslaugų, tačiau atskiru susitarimu šios paslaugos gali būti užsakomos papildomai:

- VPN kliento diegimo Kliento kompiuterizuotoje darbo vietoje;
- Sertifikatų diegimo Kliento kompiuterizuotoje darbo vietoje;
- WAF diegimo, individualių taisyklių konfigūravimo bei jų palaikymo;
- Bet koks konsultavimo, dokumentų ruošimo, ataskaitų generavimo ar kito pobūdžio darbas susijęs su trečiųjų šalių organizuojamu auditu, atliekamas tik iš anksto suderinus numatytus darbus, apmokestinant juos pagal šioje sutartyje numatytus valandinius įkainius.

38.3 STANDARTINĖS PASLAUGOS UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS / PAKEITIMAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
Atstatyti prisijungimus klientui	30 min	Atliekamas už papildomą mokestį
Atstatyti VM kopiją iš backup'o	60 min	-
Atstatyti VM kopiją iš snapshot'o	60 min	-
Pateikti vutm serverio monitoringo ataskaitą (ICMP,CPU,RAM,SWAP,klaidos)	30 min	-
Pateikti VM pasiekiamumo log'ą	30 min	-
Patikrinti monitoringo parametrus	30 min	-
Patikrinti VM pasiekiamumą	30 min	-
Atlikti IPSEC tunelio diagnostiką: tunelio įjungimas/išjungimas;	30 min	-
Atlikti L2TP tunelio diagnostiką: tunelio įjungimas/išjungimas;	30 min	-
Atlikti SSL tunelio diagnostiką: tunelio įjungimas/išjungimas;	30 min	-
Atstatyti ugniasienės konfigūracijos kopiją iš atsarginės kopijos	30 min	-

Atstatyti virtualios mašinos kopiją (appliance)	30 min	-
Firewall policy keitimas	30 min	-
Ijungti lokalius ugniasienės vartotojus (iki 10 vartotojų)	30 min	-
Ijungti/išjungti HTTPS skenavimo funkciją	30 min	-
Ijungti/išjungti standartines gamintojo Antivirus/Antispam saugumo politikas (iki 3 taisyklių)	30 min	-
Ijungti/išjungti standartines gamintojo aplikacijų ir WEB saugumo politikas (iki 3 taisyklių)	30 min	-
Ijungti/išjungti standartines gamintojo IPS/IDS saugumo politikas (iki 3 taisyklių)	30 min	-
Importuoti/eksportuoti HTTPS sertifikata	30 min	-
Išjungti lokalius ugniasienės vartotojus (iki 10 vartotojų)	30 min	-
Ištrinti lokalius ugniasienės vartotojus (iki 10 vartotojų)	30 min	-
Modifikuoti tinklo srauto klasifikavimo taisykles	60 min	-
Padaryti portų nukreipimą	30 min	-
Pakeisti DHCP nustatymus / IP rezervacija	30 min	-
Pakeisti DHCP nustatymus / serverio nustatymų keitimas	30 min	-
Pateikti monitoringo ataskaitą (ICMP,CPU,RAM,SWAP, klaidos)	30 min	-
Pateikti vieną iš standartinių ataskaitų	60 min	-
Pateikti VM pasiekiamumo log'ą	30 min	-
Pateikti žurnalinių įrašų iš vUTM produkto gamintojo log'ą	30 min	-
Patikrinti monitoringo parametrus	30 min	-
Patikrinti standartinių aplikacijų ir WEB saugumo politikų įgalinimą	30 min	-
Patikrinti standartinių IPS/IDS saugumo politikų įgalinimą	30 min	-
Patikrinti standartinių WAF taisyklių įgalinimą	30 min	-
Patikrinti tinklalapio pasiekiamumą (WAF atveju)	30 min	-
Patikrinti VM pasiekiamumą	30 min	-
Pridėti/pakeiti ataskaitų siuntimui skirtą el. pašta	30 min	-
Priskirti egzistuojančias taisykles ugniasienėje vartotojams (iki 10 vartotojų)	30 min	-
Sukonfigūruoti kliento prašomą taisyklių išimtį	30 min	-
Sukonfigūruoti L2TP IPSEC tunelį ugniasienės pusėje	60 min	-
Sukonfigūruoti SSL tunelį ugniasienės pusėje	30 min	-
Sukurti lokalius ugniasienės vartotojus (iki 10 vartotojų)	30 min	-
Sukurti paskyrą vUTM produkto gamintojo valdymo platformoje	60 min	-
Sukurti prieigą prie ugniasienės ataskaitų modulio (vienam vartotojui)	30 min	-
Vartotojus priskirti ugniasienės grupėms	30 min	-
VPN policy keitimas	30 min	-
VPN vartotojų modifikavimas	30 min	-

39 SDN PRIEŽIŪROS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

39.1 SDN PRIEŽIŪROS PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

SDN priežiūra – tai programinės ir aparatinės įrangos pagrindu įgyvendintas tinklų sujungimo sprendimas, leidžiantis įmonėms valdyti nutolusių padalinių tinklą centralizuotai, paprastai ir automatizuotai bei naudoti bet kokį IP transporto paslaugų derinį, įskaitant šviesolaidį, MPLS, LTE ir kt.

39.2 PASLAUGOS APIMTIS

- 39.2.1 Pasiekiamumo stebėjimas. Plati nutolusių padalinių stebėjimo galimybė, signalo kokybės vertinimas, galimybė stebėti SDN įrenginių statusą ir SDN įrenginio konfigūracijos nustatymus ir pakeitimus.
- 39.2.2 Stebėjimo skydelio suteikimas klientui. Galimybė patiems stebėti savo nutolusių padalinių tinklo statusą, matyti nustatymus ir įvykius realiuoju laiku, svečio (angl. read-only) teisėmis.
- 39.2.3 SDN įrenginių automatiniai saugumo atnaujinimai. SDN įrangos atnaujinimas inicijuojamas ugniasienės, įvykus saugumo incidentui tuo pat metu. Įranga gauna naujinius iškart, o ne laukiant įrangos naujinių numatyto laiko.
- 39.2.4 Padalinio srauto apsauga ugniasienės taisyklėmis. SDN įranga leidžia ugniasienės taisykles priartinti iki padalinių. SDN įrangos srautas tikrinamas ugniasienės, net ir galinei įrangai komunikuojant padalinio viduje.
- 39.2.5 SDN įrenginių konfigūracijos išsaugojimas ugniasienės šablonuose. Sugedusiems SDN įrenginiams, ar pridėjus papildomą nutolusį padalinį ypatingai greitai atkursime naudotus tinklo saugumo nustatymus.
- 39.2.6 Sunaudojamo srauto analizė per padalinį. Vertinamas ir analizuojamas įmonės padalinių srautas, stebimi nuokrypiai nuo normos, pro aktyvumą teikiant pastabas ar rekomendacijas dėl padalinių taisyklių pakeitimų ar padalinio interneto greitaveikos pokyčių.
- 39.2.7 Maršruto parinkimo (angl. routing) išplėstinės galimybės (angl. split tunneling). Galimybė atskyrus zonas leisti nenaudoti ugniasienės taisyklių, saugumo reikalavimų nereikalaujančioms zonoms ar galiniams įrenginiams. Neapkrauti ugniasienės, kai tai nėra būtina.
- 39.2.8 Taisyklių priskyrimai konkrečiam įrenginiui, prienamumas iki 2 adreso lygmens. (IP adresas, MAC adresas ir kt.). SDN įrenginiai leidžia matyti išplėstą tinklo įrenginių kiekį iki 2 adreso lygmens ir priskirti taisykles konkrečioms įrenginiams.
- 39.2.9 HTTPS skenavimas. Šio funkcionalumo palaikymas apima standartinių skenavimo taisyklių įgalinimą. Individualių taisyklių sukūrimas, valdymas bei vartotojų konsultavimas diegimo į darbo vietą klausimais.
- 39.2.10 Srauto filtravimas tarp padalinių toje pačioje saugumo zonoje. Galimybė priskirti ugniasienės saugumo taisykles atskiroms saugumo zonoms apsieičiant duomenimis tarpusavyje. Išsami srauto ir naršymo analizė.
- 39.2.11 Zonų kūrimas padalinyje. Kuriamos atskiros galinių įrenginių zonos ir pritaikomos atskiros ugniasienės taisyklės pagal poreikius ir saugumo lygmenis.
- 39.2.12 Tarpininkavimas su gamintoju dėl gamyklinio palaikymo (angl. vendor support). Teikiama SDN įranga turi gamintojo palaikymą, kuris leidžia turėti įrangos naujinius ir techninę pagalbą konfigūruojant ar prižiūrint įrangą.

39.3 STANDARTINĖS PASLAUGOS UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS / PAKEITIMAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
Sukurti paskyrą vUTM produkto gamintojo valdymo platformoje	60 min	-
Sukurti prieigą prie gamintojo ataskaitų modulio (vienam vartotojui)	30 min	-
SDN įrenginių versijos atnaujinimas	30 min	-
SDN įrenginių saugumo atnaujinimų iniciavimas	30 min	-
Maršruto parinkimo (routing ir split tunneling) sukūrimas/pakeitimas	30 min	-
Taisyklių priskyrimai konkrečiam galutiniam įrenginiui (vienam)	30 min	-
Sukonfigūruoti papildomą ryšio įvadą 4G	30 min	Įranga turi palaikyti 4G
Priskirti/pakeisti saugumo zonai saugumo nustatymus	30 min	-
Pakeisti DHCP nustatymus / IP rezervacija	30 min	Iki 5vnt per kartą
Pakeisti DHCP nustatymus / serverio nustatymų keitimas	30 min	-

40 KOMPIUTERIZUOTŲ DARBO VIETŲ (KDV) PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS

40.1 KOMPIUTERIZUOTŲ DARBO VIETŲ (KDV) PRIEŽIŪROS PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Kompiuterizuotų darbo vietų (KDV) priežiūros paslauga tai kompiuterio ir jam priskirtos papildomos įrangos (monitorius, pelė, klaviatūra, prijungimų praplėtimas (angl. docking station)) bei periferinės įrangos (spausdintuvas, skeneris, daugiavandenis įrenginys) priežiūra užtikrinant savalaikį užklausų sprendimą. KDV priežiūros paslauga gali būti teikiama nuotoliniu būdu (Paslaugos planas KDV REMOTE) ir nuotoliniu būdu bei Kliento patalpose (Paslaugos planas KDV PRO).

40.2 KLIENTO ATSAKOMYBĖ

- 40.2.1 Klientas įsipareigoja ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas raštu informuoti Baltnetą apie bet kokius savarankiškai ar trečiųjų šalių numatomus atlikti naujos kompiuterinės įrangos instaliavimo ar tinklo plėtimo darbus.
- 40.2.2 Registruojant KDV užklausas pateikti konkrečią ir nuoseklią informaciją nurodant unikalų KDV numerį, kuris suteikiamas kiekvienai kompiuterinei darbo vietai.
- 40.2.3 Nereikalauti Baltnetos atvykti į KDV instaliacijos vietą tais atvejais, kai užklausą galima išspręsti nuotoliniu būdu.
- 40.2.4 Esant poreikiui suteikti galimybę KDV priežiūros paslaugas teikti Kliento patalpose nedarbo metu.
- 40.2.5 Klientas įsipareigoja per 5 darbo dienas po KDV priežiūros paslaugos užsakymo pasirašymo, pateikti Baltnetai visų Kliento darbuotojų, kurių KDV priežiūrą apima pasirašytas užsakymas sąrašą, nurodant darbuotojo vardą, pavardę, telefono numerį, elektroninį paštą.

40.3 KOMPIUTERIZUOTŲ DARBO VIETŲ (KDV) PRIEŽIŪROS PASLAUGOS APIMTIS

40.3.1 Kompiuterizuotų darbo vietų priežiūros paslaugos planai:

Paslauga	REMOTE	PRO
KDV priežiūra nuotoliniu būdu	+	+
KDV priežiūra kliento patalpose	60,00 EUR/val. + atvykimo mokestis	+
Naujos darbo vietos paruošimas	+	+
Pakaitinė įranga	+	+
Periferinės įrangos priežiūra	+	+
Specializuotos programinės įrangos priežiūra	-	-
Ativirusinės programos priežiūra	+	+
Nuotolinės darbo vietos (VPN) priežiūra ir konfigūravimas	+	+
Fizinės ir programinės įrangos inventorizacija	+	+
Pro aktyvus stebėjimas ir valdymas	+	+
Kompiuterių žurnalinių įrašų (log) rinkimas ir analizė	+	+
Periodinis Microsoft programinės įrangos atnaujinimų diegimas	+	+
Kompiuterizuotų darbo vietų IT ūkio įvertinimas ir rekomendacijos	+	+
Dedikuotas IT paslaugų vadybininkas	+	+
Konsultacijos el.paštu ir telefonu	+	+
IT incidentų registravimas 24/7	+	+
Helpdesk tarnyba (Prieinama visiems įmonės darbuotojams)	+	+
Kreipinių ataskaitos	+	+
Naujos kompiuterinės ir programinės įrangos parinkimas bei konsultacijos	+	+
Nenaudojamos įrangos kietųjų diskų ir baterijų surinkimas bei utilizavimas	+	+
Antiviruso licencija	Pagal poreikį	Pagal poreikį
Kompiuterio šifravimas	Pagal poreikį	Pagal poreikį
El.pašto apsauga	Pagal poreikį	Pagal poreikį

- 40.3.2 KDV priežiūra apima su kompiuterizuotomis darbo vietomis ir periferiniais įrenginiais susijusių Užklausų sprendimą nuotoliniu ir/arba kliento patalpose būdu.
- 40.3.3 Tais atvejais kai Kliento Užklausos negalima išspręsti nuotoliniu būdu, Baltnetos specialistai darbus atlieka Kliento patalpose. KDV PRO planui iškviemų kiekis yra neribojamas. KDV REMOTE plano atveju, Klientas moka papildomai už kiekvieną iškviemą ir kliento patalpose atliekamus darbus.
- 40.3.4 Naujos darbo vietos paruošimas apima naujos kompiuterizuotos darbo vietos paruošimą naujam darbuotojui arba naujo kompiuterio paruošimą perkeliant vartotojo duomenis. KDV REMOTE ir KDV PRO planuose naujų darbo vietų paruošimas yra įskaičiuotas į

- paslaugos mokesčių, tačiau vieno kalendorinio mėnesio eigoje klientas negali registruoti daugiau nei 20% (skaičiuojama nuo bendro KDV kiekio) naujų darbo vietų paruošimo užklausų. Viršijus 20% ribą taikomas 59Eur/vnt. be PVM mokesčiai. Taip pat, KDV REMOTE plano atveju yra taikomas atvykimo į vietą mokestis jeigu to reikia naujos darbo vietos paruošimo užklausos apimtyje.
- 40.3.5 Kai Klientas negali naudotis KDV funkcionalumu daugiau nei 8 val. (įranga išvežama į garantinį/po garantinį aptarnavimą, sugedus senai, laukiama kol bus pristatyta nauja ir pan.) Klientui pareikalavus Baltnetą įsipareigoja suteikti pakaitinę įrangą. Pakaitinė įranga yra taikoma tik nešiojamiems kompiuteriams. Pakaitinės įrangos suteikimo atveju nėra taikomas SLA. Pakaitinė įranga suteikiama tik su KDV PRO planu.
- 40.3.6 Periferinės įrangos priežiūra apima šias paslaugas: periferinės įrangos konfigūravimą bei tarpininkavimą šalinant įrangos gedimus – įrangos pristatymas į/iš autorizuoto serviso centro (tame pačiame mieste), Klientui apmokant serviso pateiktą sąskaitą. Paslauga neapima aparatinės įrangos remonto. Jeigu periferinė įranga yra įsigyta iš trečiųjų šalių, Baltnetą atlieka tik jos konfigūravimą, tačiau netarpininkauja šalinant įrangos gedimus, tai turi inicijuoti Klientas kreipdamasis į periferinės įrangos pardavėją.
- 40.3.7 Specializuotos programinės įrangos priežiūros darbai (diegimas, atnaujinimas, naujų ar papildomų funkcijų kūrimas bei pritaikymas ir kiti darbai susiję su kliento naudojama specializuota programine įranga) nėra įtraukti į KDV priežiūros paslaugos apimtį. Darbai susiję su specializuota programine įranga gali būti atliekami pagal Kliento pareikalavimą ir apmokestinami papildomai. Specializuota programinė įranga tai verslo valdymo sistemos, buhalterinės apskaitos sistemos, dokumentų valdymo sistemos ir kitos specializuotos programos.
- 40.3.8 Standartinė programinė įrangos priežiūra apima operacinės sistemos (Windows, Mac), MS Office paketas, Outlook elektroninio pašto programa, interneto naršyklės (Edge, Mozilla Firefox ir kt.), MS taikomųjų programų (Visio, Project), antivirusinės programos, archyvavimo programos, Adobe Reader.
- 40.3.9 Antivirusinės programos priežiūra apima šias paslaugas: antivirusinės programinės įrangos diegimą, antivirusinės programinės įrangos atnaujinimus, automatinius antivirusinės programinės įrangos skenavimus, nustatymų (politikų) konfigūravimą. Tuo atveju, kai Klientas nusprendžia keisti esamą antivirusinę programą į kito gamintojo, pakeitimo darbai nėra laikomi paslaugos dalimi ir keitimo procesas apmokestinamas pagal Papildomų darbų įkainius nurodytus šioje Sutartyje.
- 40.3.10 Virtualaus privataus tinklo (VPN) priežiūra ir konfigūravimas apima VPN kliento diegimą į kompiuterį ir konfigūravimą pagal pateiktus prisijungimo duomenis.
- 40.3.11 Fizinės ir programinės įrangos inventORIZACIJA. Teikdama KDV priežiūros paslaugas Baltnetą inventoriuoja fizinę ir programinę įrangą. Inventoriuojama yra tik ta fizinė įranga, kurioje sudiegiami pro-aktyvios KDV priežiūros programa.
- 40.3.12 Pro-aktyvus stebėjimas ir valdymas. Pro-aktyvaus stebėjimo ir valdymo metu Baltnetą, stebi kompiuterizuotose darbo vietose esančių servisų darbą ir įspėja apie nuokrypius nuo apibrėžtų parametrų, tikrina vartotojų teises kompiuteryje, tikrina kietojo disko būklę, atlaisvina disko vietą pagal kliento pareikalavimą.
- 40.3.13 Periodinis Microsoft programinės įrangos atnaujinimų diegimas. Teikdama KDV priežiūros paslaugą Baltnetą pro-aktyviai diegia Kliento turimos Microsoft programinės įrangos atnaujinimus į kompiuterizuotas darbo vietas.
- 40.3.14 Kompiuterinių darbo vietų ūkio įvertinimas. Pagal kliento pageidavimą, per 60 dienų po paslaugų užsakymo arba 1-ną kartą per metus Baltnetą atlieka pirminį Kliento kompiuterizuotų darbo vietų ūkio įvertinimą ir pateikia KDV ūkio įvertinimo ataskaitą, kuri apima: IT infrastruktūros (KDV, periferinė įranga, programinė įranga) inventORIZACIJĄ, KDV funkcionalumo, patikimumo ir saugumo įvertinimą; rizikų identifikavimą; rekomendacijas dėl IT rizikų eliminavimo. Atlikus kompiuterizuotų darbo vietų ūkio įvertinimą tolimesni darbai ir rekomendacijų įgyvendinimas yra derinami individualiai su Klientu.
- 40.3.15 Teikdama KDV priežiūros paslaugas Baltnetą suteikia Klientui dedikuotą IT paslaugų vadybininką, kuris konsultuoja Klientą esamų sutarčių vykdymo ir naujų sutarčių sudarymo klausimais.
- 40.3.16 Teikdama KDV priežiūros paslaugas Baltnetą teikia klientui konsultacijas kompiuterinės ar periferinės įrangos gedimo, eksploatavimo, modernizavimo ar įsigijimo klausimais.
- 40.3.17 Kiekvieną mėnesį Klientų portale <https://myportal.balt.net> automatiškai suformuojama ir pateikiama ataskaita apie atliktus KDV priežiūros darbus ir jų sprendimo laikus.
- 40.3.18 Teikdama KDV priežiūros paslaugas Baltnetą suteikia galimybę Klientui kreiptis naujos kompiuterinės ir programinės įrangos parinkimo bei įsigijimo klausimais.
- 40.3.19 KDV priežiūros paslauga neapima paslaugos vartotojų mobiliųjų įrenginių priežiūros.
- 40.3.20 Jeigu po KDV ūkio įvertinimo rekomendacijų pateikimo KDV lieka įdiegtos nepalaikomos operacinės sistemos šioms KDV užklausoms netaikomas Užsakyme numatytas SLA lygis.
- 40.3.21 Jei Klientas naudoja programinę įrangą, kuri neturi programinės įrangos palaikymo iš programos gamintojo (arba jis yra pasibaigęs), Baltnetą neprisiima atsakomybės už užklausų, susijusių su ta programine įranga išsprendimą.
- 40.3.22 Baltnetą neapmoko Kliento atstovų (KDV vartotojų) dirbti kompiuteriu bei programomis.

40.3.23 Siekiant užtikrinti reikiamos paslaugos kokybę ir pro-aktyvumą kiekvienoje prižiūrimoje kompiuterizuotoje darbo vietoje (KDV) yra įdiegiama pro-aktyvios KDV priežiūros programa. Numatytas paslaugos SLA lygis nėra taikomas jeigu kompiuterizuotose darbo vietose nėra įdiegta pro-aktyvios KDV priežiūros programa.

40.3.24 Konsultavimo, dokumentų ruošimo, ataskaitų generavimo ar kito pobūdžio darbas susijęs su trečiųjų šalių organizuotu auditu, atliekamas tik iš anksto suderinus pagal tuo metu galiojantį Baltnetos papildomų darbų valandinį įkainį.

40.4 STANDARTINĖS PASLAUGOS UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
Atlaisvinti disko vietą	30 min	Kai nebebakanka disko vietos, inžinierius su kliento nurodymais perkelia/išvalo perteklinę informaciją.
Atlikti standartinės programinės įrangos atnaujinimus	30 min	Prisijungiama prie kompiuterio ir atnaujinama programinė įranga (Microsoft atnaujinimai diegiami sistemingai). Standartinė programinė įranga yra: operacinė sistema (Windows, Mac), MS Office paketas, Outlook elektroninio pašto programa, interneto naršyklės (Internet Explorer, Mozilla Firefox ir kt.), MS taikomosios programos (Visio, Project), antivirusinės programos, archyvavimo programos, Adobe Reader, Grafikos programos (AutoCAD, Corel Draw, Photoshop).
Atstatyti slaptažodį	15 min	Atstatymas per AD/Proactive
Įdiegti kalbos paketą	15 min	Papildomų kalbos paketų diegimas į kompiuterį (pvz.: LT/RU)
Įdiegti naują įrenginį (kai pateikta dokumentacija)	20 min	Tai gali būti bet koks įrenginys (periferija, programa), kai pateikiama dokumentacija ir darbai neviršija 1val. Kitu atveju - darbai traktuojami kaip Papildomai užsakomi.
Įdiegti Office paketą	30 min	Kliento Office paketo diegimas pateikus licencijas ir prisijungimo duomenis.
Įdiegti/išdiegti programinę įrangą iš standartinės programinės įrangos sąrašo	30 min	Standartinė programinė įranga yra: operacinė sistema (Windows, Mac), MS Office paketas, Outlook elektroninio pašto programa, interneto naršyklės (Internet Explorer, Mozilla Firefox ir kt.), MS taikomosios programos (Visio, Project), antivirusinės programos, archyvavimo programos, Adobe Reader, Grafikos programos (AutoCAD, Corel Draw, Photoshop).
Įdiegti/ištrinti antivirusinę programą	20 min	-
Ištrinti duomenis per vartotoją (paskyrą)	20 min	Iš kompiuterio ištrinamas vartotojas ir pagal poreikį ištrinami duomenys arba perkeliami į kitą įrenginį.
Pakeisti diską	180 min	Kompiuterio kietojo disko keitimas nauju disku ir duomenų perkėlimas.
Pakeisti kompiuterio kalbą	20 min	Kalbos keitimas Windows kompiuterio aplinkoje
Paruošti darbo vietą nuotoliniu būdu	120 min	Naujo kompiuterio Windows parametrų sukonfigūravimas, jungimas prie domeno, atnaujinimai, standartinės programinės įrangos surašymas, įtraukimas į priežiūrą ir vartotojo aplinkos sukonfigūravimas.
Paruošti darbo vietą vykstant i vietą (be kelionės laiko)	150 min	Naujo kompiuterio Windows parametrų sukonfigūravimas, jungimas prie domeno, atnaujinimai, standartinės programinės įrangos surašymas, įtraukimas į priežiūrą ir vartotojo aplinkos sukonfigūravimas.
Pateikti kompiuterių/vartotojų sąrašą	20 min	Ataskaitos pateikimas iš Proactive sistemos
Prijungti kompiuterį į domeną (nemigruojant Kliento profilio)	20 min	Kompiuterio prijungimas prie AD.
Suarchyvuoti pašto dėžutę	30 min	Outlook programoje suarchyvuojame paštus ir sukuriame archyvavimo taisyklės (kuriame 1 taisyklę)
Sugeneruoti standartinę ataskaitą	20 min	Visos šabloninės ataskaitos, kurias galima sugeneruoti per Proactive sistemą
Suinstaliuoti spausdintuvą/skenerį	20 min	Prisijungti prie kompiuterio ir suinstaliuoti spausdintuvą/skenerį, kuris dokumentuotas Kliento paskyroje. Jei įrenginio nebuvo identifikuotas inventORIZACIJOS metu - darbas traktuojamas kaip naujo įrenginio diegimas.
Sukonfigūruoti pašto profilį kompiuteryje	15 min	Pašto profilio konfigūravimas Outlook programoje, kai pateikiami prisijungimo duomenys.
Sukonfigūruoti VPN kompiuteryje	15 min	VPN kliento diegimas į kompiuterį ir konfigūravimas pagal pateiktus prisijungimo duomenis

Sukurti naują vartotoją su duomenų perkėlimu	120 min	Kai keičiamas kompiuterio vartotojas, sukuriama naujas vartotojas ir perkeliama vartotojui reikalingi duomenys (kompiuteris iki pakeitimo jau buvo įtrauktas į priežiūrą)
Pridėti diskus (prijungti bendrintą failą prie vartotojo aplinkos) ir suteikti prisijungimą prie serverio	15 min	Bendrinto aplanko prijungimas prie vartotojo aplinkos, pateikus prisijungimo duomenis.
Užšifuoti kompiuterio kietąjį diską	30 min	Kompiuterio kietojo disko šifravimas su Bitlocker arba analogišku įrankiu išsaugant šifravimo raktą kliento nurodytoje vietoje.

40.5 KITOS SĄLYGOS

- 40.5.1 Darbai, kurie nėra įtraukti į Kliento pasirinktą KDV priežiūros paslaugos plano abonentinį mokestį, atliekami šalių susitarimu pagal tuo metu galiojantį Baltnetos valandinį įkainį ir įforminami darbų priėmimo perdavimo aktu.
- 40.5.2 Kliento atstovas įsipareigoja priimti užsakytus darbus be atskiro išankstinio raštiško susitarimo, jei papildomų darbų kaina neviršija 400,00 EUR be PVM. Darbai įforminami darbų priėmimo perdavimo aktu.
- 40.5.3 Su KDV REMOTE planu atvykimo mokestis į kliento filialą yra taikomas pagal BPTS sutartyje nurodytus atvykimo įkainius jeigu šiame užsakyme nėra numatyta kitaip.
- 40.5.4 Su KDV PRO planu atvykimo mokestis į kliento filialą už Vilniaus, Kauno, Klaipėdos ribų yra taikomas pagal BPTS sutartyje nurodytus atvykimo įkainius jeigu šiame užsakyme nėra numatyta kitaip.
- 40.5.5 Didėjant priežiūros kompiuterinės įrangos skaičiui, Baltnetas nuo sekančio kalendorinio mėnesio pirmos darbo dienos proporcingai padidina paslaugos mėnesinį mokestį. Jeigu priežiūros įrangos kiekis sumažėja nuo nurodytos šiame užsakyme, Klientas privalo informuoti Baltnetos atstovus ir grąžinti pagal šį užsakymą suteiktas nuolaidas (Paslaugos aktyvavimo mokesčiui ir KDV įvertinimui).
- 40.5.6 Klientas privalo grąžinti suteiktas nuolaidas, jeigu dėl Kliento veiksmų keičiasi paslaugos teikimo sąlygos, dėl kurių buvo suteikta nuolaida užsakymo pasirašymo metu.
- 40.5.7 Konsultavimo, dokumentų ruošimo, ataskaitų generavimo ar kito pobūdžio darbas susijęs su trečiųjų šalių organizuotu auditu, atliekamas tik iš anksto suderinus pagal valandinį įkainį, kuris taikomas pagal šioje sutartyje numatytus papildomų darbų įkainius.

41 SERVERIŲ PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS

41.1 SERVERIŲ PRIEŽIŪROS PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Serverių priežiūros paslauga apima nuolatinę serverių infrastruktūros priežiūrą nuotoliniu būdu arba esant poreikiui kliento patalpose, kuri apima užklausų sprendimą, pradinį konfigūravimą, savalaikį atnaujinimų diegimą ir pro aktyvų serverio parametrų stebėjimą.

41.2 KLIENTO ATSAKOMYBĖ

- 41.2.1 Klientas įsipareigoja ne vėliau kaip prieš penkias darbo dienas raštu informuoti Baltnetą apie bet kokius savarankiškai ar trečiųjų šalių numatomus atlikti naujos programinės įrangos instaliavimo darbus, kitus pakeitimus, kurie gali įtakoti serverių darbą.
- 41.2.2 Sudaryti sąlygas priežiūros darbų atlikimui.
- 41.2.3 Registruojant Užklausą pateikti konkrečią ir nuoseklią informaciją.
- 41.2.4 Esant poreikiui suteikti galimybę serverio priežiūros paslaugas teikti Kliento patalpose nedarbo metu.
- 41.2.5 Sudaryti sąlygas Baltnetos darbuotojams atlikti serverinės įrangos remonto darbus.

41.3 SERVERIŲ PRIEŽIŪROS PASLAUGOS APIMTIS

- 41.3.1 Serverių priežiūros paslaugą apima: pradinį diegimą ir konfigūravimą, operacinės sistemos, reikiamų rolių (servis'ų), serverio stebėsenos įrankių diegimą ir reikiamų nustatymų konfigūravimą, kuris atliekamas per pirmas 30 kalendorinių dienų nuo Paslaugos teikimo Užsakymo pradžios.
- 41.3.2 Paslaugos apimtyje atliekamas atnaujinimų diegimas ir konsultacijos, kurios apima operacinių sistemų, programinės įrangos atnaujinimų, antivirusinių programų atnaujinimų diegimą. Taip pat, Klientui suteikiamos konsultacijos serverio eksploatavimo, modernizavimo ir įsigijimo klausimais.
- 41.3.3 Paslaugos apimtyje vykdomas pro-aktyvus saugumo, log bylų, resursų naudojimo analizė, resursų planavimas, sistemų greitaveikos (performance) analizė, sistemų greitaveikos optimizavimas nustatymų pagalba, konsultacijos aplikacijų optimizavimo klausimais, pateikiant aplikacijos kūrėjams neefektyviai veikiančių užklausų/procesų log'us.
- 41.3.4 Paslaugos apimtyje yra stebimas serveriuose esančių servisų darbas ir vykdomi įspėjimai apie nuokrypius nuo apibrėžtų parametrų.
- 41.3.5 Baltnetas įsipareigoja valdyti serverio atsargines kopijas, jeigu Klientas turi perka šią paslaugą arba turi atsarginėms kopijoms daryti tinkamus įrankius (diskas, programinė įranga). Tokiu atveju visus darbus, susijusius su atsarginėmis kopijomis, t.y. diegimą, monitoringą, taisyklių keitimą, atstatymą atlieka Baltnetas. Jei serveris yra Baltnetos duomenų centre, rezervinių kopijų saugojimui

skirta disko vieta ir kopijavimui reikalinga programinė įranga yra užsakomos papildomai. Jei serveris yra ne Baltnetos duomenų centre, vietą rezervinėms kopijoms ir kopijavimo programinę įrangą suteikia Klientas.

- 41.3.6 Duomenų atstatymas. Duomenų praradimo, įrangos sugedimo atveju, Baltnefa atstato tuos kliento duomenis, kurie buvo sėkmingai nukopijuoti į rezervinėms kopijoms skirtą disko vietą su tam skirta programine įranga. Jeigu duomenų atstatymui yra reikalinga pakaitinė įranga, kurios klientas neturi, tokia įranga yra apmokestinama papildomai. Baltnefa paslaugos apimtyje gali atlikti duomenų atstatymą tik OS arba duomenų bazių lygyje jeigu duomenų atstatymo sprendimas yra tinkamai sukonfigūruotas.
- 41.3.7 Specializuotos programinės įrangos priežiūros darbai (diegimas, atnaujinimas, naujų ar papildomų funkcijų kūrimas bei pritaikymas ir kiti darbai susiję su kliento naudojama specializuota programine įranga) nėra įtraukti į serverių priežiūros paslaugos apimtį. Darbai susiję su specializuota programine įranga gali būti atliekami pagal Kliento pareikalavimą ir apmokestinami papildomai. Specializuota programinė įranga tai verslo valdymo sistemos, buhalterinės apskaitos sistemos, dokumentų valdymo sistemos ir kitos specializuotos programos.
- 41.3.8 Serverių priežiūra globalios debesijos aplinkoje. Serverių priežiūros paslauga taip pat gali būti teikiama Kliento Windows ir Linux serveriams, veikiančioms Microsoft Azure, Amazon Web Services, Google Cloud ar kitoje Šalių sutartoje globalios debesijos aplinkoje. Tokiu atveju Baltnefa atlieka šiose taisyklėse nurodytus serverių priežiūros darbus ir, kai tai būtina priežiūrimo serverio veikimui užtikrinti, administruoja su serveriu tiesiogiai susijusius globalios debesijos infrastruktūros servisus.
- 41.3.9 Priežiūrimų serverių rolės ir atliekamų darbų apimtis:

MS Active Directory serveris	Web serveris – LAMP (Linux, Apache, MySQL, PHP)
<ul style="list-style-type: none"> • įvykių žurnalo patikrinimas; • centralizuotas atnaujinimų valdymas; • Active Directory teisių valdymas; • Active Directory domeno servisų valdymas; • DNS Server valdymas; • GPO valdymas (Grupinės politikos); • ugniasienės valdymas; • antivirusinės sistemos administravimas. 	<ul style="list-style-type: none"> • programinės įrangos nustatymų pakeitimas; • programinės įrangos atnaujinimas (iki aplikacijos diegėjų nurodytos aukščiausios palaikomos versijos); • nustatymų klaidų fiksavimas ir analizavimas; • log bylų turinio ataskaita pagal pareikalavimą (ne dažniau kaip vieną kartą per mėnesį); • log bylų dydžio stebėjimas; • bylų sistemos diskinės vietos perskirstymas; • PHP ir kitų Apache modulių konfigūravimas; • bylų (failų) prieigos teisių valdymas; • PHP (ar kitų programavimo aplinkų) bibliotekų diegimas pagal poreikį; • SSL sertifikatų konfigūravimas pagal poreikį; • Virtual host, vartotojų kūrimas/šalinimas, teisių valdymas; • atsarginių kopijų atlikimas su specializuota programine įranga lokaliame diske; • slow query log failų analizė pagal pareikalavimą; • duomenų bazės procesų analizė, duomenų bazės parametrų, įtakojančių sistemos darbo greitį bei funkcionalumą, keitimas;
<ul style="list-style-type: none"> • MS Terminalinis serveris 	<ul style="list-style-type: none"> • DB serveris (My SQL serveris, PostGre)
<ul style="list-style-type: none"> • įvykių žurnalo patikrinimas; • centralizuotas atnaujinimų valdymas • Terminal services/Remote desktop valdymas; • Print services valdymas; • programinės įrangos diegimas (Adobe, MS Office, archyvavimo įrankiai, kita taikomoji programinė įranga); • bylų (failų) prieigos teisių valdymas; • antivirusinės sistemos administravimas; • ugniasienės valdymas; • licencijų administravimas 	<ul style="list-style-type: none"> • programinės įrangos nustatymų pakeitimas; • programinės įrangos atnaujinimas (iki aplikacijos diegėjų nurodytos aukščiausios palaikomos versijos); • nustatymų klaidų fiksavimas ir analizavimas; • log bylų turinio ataskaita pagal pareikalavimą (ne dažniau kaip vieną kartą per mėnesį); • log bylų dydžio stebėjimas; • bylų sistemos diskinės vietos perskirstymas; • atsarginių kopijų atlikimas su specializuota programine įranga lokaliame diske; • slow query log failų analizė pagal pareikalavimą; • duomenų bazės procesų analizė, informavimas apie staigius būklės pasikeitimus; • duomenų bazės optimizavimas, keičiant jos veikimą įtakojančius parametrus; • papildomų įrankių/servisų (Memcached, Sphinx, Maatkit, Pgfovine, Pgpool2 ir pan.) diegimas ir konfigūravimas.
<ul style="list-style-type: none"> • MS SQL serveris 	<ul style="list-style-type: none"> • Pašto serveris Baltmail
<ul style="list-style-type: none"> • centralizuotas atnaujinimų valdymas; • įvykių žurnalo patikrinimas; • pageidaujant klientui diegiami SQL atnaujinimai; • SQL servisų monitoringas; • duomenų bazės būklės stebėjimas; • duomenų bazės užimamos disko vietos stebėjimas; 	<ul style="list-style-type: none"> • programinės įrangos nustatymų pakeitimas; • programinės įrangos atnaujinimas • nustatymų klaidų fiksavimas ir analizavimas; • log bylų turinio ataskaita pagal pareikalavimą (ne dažniau kaip vieną kartą per mėnesį); • log bylų dydžio stebėjimas;

<ul style="list-style-type: none"> • duomenų bazės logų (transaction log) administravimas; • duomenų bazės defragmentacija pagal kliento poreiklavimą; • ataskaita apie bazių išnaudojamus serverio resursus pagal kliento poreiklavimą; • atsarginių kopijų atlikimas (tik tuo atveju, kai yra įdiegta/užsakyta specializuota atsarginių kopijų programinė įranga ir užsakyta arba turima disko vieta kopijų saugojimui); • ugniasienės valdymas; • antivirusinės sistemos administravimas. 	<ul style="list-style-type: none"> • bylų sistemos diskinės vietos perskirstymas; • AntiSpam sistemos administravimas ir valdymas; • pašto eilės stebėjimas; • Blacklist'ų stebėjimas ir IP adresų pašalinimas iš jų; • elektroninių pašto konferencijų (Mailing lists) diegimas ir konfigūravimas pagal poreikį.
MS Failų serveris	Samba serveris
<ul style="list-style-type: none"> • įvykių žurnalo patikrinimas; • centralizuotas atnaujinimų valdymas • failų serverio užsipildymo stebėjimas; • kliento informavimas apie besibaigiančią vietą; • ataskaita apie failų ir katalogų užimamą vietą pagal poreiklavimą (ne dažniau kaip vieną kartą per mėnesį); • Print services diegimas ir valdymas; • bylų (failų) prieigos teisių valdymas; • antivirusinės sistemos administravimas; • ugniasienės valdymas. 	<ul style="list-style-type: none"> • programinės įrangos nustatymų pakeitimas; • programinės įrangos atnaujinimas • nustatymų klaidų fiksavimas ir analizavimas; • log bylų turinio ataskaita pagal poreiklavimą (ne dažniau kaip vieną kartą per mėnesį); • log bylų dydžio stebėjimas; • bylų sistemos diskinės vietos perskirstymas; • bylų (failų) prieigos teisių valdymas; • vartotojų kūrimas/šalinimas, teisių valdymas.
MS Hyper V serveris	Proxy serveris (Nginx, Varnish ir kt.)
<ul style="list-style-type: none"> • programinės įrangos atnaujinimai (tik pagal kliento pageidavimą); • įvykių žurnalo patikrinimas; • antivirusinės sistemos administravimas; • ugniasienės valdymas; • pasiekiamumo monitoringas; • apkrovimo stebėseną. 	<ul style="list-style-type: none"> • programinės įrangos nustatymų pakeitimas; • programinės įrangos atnaujinimas (iki aplikacijos diegėjų nurodytos aukščiausios palaikomos versijos); • nustatymų klaidų fiksavimas ir analizavimas; • log bylų turinio ataskaita pagal poreiklavimą (ne dažniau kaip vieną kartą per mėnesį); • log bylų dydžio stebėjimas; • bylų sistemos diskinės vietos perskirstymas; • SSL sertifikatų konfigūravimas pagal poreikį; • spartinančiosios atminties dydžio parinkimas, konfigūravimas; • užklausų į web serverį (Apache ir kt.) analizavimas, spartinimo (cache) strategijos parinkimas, pasiūlymų aplikacijos kūrėjams teikimas, sprendimo įgyvendinimas; konsultavimas headerių (liet. http antraščių) klausimais.
MS Web serveris	Aplikacijų serveris (Java, Tomcat, node.js ir pan.)
<ul style="list-style-type: none"> • programinės įrangos atnaujinimai; • centralizuotas atnaujinimų valdymas; • įvykių žurnalo patikrinimas; • duomenų bazės užimamos disko vietos stebėjimas; • antivirusinės sistemos administravimas; • ugniasienės valdymas; • sertifikatų valdymas; • sertifikatų stebėseną; • DNS service valdymas; • duomenų bazės servisų stebėseną; • pasiekiamumo stebėseną; • apkrovimo stebėseną; 	<ul style="list-style-type: none"> • programinės įrangos nustatymų pakeitimas; • programinės įrangos atnaujinimas (iki aplikacijos diegėjų nurodytos aukščiausios palaikomos versijos); • nustatymų klaidų fiksavimas ir analizavimas; • log bylų turinio ataskaita pagal poreiklavimą (ne dažniau kaip vieną kartą per mėnesį); • log bylų dydžio stebėjimas; • bylų sistemos diskinės vietos perskirstymas; • procesų analizė, informavimas apie staigius būklės pasikeitimus;

41.4 PASLAUGOS APRIBOJIMAI

- Testiniai duomenų atstatymai nėra įtraukti į paslaugos apimtį.
- Jei Klientas naudoja programinę įrangą, kuri neturi programinės įrangos palaikymo iš programos gamintojo (arba jis yra pasibaigęs), Baltnetas neprisiima atsakomybės už incidentų ar užklausų susijusių su nepalaikoma programine įranga sprendimą.
- Baltnetas neapmoko Kliento atstovų konfigūruoti, instaliuoti serverį, dirbti su programomis (aplikacijomis).
- Baltnetas neatlieka darbų, tiesiogiai nesusijusių su šia sutartimi tokių kaip serverio operacinės sistemos, virtualizacijos platformos ir taikomųjų programų pakeitimai.
- Baltnetas neatlieka apskaitos, specializuotų programų instaliavimo, konfigūravimo bei atstatymo po gedimų (jeigu nesutarta kitaip).
- Teikiant serverių priežiūros paslaugas į Užklausų išsprendimo laiką neįeina operacinės sistemos diegimo laikas, duomenų atstatymo iš rezervinių kopijų laikas, disko formatavimo, defragmentavimo ir kiti laikai, kurių Baltnetas negali įtakoti. Jei Užklausa išsprendimui reikalinga pakaitinė įranga, šią įrangą pateikia Klientas.
- Globalios debesijos tiekėjų ir trečiųjų šalių veikimas. Tais atvejais, kai sutrikimas, Incidentas ar Paslaugos neveikimas yra susijęs su globalios debesijos tiekėjo, trečiųjų šalių ar kitų ne Baltnetos valdomų sistemų, infrastruktūros ar servisų veikimu, Baltnetas veikia maksimalių pastangų principu, o šioje Sutartyje nustatyti reakcijos ir sprendimo laikai tokiais atvejais nėra garantuojami.

- Globalios debesijos kaštų optimizavimas. Baltnetas neatsako už Kliento naudojamų globalios debesijos infrastruktūros resursų, platforminių servisų ar kitų susijusių paslaugų kaštų, išlaidų ar sąnaudų optimizavimą, tačiau Kliento prašymu gali teikti rekomendacijas ar pasiūlymus dėl jų peržiūros.

41.5 STANDARTINĖS PASLAUGOS UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
Linux Serverio priežiūros užklausos		
Atlikti PostGre/MySQL dump'ą	15 min	
Atnaujinti SSL sertifikatą	15 min	Jei SSL sertifikatas perkamas Baltnetoje, tai reikia užsakyti jo atnaujinimą už papildomą mokestį
Atstatyti duomenis/serverį iš atsarginės kopijos	60 min	Negalioja, jei Kliento privati infrastruktūra ir jis nėra suteikęs vietos kopijų saugojimui
Įdiegti PHP standartinį modulį iš PHP repositorijos	15 min	
Inicijuoti serverio IP adreso pašalinimą iš black list'ų	15 min	
Pakeisti DNS įrašus Baltnetos vardų serveriuose	15 min	
Pakeisti DNS įrašus ne Baltnetos vardų serveriuose	30 min	
Pakeisti pagrindinio vartotojo slaptažodį	15 min	
Sukurti papildomą duomenų bazę	15 min	
Windows Serverio priežiūros užklausos		
Atlaisvinti (išvalyti) disko vietą	30 min	
Atlikti Windows Firewall taisyklių pakeitimus	30 min	
Atnaujinti SSL sertifikatą	30 min	Jei SSL sertifikatas perkamas Baltnetoje, tai reikia užsakyti jo atnaujinimą už papildomą mokestį
Atstatyti duomenis iš atsarginės kopijos	60 min	Negalioja, jei Kliento privati infrastruktūra ir jis nėra suteikęs vietos kopijų saugojimui
Įdiegti spausdintuvą į Print serverį	30 min	
Išvalyti duomenų bazę (shrink)	15 min	
Klonuoti duomenų bazę	30 min	
Padidinti disko vietą/CPU/RAM	15 min	Atliekam, kai serveris Baltnetos resursuose. Jei serveris kliento, gali reikėti papildomų detalių įsigijimo
Pakeisti DNS įrašus Baltnetos vardų serveriuose	20 min	
Pakeisti DNS įrašus ne Baltnetos vardų serveriuose	20 min	
Pakeisti vartoto File serverio prieigos teises per katalogus	20 min	
Pakeisti vartotojo File serverio prieigos teises grupės lygyje	20 min	
Pakeisti vartotojo slaptažodį	15 min	
Pakeisti vartotojo teises	15 min	Jei reikia tik įtraukti į atitinkamas grupes
Papildyti Exchange serverio White ir Block sąrašus	20 min	
Pateikti monitoringo sistemos duomenis (CPU / Disk / Network)	20 min	
Perkrauti serverį	15 min	Je po perkrovimo nereikia nieko daryti
Perkrauti servisą	15 min	
Skanuoti serverį nuo kenkėjiškų veiklų	60 min	Inicijuojama, kai ieškoma priežastis, kodėl serverio IP adresas pateko į Black list'us
Sukurti papildomą vartotoją	15 min	
Sukurti/koreguoti Active Directory objektus	15 min	

42 MICROSOFT 365 VARTOTOJŲ PRIEŽIŪROS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

42.1 MICROSOFT 365 VARTOTOJŲ PRIEŽIŪROS PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Microsoft 365 vartotojų priežiūros paslauga apima Microsoft 365 (Office, Exchange Online, Teams, SharePoint, OneDrive) platformos administravimą

ir nuolatinį Microsoft 365 vartotojų užklausų sprendimą.

42.2 MICROSOFT 365 VARTOTOJŲ PRIEŽIŪROS PASLAUGOS APIMTIS

42.2.1 Vartotojai:

- Vartotojų kūrimas/anuliavimas
- Licencijų priskyrimas vartotojui, perkėlimas kitam vartotojui, anuliavimas
- Slaptažodžių atstatymas
- Vartotojo įtraukimas į grupę
- Pateikiama informacija apie M365 paskyros duomenis klientui pagal pareikalavimą (informacija pateikiama csv formatu)*
- Nustatymų konfigūravimas M365 valdymo konsolėje. Nustatymai konfigūruojami pagal kliento pareikalavimą įjungti/išjungti konkrečius nustatymus

42.2.2 Paštas:

- Pašto dėžutės kūrimas ir administravimas
- Grupių/Shared mailbox kūrimas ir administravimas
- Įrangos/patalpų mailbox kūrimas ir administravimas
- Kontaktų kūrimas
- Žurnaliinių įrašų tikrinimas ir pateikimas klientui pagal pareikalavimą:
- Exchange vartotojo atributų valdymas
- DNS įrašo pakeitimas (kai klientas pateikia priegią prie administravimo panelės)
- Papildomo domeno pridėjimas (kai klientas pateikia priegią prie administravimo panelės)
- Duomenų atkūrimas/ištrynimasis pagal kliento pareikalavimą (atliekama atsižvelgiant į MS suteikiamas priemones ir galimybes)
- Eksportuoti vienos dėžutės laiškus į pst.
- Laiškų online archyvavimo įjungimas

42.2.3 SharePoint/Onedrive:

- Bazinis Sharepoint prieigos teisių valdymas
- Sharepoint/Onedrive nustatymų valdymas

42.2.4 Teams:

- Teams nustatymų valdymas

42.2.5 Saugumas:

- Blokuoti/atblokuoti IP/email adresą dėl SPAM
- MFA įjungimas
- Saugumo ataskaitų pateikimas pagal perkamo Azure AD teikiamas galimybes

42.2.6 Jei sutarties laikotarpiu keičiasi Kliento turimų Microsoft 365 licencijų kiekis ir jis neatitinka turimo plano sąlygų, Microsoft 365 priežiūros paslaugos planas ir mokestis gali būti vienašališkai keičiamas į kitą planą, kuris atitinka pagal turimų licencijų kiekį.

42.3 STANDARTINĖS PASLAUGOS UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
Atstatyti vartotojo Ištrintus laiškus	45 min	Atstatymas galimas tik jei jie vis dar saugomi M365 aplinkoje.
Blokuoti/atblokuoti IP/email adresą dėl SPAM	45 min	
Eksportuoti laiškus į pst (vienai pašto dėžutei)	60 min	Vienos pašto dėžutės
Įjungti MFA vienam vartotojui	20 min	Jeigu klientas pats susikonfigūruoja autentifikatorių
Įjungti online archyvavimą	45 min	
Įtraukti vartotoją į grupę	15 min	
Konvertuoti pašto dėžutę į SharedMailbox (be duomenų saugojimo OneDrive)	15 min	
Nukreipti laiškus į kitą dežutę	15 min	
Pakeisti DNS įrašą	20 min	Kai klientas pateikia priegią prie DNS administravimo panelės
Pakeisti slaptažodį	15 min	
Pakoreguoti narius grupės/bendrinamose (group/shared mailbox) pašto dėžutėse	20 min	
Pakoreguoti vartotojo atributus (pvz. pridėti telefono nr., pridėti papildomą el. pašto adresą)	15 min	Gali būti: papildomo email adresu pridėjimas, telefono numerio įrašymas, display name įrašymas
Pateikti licencijų panaudojimo ataskaitą	30 min	Ataskaitos apie tai, kokie vartotojai kokias licencijas turi priskirtas.

Pateikti žurnalinius įrašus	30 min	Gali būti pateikiami tokie žurnaliniai įrašai: 1)Kodėl laiškas nepasiekė adresato; 2) kas kam ir kada siuntė laišką; 3) Iš kokių IP adresų buvo prisijungta prie M365
Perkelti licenciją kitam vartotojui	15 min	
Pridėti papildomą domeną	30 min	Kai klientas pateikia prieigą prie DNS administravimo panelės
Priskirti licenciją vartotojui	15 min	
Sukurti bendrinamą pašto dėžutę (shared mailbox)	20 min	
Sukurti grupės pašto dėžutę (group mailbox)	20 min	
Sukurti vartotoją	20 min	Vartotojas sukuriamas M365 valdymo konsolėje

43 MICROSOFT 365 LICENCIJŲ NUOMOS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

43.1 MICROSOFT 365 LICENCIJŲ NUOMOS PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Microsoft 365 licencijų nuomos paslauga, tai programinės įrangos nuomos. Microsoft 365 licencijų nuoma teikiama dviem būdais:

- 1) mėnesinė Microsoft 365 licencijos nuoma su mėnesiniu įsipareigojimu (P1MM)
- 2) mėnesinė Microsoft 365 licencijos nuoma su metiniu įsipareigojimu (P1YM).

Abiem būdais yra taikomas mėnesinių mokėjimų modelis Klientui.

43.2 KLIENTO ATSAKOMYBĖ

43.2.1 Kliento atstovas, pasirašydamas šią sutartį pripažįsta, kad pasirašymo diena yra susipažinęs su interneto svetainėje <https://docs.microsoft.com/en-us/partner-center/agreements> viešai paskelbtomis bendrosios „Microsoft“ debesų technologijos sutarties sąlygomis ir su jomis sutinka.

43.3 MICROSOFT 365 LICENCIJŲ NUOMOS PASLAUGOS TEIKIMO SĄLYGOS

43.3.1 Microsoft 365 licencijų nuomos paslaugai galioja gamintojo taikomas SLA, su kuriuo galima susipažinti gamintojo svetainėje www.microsoft.com.

43.3.2 Licencijų nuomos kainos ar sąlygos gali būti keičiamos pagal šioje Sutartyje numatytas sąlygas arba licencijų gamintojo Microsoft inicijuotus pasikeitimus.

43.3.3 Microsoft 365 (P1MM) licencijų nuomos teikimo sąlygos:

- Šalys aiškiai susitaria, kad Microsoft 365 licencijos (P1MM) yra suteikiamos 1 (vieno) mėnesio laikotarpiui ir iškart aktyvuojamos visam šiam periodui.
- Microsoft 365 licencijos (P1MM) galioja 1 (vieną) mėnesį skaičiuojant nuo licencijų aktyvavimo dienos. Jeigu per 72h nuo Užsakymo termino pabaigos nei viena iš Šalių nepareiškia noro nutraukti arba koreguoti Užsakymą, jis automatiškai pratęsiamas dar 1 (vieno) mėnesio laikotarpiui tomis pačiomis sąlygomis. Toks Užsakymo pratęsimų skaičius nėra ribojamas.
- Jeigu Užsakymas Kliento iniciatyva nutraukiamas anksčiau Užsakyme numatyto termino, Šalys susitaria, kad Klientas privalo ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų po Užsakymo nutraukimo dienos sumokėti Baltnetai visą likusią nesumokėtą mėnesinio mokesčio dalį ir grąžinti visas jam suteiktas nuolaidas. Taip pat Klientas įsipareigoja sumokėti visus mokesčius už suteiktas papildomas paslaugas.
- Šalys aiškiai susitaria, kad Microsoft 365 (P1MM) licencijos yra teikiamos atsižvelgiant į tuo metu galiojančią Microsoft kainų politiką ir kainodarą vienašališkai gali būti keičiama tiek kartų, kiek ją koreguos Microsoft.
- Kliento įgalioto atstovo Microsoft 365 licencijų (P1MM) didinimo užsakymas, kurio suma neviršija 300,00 EUR/mėn. be PVM yra įvykdomas be išankstinio raštiško susitarimo per 1 darbo dieną. Klientas pripažįsta Baltnetos teisę apmokestinti Klientą pagal faktinį Kliento užsąskytų licencijų skaičių.

43.3.4 Microsoft 365 (P1YM) licencijų nuomos teikimo sąlygos:

- Šalys aiškiai susitaria, Microsoft 365 licencijos (P1YM) yra suteikiamos 12 (dvylikos) mėnesių laikotarpiui ir Užsakyme numatyta tvarka iškart aktyvuojamos visam šiam periodui.
- Metinį naudojimosi licencija mokesčių Klientas privalo sumokėti Baltnetai vienu iš šių būdų:
 - Sumokėti visą sumą per 12 mėnesių, kiekvieną mėnesį mokant lygiomis dalimis (1/12);
 - Sumokėti visą sumą per 30 kalendorinių dienų nuo sąskaitos išrašymo dienos.
 - Microsoft 365 licencijos (P1YM) galioja 12 (dvylika) mėnesių skaičiuojant nuo licencijų aktyvavimo dienos. Jeigu likus ne mažiau kaip 1 (vienam) mėnesiui iki Užsakymo termino pabaigos nei viena iš Šalių nepareiškia noro nutraukti arba koreguoti Užsakymą, jis automatiškai pratęsiamas dar 12 (dvylikos) mėnesių laikotarpiui pritaikant tuo metu galiojančią (standartinę) Microsoft licencijų kainodarą. Toks Užsakymo pratęsimų skaičius nėra ribojamas

- o Jeigu Užsakymas Kliento iniciatyva nutraukiamas anksčiau Užsakyme numatyto termino, Šalys susitaria, kad Klientas privalo ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų po Užsakymo nutraukimo dienos sumokėti Baltnetai visą likusią nesumokėtą metinio mokesčio dalį, padaugintą iš faktiškai užsakytų licencijų skaičiaus - jeigu mokėjimai vykdomi pagal šį punktą – ir grąžinti visas jam suteiktas nuolaidas.

44 MOBILIŲ ĮRENGINIŲ VALDYMO (MDM) PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

44.1 MOBILIŲ ĮRENGINIŲ VALDYMO (MDM) PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Mobilių įrenginių valdymo (MDM) paslauga teikiama Microsoft Intune arba SureMDM programinės įrangos pagrindu ir apima sprendimo pirminį diegimą ir konfigūravimą, saugumo politikų ir taisyklių kūrimą, bei nuolatinę organizacijoje naudojamų mobilių įrenginių priežiūrą.

44.2 MOBILIŲ ĮRENGINIŲ VALDYMO (MDM) PASLAUGOS APIMTIS

Stadija	Paslaugos savybės
Pasiruošimas	Įrenginių sąrašo sudarymas
Įdiegimas	Įrenginių suregistravimas „Microsoft Intune“ aplinkoje
	Windows 10 įrenginių įregistravimas „Microsoft Azure Active Directory“ aplinkoje
	Saugumo funkcijų ir nustatymų sukonfigūravimas įrenginiuose
	Standartinių įmonės aplikacijų katalogo sudarymas ir sukonfigūravimas
	Duomenų apsaugos nustatymų konfigūravimas aplikacijų lygmenyje.
	Wifi ir VPN sukonfigūravimas įrenginiuose
	Pašto profilių sukonfigūravimas įrenginiuose
	Automatinio „Office“ programų naujinimo politikos sukūrimas ir įdiegimas įrenginiuose
Administravimas	Diskų šifravimo sukonfigūravimas įrenginiuose
	Informacijos apie įrenginius pateikimas
	Informacijos apie įdiegtas aplikacijas įregistruotuose įrenginiuose pateikimas
	Aplikacijų diegimas į įregistruotus įrenginius
	Aplikacijų trynimas iš įregistruotų įrenginių
	Pilnas arba dalinis informacijos ištrynimas iš įrenginio
	Microsoft Intune generuojamų ataskaitų pateikimas
Naujo įrenginio rankinis įdiegimas / seno įrenginio pašalinimas	

- 44.2.1 Paslauga yra teikiama su „Microsoft Intune“ arba „42Gears SureMDM“ licencija. Šios licencijos nėra MDM paslaugos dalis, jos turi būti užsakomos atskirai. Klientas, nesinaudojantis šiomis licencijomis, privalo šiuo metu naudojamas „Microsoft 365“ licencijas pakeisti į sekančias: „Microsoft 365 Business Premium“; „Microsoft 365 E3“; „Microsoft 365 E5“; „Enterprise Mobility + Security E3“; „Enterprise Mobility + Security E5“; „Microsoft Intune“ arba jas įsigyti papildomai;
- 44.2.2 Paslauga yra palaikoma tik su šiomis įrenginių operacinių sistemų versijomis: „Windows 10“ – „Pro“, „Education“, „Enterprise“; „Android“ – nuo 6.0 versijos; „iOS“ – nuo 12.0 versijos; „iPadOS“ – nuo 13.0 versijos; „iMacOS“ – nuo 10.13 versijos ir naujesnėmis.
- 44.2.3 Baltnetas užtikrina VPN programinės įrangos įdiegimą Kliento įrenginiuose, tačiau neužtikrina VPN konfigūracijos įgalinimo.
- 44.2.4 VPN programinės įrangos diegimas neapima automatinio naudotojo prisijungimo duomenų pateikimo. Naudotojas prie VPN tinklo prisijungti privalo savarankiškai įvesdamas savo prisijungimo duomenis.
- 44.2.5 WiFi tinklo konfigūracijos diegimas neapima automatinio naudotojo prisijungimo duomenų pateikimo. Naudotojas prie WiFi tinklo prisijungti privalo savarankiškai įvesdamas savo prisijungimo duomenis.
- 44.2.6 WiFi tinklo diegimas neapima konfigūracijos su vartotojų sertifikatais (angl. „Certificate Authority“) įgalinimo.
- 44.2.7 Baltnetas neatsako, jeigu Kliento įrenginių nepavyksta prieregistruoti „Intune“ aplinkoje dėl netinkamos įrenginio operacinės sistemos versijos ar kitų su įrenginiu susijusių techninių kliūčių;
- 44.2.8 Baltnetas neatsako, jeigu Kliento įrenginiuose nepavyksta įdiegti numatytų politikų bei aplikacijų dėl netinkamos įrenginio operacinės sistemos versijos ar kitų su įrenginiu susijusių techninių kliūčių.
- 44.2.9 Jei Kliento įrangoje naudojama programinė įranga, kuri neturi palaikymo iš programos gamintojo (arba jis yra pasibaigęs), Baltnetas neprisiima atsakomybės už incidentų susijusių su ta programine įranga pašalinimą.

44.3 STANDARTINĖS PASLAUGOS UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
Aplikacijos diegimas ir trynimas į/iš įregistruotų įrenginių	30 min	-
Informacijos apie įrenginius pateikimas	20 min	-
Informacijos pateikimas apie įdiegtas aplikacijas	30 min	-

įregistruotuose įrenginiuose		
Microsoft Intune generuojamų ataskaitų pateikimas	45 min	-
Naujo įrenginio rankinis įdiegimas/pašalinimas	15 min	-
Pilnas arba dalinis informacijos ištyrinimas iš įrenginio	25 min	-

45 DUOMENŲ SAUGYKLOS (NAS) NUOMOS IR PRIEŽIŪROS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

45.1 DUOMENŲ SAUGYKLOS (NAS) NUOMOS IR PRIEŽIŪROS PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Duomenų saugyklos (NAS) nuomos ir priežiūros paslauga apima duomenų saugojimo įrenginio (NAS) nuomą ir nuolatinę sprendimo priežiūrą bei savalaikį užklausų sprendimą. Paslauga gali būti teikiama dviem būdais: 1) Duomenų saugyklos (NAS) nuoma su priežiūra; 2) Kliento nuosavos duomenų saugyklos (NAS) priežiūra.

45.2 KLIENTO ĮSIPAREIGOJIMAI

45.2.1 Prižiūrint Kliento nuosavą duomenų saugyklą (NAS), Klientas pats arba su Baltnetos pagalba pasirūpina papildoma disko vieta ir prisiima papildomas išlaidas, reikalingas praplėsti disko vietai. Disko vietos plėtimas Kliento duomenų saugykloje (NAS) yra apmokestinamas pagal tuo metu Baltnetoje taikomus papildomų darbų valandinius įkainius.

45.3 DUOMENŲ SAUGYKLOS (NAS) NUOMOS IR PRIEŽIŪROS PASLAUGOS APIMTIS

45.3.1 Paslauga apima:

- Taisyklių konfigūravimas;
- Vartotojų valdymas – teisių suteikimas, naujų vartotojų pridėjimas, senų vartotojų pašalinimas;
- Stebėseną ir reagavimą į sisteminius įspėjimus;
- Operacinės sistemos atnaujinimo darbai;
- Duomenų atstatymas iš saugomų rezervinių duomenų kopijų;
- Talpos didinimas.
- Duomenų saugyklos (NAS) nuomos atveju, Baltnetą įsipareigoja pasirūpinti disko vietos plėtimu, atitinkamai pagal papildomos disko vietos kiekį perskaičiuojant paslaugos abonentinį mokestį.

45.4 Paslauga neapima Kliento nuosavos duomenų saugyklos (NAS) diegimo darbų. Šie darbai yra apmokestinami pagal tuo metu Baltnetoje taikomus Papildomų darbų valandinius įkainius.

46 BALTNETOS SIEM'AAS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

46.1 BALTNETOS SIEM'AAS PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Siem'aas paslauga tai Graylog programine įranga paremtas ir Baltnetos duomenų centre veikiantis saugumo sprendimas, kuris renka žurnalinius įrašus (angl. logs) iš įvairių šaltinių (serverių, tinklo įrangos, kompiuterinės įrangos ir kt.), realiu laiku juos analizuoja bei atlieka nuolatinį Kliento informavimą apie užfiksuotas grėsmes ar saugumo incidentus. SIEM'AAS paslauga yra skirstoma į tris standartinius paslaugos planus, kurie priklauso nuo žurnalinių įrašų (angl. logs) saugojimo politikos (50GB, 100GB, 200GB).

46.2 BALTNETA SIEM'AAS PASLAUGOS APIMTIS

46.2.1 Paslauga apima:

- Objektų iš kurių bus renkami žurnaliniai įrašai sąrašo sudarymas.
- Graylog programinės įrangos diegimas Baltnetos/Kliento infrastruktūroje.
- Graylog programinės įrangos integracija su visais įrenginiais, kurių žurnaliniai įrašai bus centralizuotai renkami.
- Reikalingų konfigūracijų atlikimas ir taisyklių kūrimas.
- Darbo langų (angl. dashboards) kūrimas (šios paslaugos apimtyje gali būti sukurti ne daugiau nei trys darbo langai, o viename darbo lange ne daugiau kaip 9 parametrai).
- Kliento įgalioto asmens apmokymas, kaip dirbti su jau sukonfigūruotu Graylog įrankiu.
- Paslaugos priežiūra, užtikrinanti tinkamą paslaugos veikimą programinės įrangos lygyje bei užklausų sprendimą.
- Žurnalinių įrašų saugojimas.
- Atliekami Graylog programinės įrangos atnaujinimai.
- Sutarties laikotarpiu gali būti diegiami paslaugos atnaujinimai ir įtraukiami nauji renkami žurnaliniai įrašai.

46.2.2 Žurnalinių įrašų, įeinančių į paslaugos apimtį, sąrašas:

- Sukurtas naujas vartotojas;

- Pakeisti vartotojo duomenys.
- Ištrintas vartotojas.
- Nesėkmingi vartotojo bandymai prisijungti.
- Bandymai pakeisti slaptažodį.
- Vartotojas pridėtas prie grupės.
- Vartotojas ištrintas iš grupės.
- Žurnalinis įrašas buvo ištrintas.
- Inicijuotas kompiuterio perkrovimas.
- Kritinės reikšmės operacinės sistemos pranešimai (klaidos).
- Bevielio tinklo vartotojų atpažinimo pranešimai.
- Prisijungimai prie komutatorių, ugniasienės ir bevielio tinklo prieigos mazgų valdymo panelių.
- Sistemų konfigūracijų pakeitimai.
- VPN vartotojų atpažinimo pranešimai.
- Ugniasienės pranešimai apie vartotojų atpažinimą.
- Viso tinklo įrenginių aukšto svarbumo pranešimai.
- Fizinių serverių pranešimai apie būsenas (prisijungimai, nepavykę prisijungimai, diskų statusai, elektra).

46.2.3 Siem'aas paslaugos apimtyje nėra sprendžiamos užklauskos serverių lygmenyje.

46.2.4 Siem'aas paslaugos apimtyje nėra renkami žurnaliniai įrašai aplikacijų lygmenyje.

46.2.5 Siem'aas paslaugos apimtyje nepateiktų objektų konfigūravimo darbai atliekami pagal šioje Sutartyje Baltnetos taikomą Papildomų darbų valandinį įkainį.

46.2.6 Siem'aas paslaugos apimtyje persiunčiamų duomenų kiekis negali būti didesnis nei 5GB per dieną.

46.3 STANDARTINĖS PASLAUGOS UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
Atlikti Graylog programinės įrangos atnaujinimus	30 min	-
Sudiegti paslaugos atnaujinimus	60 min	Šie atnaujinimai nėra periodiniai - jie atliekami tada, kai naudojantis gerosiomis praktikomis Baltnetos inžinieriai suranda būdus patobulinti paslaugos teikimą klientams.
Sukurti vieną papildomą darbo langą (angl. dashboards)	15 min	Sukuriamas darbo langas, kuriame yra atvaizduojami renkami žurnalių įrašų grafikai ir lentelės. Lentelių/grafikų yra tiek, kiek yra renkamų žurnalių įrašų tipų.

47 KUBERNETES KLASTERIO PRIEŽIŪROS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

47.1 KUBERNETES KLASTERIO PRIEŽIŪROS PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Kubernetes klasterio priežiūros paslauga tai Kubernetes klasteriui skirtos infrastruktūros, Kubernetes klasterio ir jame veikiančių servisų (pvz. balansavimo servisas (angl. Loadbalancer), tinklo sujungimas, DNS servisas, klasterio IP, klasterio išorinis IP, klasterio įėjimo taškas (angl. Ingress), pati aplikacija veikianti per vieną tinklo sąsają (angl. Port)) priežiūra ir pro aktyvus valdymas.

47.2 KUBERNETES KLASTERIO PRIEŽIŪROS PASLAUGOS APIMTIS

- Kubernetes klasterio konfigūracijų keitimas;
- Kubernetes klasterio (angl. Engine) atnaujinimas;
- Kubernetes klasterio žurnalių įrašų (angl. Log) fiksavimas ir analizė;
- Žurnalių įrašų (angl. Log) turinio ataskaita pagal pareikalavimą (ne dažniau kaip vieną kartą per mėnesį);
- Klasterio pajėgumų (angl. Capacity) stebėjimas ir pro aktyvus valdymas bei reagavimas;
- Klasterio diskinės vietos perskirstymas ir optimizavimas;
- SSL sertifikatų konfigūravimas klasteryje;
- SSL sertifikatų galiojimo laiko stebėjimas ir Kliento informavimas apie pabaigos datą;
- Spartinančiosios atminties serviso parinkimas ir aplikacijos perkonfigūravimas;
- Užklauskų į Kubernetes klasterį (angl. Nginx, Proxy ir kt.) analizavimas, spartinimo (angl. Cache) strategijos parinkimas, pasiūlymų aplikacijos kūrėjams teikimas, sprendimo įgyvendinimas;
- Klasterio saugumo rizikų vertinimas 1 kartą per mėnesį (vertinamos kategorijos: slaptažodžiai, teisių valdymas ir prieigos apribojimas)

(angl. Encryption in transit vertinimas);

- DNS service valdymas; Servisų ugniasienės valdymas;
- Aplikacijos, klasterio ir sujungimų tarp servisų monitoringas;
- Konfigūracijos atsarginių kopijų atlikimas.

47.3 STANDARTINĖS PASLAUGOS UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
SSL Sertifikatų atnaujinimas	15 min	Atliekama kartą per metus
Naujos aplikacijos deployment'o paruošimas	60 min	-
CI/CD pipeline pakeitimas	15 min	-
Aplikacijos web serviso konfigūracijos pakeitimas	60 min	-
Aplikacijos duomenų bazės konfigūracijos pakeitimas	30 min	-
Atlikti PostGre/MySQL dump'ą	30 min	-
Pakeisti DNS įrašus Baltnetos vardų serveriuose	15min	-
Pakeisti DNS įrašus ne Baltnetos vardų serveriuose	30min	-
Pateikti Kubernetes klasterio veikimo ataskaita	60min	-
Atstatyti duomenis/serverį iš atsarginės kopijos	60min	-
Įdiegti PHP standartinį modulį iš PHP repository'jos	15min	-
Inicijuoti serverio IP adreso pašalinimą iš black list'ų	15min	-
Sukurti papildomą duomenų bazę	15min	-

47.4 KITOS SĄLYGOS

- 47.4.1 Kubernetes klasterio diegimo mokestis yra vertinamas atskirai ir nėra įskaičiuotas į paslaugos mėnesinį mokestį nebent paslaugos teikimo užsakyme yra numatyta kitaip.
- 47.4.2 Jei sutarties laikotarpiu keičiasi Kliento Kubernetes klasterio infrastruktūrą sudarančių serverių, klasterių arba servisų kiekis paslaugos mokestis gali būti vienašališkai keičiamas pagal paslaugos teikimo užsakyme numatytą plėtimo kainodarą.

48 SLAPTAŽODŽIŲ VALDYMO SPRENDIMO PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

48.1 SLAPTAŽODŽIŲ VALDYMO SPRENDIMO PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Slaptažodžių valdymo sprendimas tai Keeper programinės įrangos pagrindu teikiamas sprendimas, kurio apimtyje yra suteikiama kriptuota slaptažodžių spinta kiekvienam vartotojui, bei valdymo konsolė slaptažodžių spintos administratoriui. Slaptažodžių valdymo sprendimas susideda iš dviejų dalių 1) Keeper programinės įrangos licencijų nuomos 2) Baltnetos slaptažodžių valdymo sprendimo palaikymo paslaugos. Slaptažodžių valdymo sprendimas gali būti teikiamas su Baltnetos palaikymu arba ne jo. Jeigu slaptažodžių valdymo sprendimui yra taikomas Baltnetos palaikymas tuomet Baltnetai papildomai atlieka pirminį Keeper platformos konfigūravimą, pirminį taisyklių bei rolių konfigūravimą, mokymus vartotojams ir teikia konsultacijas sprendimo vystymo klausimais. Jeigu slaptažodžių valdymo sprendimas yra teikiamas be Baltnetos palaikymo, tuomet Baltnetai suteikia tik sprendimui veikti reikalingą programinę įrangą.

48.2 KEEPER PROGRAMINĖS ĮRANGOS (SKIRTOS SLAPTAŽODŽIŲ VALDYMO SPRENDIMUI) LICENCIJŲ NUOMOS TEIKIMO TAISYKLĖS

- 48.2.1 Keeper programinės įrangos licencijų nuomos paslauga yra teikiama mėnesinės nuomos pagrindu.
- 48.2.2 Keeper programinės įrangos atveju yra taikomas mėnesinių mokėjimų modelis Klientui.
- 48.2.3 Keeper programinės įrangos licencijų nuomos paslaugai galioja gamintojo taikomas SLA.
- 48.2.4 Keeper programinės įrangos licencijų nuomos sutartis yra pasirašoma tik 12mėnesių terminui, per kurį Baltnetai negali keisti programinės įrangos licencijų nuomos kainų.
- 48.2.5 Naujos sutarties sąlygos dėl Keeper programinės įrangos licencijų nuomos yra suderinamos kas kiekvienus 12 mėnesių pagal tuo metu galiojančią oficialią Keeper gamintojo kainų politiką.
- 48.2.6 Šalys aiškiai susitaria, kad Keeper programinės įrangos licencijos yra suteikiamos 12 (dvylikos) mėnesių laikotarpiui ir Užsakyme numatyta tvarka iškart aktyvuojamos visam šiam periodui.

- 48.2.7 Jeigu Užsakymas Kliento iniciatyva nutraukiamas anksčiau Užsakyme numatyto termino, Šalys susitaria, kad Klientas privalo ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų po Užsakymo nutraukimo dienos sumokėti Baltnetai visą likusią nesumokėtą metinio mokesčio dalį, padaugintą iš faktiškai užsakytų licencijų skaičiaus ir grąžinti visas jam suteiktas nuolaidas.
- 48.2.8 Jeigu likus ne mažiau kaip 1 (vienam) mėnesiui iki Užsakymo termino pabaigos nei viena iš Šalių nepareiškia noro nutraukti arba koreguoti Užsakymą, jis automatiškai pratęsiamas dar 12 (dvylikos) mėnesių laikotarpiui pritaikant tuo metu galiojančias Keeper licencijų kainas. Toks Užsakymo pratęsimų skaičius nėra ribojamas.
- 48.2.9 Kliento įgalioto atstovo Keeper licencijų didinimo užsakymas, kurio suma neviršija 300,00 EUR/mėn. be PVM yra įvykdomas be išankstinio raštiško susitarimo per 1 darbo dieną. Klientas pripažįsta Baltnetos teisę apmokestinti Klientą pagal faktinį Kliento užsakytų licencijų skaičių.

48.2.10 Slaptažodžių valdymo sprendimo Keeper licencijų tipai:

Planas	Funkcionalumas	ENTERPRISE	ENTERPRISE PLUS
KEEPER LICENCIJOS	Encrypted vault for every user	+	+
	Folders and subfolders	+	+
	Shared team folders	+	+
	Access from unlimited devices	+	+
	Policy engine and enforcements	+	+
	Security Audit	+	+
	Activity reporting	+	+
	Team management	+	+
	Basic Two-Factor Authentication (SMS, TOTP, smartwatch and FIDO U2F)	+	+
	Single Sign-On (SAML 2.0) authentication	+	+
	Automated Team Management	+	+
	Advanced Two-Factor Authentication (DUO & RSA)	+	+
	Active Directory and LDAP sync	+	+
	SCIM and Azure AD provisioning	+	+
	Email auto-provisioning	+	+
	Command line provisioning	+	+
	Developer APIs for password rotation and backend integration	+	+
	100GB Storage	+	+
	Breachwatch	-	+
	Advanced Reporting and Alerts Module	-	+
1TB Storage	-	+	

48.3 SLAPTAŽODŽIŲ VALDYMO SPRENDIMO PALAIKYMO PASLAUGOS APIMTIS

STADIJA	DARBAI
Pasiruošimas	Paslaugos reikalavimų suderinimas su klientu
Diegimas	Pirminis Keeper platformos paleidimas ir konfigūravimas
	Naudotojų/AD grupių sukūrimas
	SSO konfigūravimas pagal turimą/pasirinktą SSO technologiją
	2FA konfigūravimas
	Taisyklių ir rolių suderinimas su klientu

	Taisyklių ir rolių pirminis konfigūravimas
	Mokymai vartotojams (pagal Kliento poreikį) <i>Pateikiama video įrašo formatu</i>
	Instrukcijos (pagal Kliento poreikį)
Paslaugos teikimo stadija	Konsultacijos (2h/mėn) sprendimo vystymo/tobulinimo/papildomų konfigūracijų klausimais

48.4 KITOS SĄLYGOS

- 48.4.1 Slaptažodžių valdymo sprendimo palaikymo paslaugos teikimo metu Baltnetā neturi prieigos prie Kliento slaptažodžių spintos administravimo konsolės. Keeper administratoriaus konsolę valdo Klientas.
- 48.4.2 Slaptažodžių valdymo sprendimo palaikymo paslaugos apimtyje Baltnetā atlieka pirminį platformos paleidimą ir konfigūravimą; Naudotojų/AD grupių sukūrimą; SSO konfigūravimą (pagal turimą/pasirinktą SSO technologiją); 2FA konfigūravimą; taisyklių ir rolių suderinimą su klientu bei pirminį konfigūravimą; Mokymus slaptažodžių valdymo sprendimo galutiniams vartotojams (pateikiama video įrašo formatu); Parengia instrukcijas (pagal Kliento poreikį).
- 48.4.3 Slaptažodžių valdymo sprendimo palaikymo paslaugos apimtyje Baltnetā suteikia 2h konsultacijų per mėnesį slaptažodžių valdymo sprendimo vystymo, tobulinimo, papildomų konfigūracijų klausimais. Papildomos valandos apmokestinamos pagal šioje sutartyje numatytus papildomų darbų įkainius.
- 48.4.4 Slaptažodžių valdymo sprendimo palaikymo paslaugos apimtyje Baltnetā nesprendžia galutinių vartotojų užklausų slaptažodžių valdymo sprendimo naudojimo klausimais.

49 CLOUDFLARE PRIEŽIŪROS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

49.1 CLOUDFLARE PRIEŽIŪROS PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Cloudflare priežiūros paslauga – tai konsultacijos ir Cloudflare servisų nustatymų bei taisyklių (WAF, apsauga nuo DDoS ir kt.) konfigūravimas, leidžiantis padidinti Kliento svetainės ar mobilios aplikacijos saugumą.

49.2 CLOUDFLARE PRIEŽIŪROS PASLAUGOS APIMTIS

- 49.2.1 Baltnetā atlieka Kliento svetainės DNS serverių nustatymų keitimus.
- 49.2.2 Baltnetā teikia konsultacijas ir svetainės apsaugos sprendimų, naudojant Cloudflare įrankius ir taisyklių rinkinius, parinkimą bei įgyvendinimą.
- 49.2.3 Baltnetā atlieka Cloudflare servisų nustatymų ir taisyklių konfigūravimą.
- 49.2.4 Cloudflare, kaip trečių šalių servisų rinkinys yra „toks koks yra“ (angl. as is), Baltnetā negali garantuoti ir negarantuoja nepertraukiamo jo funkcijų veikimo arba šių funkcijų veikimo be klaidų. Su Cloudflare SLA, kurie yra taikomi Business ir Enterprise planams, galima susipažinti svetainėje www.cloudflare.com.

49.3 KITOS SĄLYGOS

- 49.3.1 Cloudflare priežiūros paslauga skaičiuojama vienai Kliento svetainei (vienam Cloudflare planui, kuriam priskirtas vienas domenas).
- 49.3.2 Cloudflare priežiūros paslaugos teikimui gali būti naudojama Kliento turima Cloudflare paskyra arba Baltnetā gali užsakyti reikiamą Cloudflare planą.
- 49.3.3 Jei Cloudflare paskyrą registruoja Baltnetā, Cloudflare planas yra aktyvuojamas 12 (dvylikos) mėnesių laikotarpiui. Cloudflare paskyros mokestis už Kliento pasirinktą Cloudflare planą yra mokamas kas mėnesį. Jei Klientas nutraukia paslaugą anksčiau nei pasibaigė 12 mėnesių periodas, Klientas sumoka už likusius nesumokėtus mėnesius.

50 WI-FI IR TINKLO ĮRANGOS NUOMOS PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS

50.1 WI-FI IR TINKLO NUOMOS PASLAUGŲ APIBRĖŽIMAS

Wi-Fi ir tinklo įrangos nuoma suteikia galimybę Klientui terminuotą laiką naudoti pasaulinių tinklo įrangos gamintojų Fortinet, Sophos, HPE, MikroTik, Cisco, Juniper, Ruckus, Ubiquiti, Cisco, HP Aruba ir kt. įrangą savo infrastruktūroje.

50.2 WI-FI TINKLO ĮRANGOS NUOMOS PASLAUGOS APIMTIS

- 50.2.1 Užsakyme numatyta Wi-Fi ir tinklo įranga yra pristatoma per kurjerį arba Klientas atsiima įrangą artimiausiame Baltnetos ofise.
- 50.2.2 Įvykus įrangos gedimui ne dėl Kliento kaltės, Klientas registruoja gedimą Baltnetos Techninio aptarnavimo centre, o Baltnetā užkeičia įrangą lygiaverte, siunčiant per kurjerį nurodytu adresu arba perduoda įrangą tiesiogiai Klientui artimiausiame Baltnetos

ofise. Sugedusią įrangą Klientas įsipareigoja per 7 k. d. pristatyti į Baltnetos ofisą.

50.3 PASLAUGOS APRIBOJIMAI

50.3.1 Į paslaugą neįeina įrangos konfigūravimas ir diegimas. Įrangos konfigūravimo ir diegimo paslaugos užsakomos pagal šioje sutartyje nurodytus Atvykimo į Kliento patalpas ir papildomų darbų įkainius.

51 BALT-IX PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS

51.1 BALT-IX RYŠIO PASLAUGŲ APIBRĖŽIMAS

BALT-IX – galinga duomenų apsikeitimo platforma, telkianti įvairius Baltijos regione veikiančius interneto paslaugų teikėjus, lankomiausius internetinius puslapius, turinio valdytojus bei turinio vartotojus. Suteikia galimybę valdyti maršrutus ir srautą, bei apjungimai su tiksliniais tinklais platformoje garantuoja mažiausią delsą net ir prie didžiausių tinklo apkrovų.

51.2 KLIENTO ATSAKOMYBĖ

51.2.1 Klientas įsipareigoja užtikrinti, kad turi ir paslaugų teikimo laikotarpiu turės visus reikiamus leidimus, kurie gali būti reikalingi Paslaugų teikimui nurodytoje Paslaugų teikimo vietoje ir įsipareigoja savo sąskaita užtikrinti, kad visą Sutarties galiojimo laikotarpį Baltnetai nebūtų trukdoma (draudžiama) įgyvendinti technines galimybes Paslaugų teikimui Kliento pasirinktoje Paslaugų teikimo vietoje. Ši sąlyga laikoma esmine sąlyga, kad Paslaugos būtų teikiamos Klientui.

51.2.2 Klientas neturi teisės savavališkai keisti paslaugos įdiegimo vietos ir privalo apie pasikeitimus informuoti Baltnetą prieš 30 dienų.

51.2.3 Klientas visiškai atsako už trečiųjų asmenų Baltnetai pareiktas pretenzijas ir ieškinius dėl Kliento veiksmų, naudojantis Baltnetos paslauga; jeigu Baltnetą nustato, kad Klientas, naudodamasis paslauga, pažeidžia kitų asmenų teises, įstatymus ar tarptautines sutartis, Baltnetą turi teisę nedelsiant nutraukti paslaugos teikimą.

51.3 BALT-IX PASLAUGOS APIMTIS

51.3.1 Baltnetą užtikrina Interneto ar duomenų perdavimo paslaugos įdiegimą, teikimą bei jos priežiūrą iki įvado, įskaitant ir Baltnetos galinės įrangos kokybišką veikimą, t. y. Baltnetą neatsako už paslaugos veikimo sutrikimus, jei šie atsirado dėl Kliento kompiuterinio tinklo ar naudojamos įrangos nekokybiško veikimo.

51.3.2 Ne dėl Kliento kaltės įvykę gedimai Baltnetos tinkle šalinami nemokamai.

51.3.3 Garantinės priežiūros laikotarpiu ne dėl Kliento ar trečiųjų šalių kaltės atsiradę Galinės įrangos gedimai šalinami nemokamai. Nesant galimybės pakeisti sugedusią Galinę įrangą to paties gamintojo bei to paties modelio įranga, Baltnetą turi teisę pakeisti sugedusią įrangą kita lygiaverte Galine įranga. Pakeistai Galinei įrangai naujas garantinės priežiūros laikotarpis nenumatomas.

51.3.4 Kliento naudojama techninė įranga turi būti tvarkinga su korektiškai įdiegta programine įranga. Priešingu atveju, Baltnetą neatsako už sutrikimus, atsiradusius įdiegiant reikalingas ryšiui palaikyti programas.

51.4 PASLAUGOS APRIBOJIMAI

51.4.1 Interneto ryšio ir duomenų perdavimo paslauga neapima tinklo kabeliavimo darbų, tačiau atskiru susitarimu šios paslaugos gali būti užsakomos papildomai.

51.4.2 Kiti paslaugų apimtyje nepaminti darbai taip pat laikomi papildomais

51.5 STANDARTINĖS PASLAUGŲ UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS / PAKEITIMAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
Pakeisti AS-SET/AS filtrą	30 min	
Pakeisti susijungimo interface konfigūraciją	30 min	

51.6 KITOS SĄLYGOS

51.6.1 Baltnetą netikrina ir nėra atsakinga už Kliento įdiegtos programinės įrangos teisėtumą, jos veikimo suderinamumą su teikiamos paslaugos parametrais bei kita programine įranga.

51.6.2 Nelaikoma, kad paslauga neveikia dėl Baltnetos kaltės ir paslaugos pateikiamumo sumažėjimu kai:

- paslaugos sutrikimai yra sąlygoti kliento veiksmų arba kliento programinės įrangos, paslaugos veikimo sutrikimus sukėlė nesankcionuoti prisijungimai arba sąmoningos atakos (angl. hacking);
- paslaugos sutrikimus sukėlė masiniai reklamos arba informacijos siuntimai (angl. spam);

- atliekama suplanuota sistemos profilaktika, gedimai įvyko dėl faktorių, kurių Baltnetas negali valdyti, dėl Force Majeure.

52 RPA'AAS IR RPA'AAS PRIEŽIŪROS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

52.1 RPA'AAS PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

RPA'aaS tai paslauga skirta pasirinktų verslo procesų ar verslo užduočių robotizavimui (automatizavimui), kuris įgyvendinamas pasitelkiant specifinę programinę įrangą ir atliekant robotizacijos sprendimo kūrimą, diegimą bei testavimą.

52.2 RPA'AAS PASLAUGOS APIMTIS

- 52.2.1 RPA'aaS paslauga apima pirminę galimų robotizuoti procesų analizę, kuri gali būti įskaičiuota į bendrą RPA'aaS sprendimo kainą arba įvertinta ir apmokestinama atskirai.
- 52.2.2 RPA'aaS paslauga apima procesų robotizavimo darbų plano parengimą, procesų robotizavimo sprendimo kūrimą, diegimą, testavimą ir mokymus galutiniams vartotojams.
- 52.2.3 RPA'aaS paslauga gali apimti preliminarų finansinės grąžos skaičiavimą, kuri yra numatoma įsidedus RPA'aaS sprendimą. Finansinės grąžos preliminarūs skaičiavimai yra atliekami tik tuo atveju, jeigu klientas to pareikalauja.
- 52.2.4 RPA'aaS sprendimas gali būti diegiamas Baltnetos duomenų centre. Taip pat, Baltnetas gali teikti RPA'aaS sprendimui skirtos infrastruktūros nuolatinę priežiūrą (šios paslaugos užsakomos ir apmokestinamos atskirai).

52.3 RPA'AAS PASLAUGOS APRIBOJIMAI

- 52.3.1 RPA'aaS paslaugos apimtis ir kaina gali skirtis kiekvieno robotizuojamo proceso atveju atsižvelgiant į Kliento poreikį ir verslo specifiką.
- 52.3.2 Šioje sutartyje yra aprašyta tik standartinė (bendrinė) RPA'aaS paslaugos apimtis, visi specifiniai RPA'aaS paslaugos reikalavimai, išimtys, pakeitimai ir papildomi susitarimai yra aprašomi paslaugos užsakymo dokumente.
- 52.3.3 RPA'aaS paslaugos įgyvendinimui yra būtina UiPath programinės įrangos licencija, kurią klientas gali įsigyti iš Baltnetos arba iš trečiųjų šalių. Jeigu UiPath programinė įranga yra perkama iš Baltnetos, Baltnetas atlieka tik programinės įrangos perpardavėjo funkciją ir nėra atsakingas už UiPath programinės įrangos veikimą, pasikeitimus, kibernetinio saugumo incidentus ar kitus veiksmus, už kuriuos yra atsakingas UiPath programinės įrangos gamintojas. Dėl visų aktualių klausimų susijusių su UiPath programine įranga klientas privalo savarankiškai kreiptis į UiPath programinės įrangos gamintoją.
- 52.3.4 Jeigu UiPath programinės įrangos nuomos užsakymas Kliento iniciatyva nutraukiamas anksčiau Užsakyme numatyto termino, Šalys susitaria, kad Klientas privalo ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų po Užsakymo nutraukimo dienos sumokėti Baltnetai visą likusią nesumokėtą mėnesinio mokesčio dalį ir grąžinti visas jam suteiktas nuolaidas. Taip pat Klientas įsipareigoja sumokėti visus mokesčius už suteiktas papildomas paslaugas.
- 52.3.5 RPA'aaS paslaugos įgyvendinimui Baltnetas pasitelkia partnerius, kurie yra atsakingi už techninį RPA'aaS sprendimo kūrimą, diegimą ir testavimą.

52.4 RPA'AAS PRIEŽIŪROS PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

RPA'aaS priežiūra tai robotizuoto proceso, kuris buvo sukurtas, pro aktyvi priežiūra.

52.5 RPA'AAS PRIEŽIŪROS PASLAUGOS APIMTIS

- 52.5.1 RPA'aaS priežiūros paslaugos apima gedimų ir klaidų šalinimą ir testavimą, atnaujinimų diegimą, dokumentacijos atnaujinimą, ataskaitų teikimą (susijusių su klaidomis ar patirtais trikdžiais), robotizuoto proceso veikimo ir patogumo naudotis peržiūra, konsultacijos telefonu ir el.paštu (nuo 8:00 iki 17:00).
- 52.5.2 RPA'aaS priežiūros paslaugų teikimo metu Klientui bus pateiktas komunikavimo kanalas skirtas registruoti incidentus, RFC ir RFI, susijusius su RPA'aaS paslauga.

52.6 RPA'AAS PRIEŽIŪROS PASLAUGOS APRIBOJIMAI

- 52.6.1 RPA'aaS priežiūros kainodara gali skirti priklausomai nuo robotizuotų procesų kiekio ir kompleksiško.
- 52.6.2 Šioje sutartyje yra aprašyta tik standartinė RPA'aaS priežiūros paslaugos apimtis, visi specifiniai RPA'aaS priežiūros paslaugos reikalavimai, išimtys, pakeitimai ir papildomi susitarimai yra aprašomi paslaugos užsakymo dokumente.
- 52.6.3 Didesnės apimties RPA'aaS platformos modifikavimai ar funkcionalumų keitimai yra vertinami, kaip atskiri projektai ir apmokestinami pagal atskirą susitarimą.
- 52.6.4 RPA'aaS priežiūros paslauga gali būti apmokestinama papildomai pagal šioje sutartyje numatytą valandinį mokesį jeigu per vieną kalendorinį mėnesį RPA'aaS priežiūrai yra skiriama daugiau nei 8 valandos darbo ir paslaugos užsakyme nėra numatyta kitaip.
- 52.6.5 RPA'aaS priežiūros paslaugos teikimui Baltnetas pasitelkia partnerius, kurie yra atsakingi už įgyvendinto RPA'aaS sprendimo priežiūrą.

53 TURINIO TRANSLIAVIMO TINKLAS (CDN) PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

53.1 TURINIO TRANSLIAVIMO TINKLAS (CDN) PASLAUGŲ APIBRĖŽIMAS

CDN – tai debesų kompiuterijos pagrindu veikianti turinio pristatymo ir valdymo sistema. Tinklas orientuotas į vaizdo turinio transliavimo sprendimus (angl. streaming). Suteikiama galimybė naudotis paruošta infrastruktūra ypatingai stambioms vaizdo transliacijoms apdoroti, kuri skirta įmonėms teikiančioms paslaugas ar turinį internetu, vykdančioms interneto transliacijas ar stambius projektus, kuriems būtinas nenutrūkstamas veikimas arba galimybė monetizuoti turinį.

53.2 KLIENTO ATSAKOMYBĖ

53.2.1 Klientas įsipareigoja užtikrinti, kad turi ir paslaugų teikimo laikotarpiu turės visus reikiamus leidimus, kurie gali būti reikalingi Paslaugų teikimui nurodytoje Paslaugų teikimo vietoje ir įsipareigoja savo sąskaita užtikrinti, kad visą Sutarties galiojimo laikotarpį Baltnetai nebūtų trukdoma (draudžiama) įgyvendinti technines galimybes Paslaugų teikimui Kliento pasirinktoje Paslaugų teikimo vietoje. Ši sąlyga laikoma esmine sąlyga, kad Paslaugos būtų teikiamos Klientui.

53.2.2 Klientas neturi teisės savavališkai keisti paslaugos įdiegimo vietos ir privalo apie pasikeitimus informuoti Baltnetą prieš 30 dienų.

53.2.3 Klientas visiškai atsako už trečiųjų asmenų Baltnetai pareiktas pretenzijas ir ieškinius dėl Kliento veiksmų, naudojantis Baltnetos paslauga; jeigu Baltnetą nustato, kad Klientas, naudodamasis paslauga, pažeidžia kitų asmenų teises, įstatymus ar tarptautines sutartis, Baltnetą turi teisę nedelsiant nutraukti paslaugos teikimą.

53.3 PASLAUGŲ APIMTIS

CDN Platformos paslaugos planai	Baltnetą CDN
„Live streaming“ servisas	+
Maksimalus pralaidumas į Lietuvos interneto tiekėjus Gbps	180
Maksimalus pralaidumas į užsienį Gbps	30
Serverių ir servisų stebėjimas	+
„Video on demand“ servisas už 10GB vietos „cache“	+
Statistika	+

53.4 PASLAUGA APIMA

53.4.1 Baltnetą CDN paslauga apima pradinį konfigūravimą ir paslaugos aktyvavimą Baltnetos infrastruktūroje. Visi papildomi darbai apmokestinami pagal tuo metu Baltnetoje taikomus Papildomų darbų valandinius įkainius.

53.4.2 Paslaugos gavėjas turi teisę viršyti perkamą greitaveiką iki 2% einamo kalendorinio mėnesio laiko be papildomų mokesčių; Paslaugos gavėjui viršijus perkamą greitaveiką daugiau nei 2% einamo kalendorinio mėnesio laiko, paslaugos tiekėjas turi teisę taikyti papildomą mokestį. Mėnesinis mokestis gaunamas išdalinus kalendorinio mėnesio naudotą srautą 5 minučių vidurkių reikšmėmis, sudėliojus jas didėjimo tvarka ir atmetus 2% didžiausių reikšmių, likusi didžiausia reikšmė apmokestinama pagal užsakyme iš anksto pateiktas kainas.

53.4.3 Baltnetą neatsako už paslaugos veikimo sutrikimus, jei šie atsirado dėl Kliento kompiuterinio tinklo ar naudojamos įrangos nekokybiško veikimo.

53.4.4 Ne dėl Kliento kaltės įvykę gedimai Baltnetos tinkle šalinami nemokamai.

53.4.5 Kliento naudojama techninė įranga turi būti tvarkinga su korektiškai įdiegta programine įranga. Priešingu atveju, Baltnetą neatsako už sutrikimus, atsiradusius įdiegiant reikalingas ryšiu palaikyti programas.

53.5 STANDARTINĖS PASLAUGŲ UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS / PAKEITIMAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO LAIKAS	PASTABA
Video failo pašalinimas iš cache'o	15 min	
Prieigos koregavimas live transliacijos aplikacijai	15 min	

53.6 KITOS SĄLYGOS

53.6.1 Baltnetas netikrina ir nėra atsakinga už Kliento įdiegtos programinės įrangos teisėtumą, jos veikimo suderinamumą su teikiamos paslaugos parametrais bei kita programine įranga.

53.6.2 Nelaikoma, kad paslauga neveikia dėl Baltnetos kaltės ir paslaugos pateikiamumo sumažėjimu kai:

- paslaugos sutrikimai yra sąlygoti kliento veiksmų arba kliento programinės įrangos, paslaugos veikimo sutrikimus sukėlė nesankcionuoti prisijungimai arba sąmoningos atakos (angl. hacking);
- paslaugos sutrikimus sukėlė masiniai reklamos arba informacijos siuntimai (angl. spam);
atliekama suplanuota sistemos profilaktika, gedimai įvyko dėl faktorių, kurių Baltnetas negali valdyti, dėl Force Majeure.

54 IT ĮRANGOS NUOMOS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

54.1 IT ĮRANGOS NUOMOS PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

IT įrangos nuomos paslauga suteikia Klientui galimybę terminuotai naudoti užsakyme nurodytą įrangą. Klientas neįgyja į nuomos objektą jokių nuosavybės teisių.

54.2 ĮRANGOS NUOMOS PASLAUGOS APIMTIS

54.2.1 Užsakyme aprašytą įrangą Baltnetas pristato Užsakyme nurodytu adresu bei terminu.

54.2.2 Jei įranga yra nuomojama Baltnetos duomenų centre, Baltnetas yra atsakinga už šios įrangos sumontavimą duomenų centre, įranga yra apdraudžiama draudimo bendrovės nuo ugnies ir vandens poveikio bei fizinio sugadinimo.

54.2.3 Nuomojamai įrangai galioja gamintojo taikomos garantinio aptarnavimo taisyklės. Įrangos gedimo atveju Baltnetas tarpininkauja tarp įrangos gamintojo autorizuoto serviso ir Kliento, atliekant įrangai garantinį aptarnavimą. Baltnetas atlieka įrangos pristatymą ir grąžinimą iš gamintojo serviso. Gedimo atveju pakaitinė įranga nėra suteikiama, išskyrus atvejus kai Užsakyme yra numatyta kitaip.

54.3 PASLAUGOS APRIBOJIMAI

54.3.1 Į paslaugą neįeina nuomojamos įrangos konfigūravimas ir programinės įrangos diegimas. Įrangos konfigūravimo ir diegimo paslaugos užsakomos pagal šioje sutartyje nurodytus Atvykimo į Kliento patalpas ir papildomų darbų įkainius.

54.3.2 Baltnetas neatlieka nuomojamos įrangos programinės įrangos atnaujinimo darbų, jei nėra užsakytos atitinkamos įrangos priežiūros paslaugos.

54.4 KLIENTO ATSAKOMYBĖ

54.4.1 Klientas įsipareigoja naudotis nuomojama įranga pagal paskirtį ir laikytis įrangos gamintojų bei Baltnetos rekomendacijų dėl įrangos saugios eksploatacijos, laikyti nuomojamą įrangą techniškai tvarkingą, neatlikti fizinių ar programinių veiksmų, kurie gali sutrikdyti įrangos veikimą.

54.4.2 Klientas negali perleisti, išnuomoti ar leisti naudoti kitiems tikslams įrangą trečiajai šaliai.

54.4.3 Klientas negali be raštiško Baltnetos sutikimo perkelti nuomojamą įrangą iš Užsakyme nurodytos įrangos adreso vietos.

54.4.4 Klientas negali keisti nuomojamos įrangos konfigūracijos, t.y. pridėti papildomas komplektuojančias dalis.

54.4.5 Įrangos gedimo atveju, kai negalioja gamintojo suteikta garantija, Klientas įsipareigoja atlyginti padarytą žalą atsiskaitant už ją pagal įrangos rinkos vertę. Garantija negalioja, jei įranga buvo sugadinta dėl išorinio/mechaninio poveikio, buvo pažeistos saugios eksploatacijos taisyklės, savavališkai atlikti modifikavimo ar remonto darbai ir pan.

54.5 KITOS SĄLYGOS

54.5.1 Jeigu įrangos nuomos Užsakymas Kliento iniciatyva nutraukiamas anksčiau Užsakyme numatyto minimalaus termino, Klientas ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų po Užsakymo nutraukimo dienos privalo sumokėti Baltnetai visą likusią nesumokėtą įrangos nuomos mokesčio dalį, kuri apskaičiuojama įrangos nuomos mokesčių padauginant iš likusių iki mažiausio naudojimosi paslauga laikotarpio pabaigos mėnesių skaičiaus.

54.5.2 Negalėjimas naudotis įranga dėl gedimo ar kitų priežasčių, nepriklausančių nuo Baltnetos, nėra vertinamas kaip paslaugos sutrikimas ir neatleidžia nuo mokėjimų pagal šią sutartį.

55 SDM (SERVICE DELIVERY MANAGER) PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

55.1 SDM (SERVICE DELIVERY MANAGER) PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

SDM (SERVICE DELIVERY MANAGER) – tai dedikuotas IT paslaugų valdymo specialistas, atsakingas už IT paslaugų teikimo koordinavimą, komunikacijos valdymą tarp Kliento, IT paslaugų teikėjo (-ų) bei trečiųjų šalių, paslaugų kokybės priežiūrą ir nuolatinį tobulinimą. Konkreti SDM paslauga, remiantis žemiau aprašyta apimtimi, derinama su Klientu individualiai ir vykdoma vadovaujantis tarp šalių suderintu veiklos planu.

55.2 PASLAUGOS APIMTIS

- 55.2.1 SDM paslaugos apimtis nustatoma pagal Kliento verslo poreikius. Paslauga gali apimti tik Baltnetos teikiamas Paslaugas ir/arba paslauga gali būti išplėsta iki konkrečių trečiųjų šalių IT paslaugų valdymo ribų
- 55.2.2 SDM gali vykdyti Kliento naudojamų IT ir telekomunikacijų Paslaugų koordinavimą ir valdymą, veikdamas kaip pagrindinis kontaktinis asmuo su IT ir telekomunikacijų Paslaugomis susijusiais techniniais klausimais.
- 55.2.3 SDM paslaugos pagrindu Kliento verslo poreikiai gali būti transformuojami į technologinius pokyčius.
- 55.2.4 SDM stebi SLA (Paslaugų lygio susitarimų) vykdymo būklę ir imasi veiksmų jų įgyvendinimui užtikrinti.
- 55.2.5 SDM koordinuoja IT ir telekomunikacijų Paslaugų incidentų, problemų ir pokyčių tarp skirtingų tiekėjų sprendimą.
- 55.2.6 SDM atsakingas už savo veiklos tęstinumą, t.y. SDM paslaugą teikiantis asmuo pildo SDM paslaugos vykdymo dokumentaciją. Dokumentacijos formatas ir duomenų fiksavimo principai derinami individualiai su Klientu.
- 55.2.7 SDM dalyvauja strateginiuose IT ir telekomunikacijų planavimo procesuose ir sprendimų krypties nustatyme.
- 55.2.8 Projektų, susijusių su Kliento IT ir telekomunikacijų Paslaugų teikimu, planavimas ir rizikų valdymas.
- 55.2.9 Trečiųjų šalių IT ir telekomunikacijų pasiūlymų analizė, palyginimas ir rekomendacijų pateikimas Klientui.
- 55.2.10 SDM teikia rekomendacijas Kliento naudojamų IT ir telekomunikacijų Paslaugų tobulinimui, automatizavimui ar optimizavimui.
- 55.2.11 Rizikų, susijusių su Paslaugų teikimu, identifikavimas ir jų mažinimo veiksmų stebėseną.
- 55.2.12 Periodinių ataskaitų rengimas ir pristatymas Klientui. Periodinės ataskaitos pristatomos Klientui ne rečiau kaip kartą per ketvirtį, tačiau Šalių susitarimu ataskaitos gali būti pristatomos ir dažniau (bet ne dažniau kaip du kartus per kalendorinį mėnesį).
- 55.3 PASLAUGOS APRIBOJIMAI**
- 55.3.1 SDM vyko analizę, teikia rekomendacijas ir įžvalgas, skirtas Kliento pagrįstų sprendimų IT ir (ar) verslo srityse priėmimui, veikdamas kaip konsultantas. Galutinių sprendimų priėmimas yra vienašališka Kliento atsakomybė. Tuo atveju, jeigu Klientas raštu įgalioja SDM priimti sprendimus Kliento vardu ar perduoda atitinkamas atsakomybes, dėl to turi būti sudaromas atskiras rašytinis susitarimas, kuriame apibrėžiamos tokio įgaliojimo ribos, SDM veiksmai bei su tuo susijusios pasekmės.
- 55.3.2 SDM paslauga neapima šių veiklų: administravimo, testavimo, programavimo, konfigūravimo, mokymų.
- 55.3.3 SDM paslauga neapima šių kompetencijų: sistemų architektas, integracijų specialistas, inžinierius ar konkrečių sistemų konsultantas.
- 55.3.4 SDM paslauga neapima tiesioginio techninio įgyvendinimo, t.y. konkretus veiklas vykdo atitinkami techniniai Kliento padaliniai arba trečiosios šalys, vadovaudamiesi Kliento arba SDM inicijuotais Paslaugų užsakymais.
- 55.3.5 Jeigu IT ir telekomunikacijų paslaugas Klientui teikia trečioji šalis, Klientas įsipareigoja suteikti reikiamus įgaliojimus SDM, kurių pagrindu SDM galėtų reikalauti trečiosios šalies pateikti visą SDM funkcijų vykdymui reikalingą informaciją ir duomenis. Bet kokia komunikacija su trečiosiomis Šalimis vykdoma vadovaujantis Kliento nurodymais ir šalių suderintais principais, SDM, gavęs informaciją iš trečiosios šalies, yra atsakingas už pateiktos informacijos sisteminingą ir jos pristatymą Klientui.
- 56 REZERVINIO KOPIJAVIMO IR ATKŪRIMO VIEŠAJAME DEBESYJE PASLAUGOS TEIKIMO TAIŠYKLĖS**
- 56.1 REZERVINIO KOPIJAVIMO IR ATKŪRIMO VIEŠAJAME DEBESYJE PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS**
- Sprendimas, apimantis Kliento duomenų rezervinių kopijų atlikimą į Kliento viešosios debesijos (AWS, Azure ir kt.) paskyrą, taip pat avariniam atkūrimui reikalingos infrastruktūros parengimą ir palaikymą toje paskyroje. Paslauga suteikia galimybę atkurti sistemas ir laikinai tęsti veiklą debesijos aplinkoje įvykus sutrikimui ar avarijai.
- 56.2 PASLAUGOS APIMTIS**
- 56.2.1 Baltnet atlieka pradinį paslaugos diegimą Kliento viešosios debesijos paskyroje įskaitant reikiamų virtualių mašinų diegimą bei konfigūravimą, atsarginių duomenų kopijų atlikimą į debesijos platformą proceso parengimą bei inicijavimą.
- 56.2.2 Baltnet paruošia avarinio atkūrimo iš atsarginių kopijų viešosios debesijos platformoje planą ir jį atnaujina po sistemų atkūrimo testavimo.
- 56.2.3 Baltnet yra atsakinga už viešosios debesijos platformoje esančios Kliento infrastruktūros veikimo ir atsarginių kopijų atlikimo stebėjimą.
- 56.2.4 Duomenų kopijavimas į debesijos infrastruktūrą vykdomas pagal su Klientu suderintą planą.
- 56.2.5 Avarinio atkūrimo viešajame debesyje testai atliekami du kartus per metus, apie testavimą Klientas turi informuoti prieš 3 darbo dienas. Testavimo metu virtualios mašinos yra atkuriamos iš atsarginių kopijų, vertinamas jų veikimas ir prieinamumas.
- 56.2.6 Baltnet teikia rekomendacijas dėl viešosios debesijos infrastruktūros, jos optimizavimo.
- 56.3 PASLAUGOS APRIBOJIMAI**
- 56.3.1 Klientas yra atsakingas už savo paskyros viešajame debesyje palaikymą, įskaitant prieigą prie infrastruktūros, vartotojų valdymą ir debesies resursų apmokėjimą (disko vieta, RAM, vCPU ir kiti naudojami resursai).

56.3.2 Baltnetas neatsako už debesijos platformos trikdžius ar kitus trečiųjų šalių sukeltus veikimo sutrikimus, tačiau teikia konsultacijas ir rekomendacijas dėl jų sprendimo.

57 SOCAAS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

57.1 SOCaaS PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

SOCaaS - tai paslauga, skirta įmonės IT saugumo priežiūrai ir rizikų valdymui. Paslauga apima nuolatinę IT infrastruktūros stebėjimą realiu laiku, įtartinų veiksmų aptikimą ir analizę, greitą reagavimą į saugumo incidentus, pažeidžiamumų nustatymą bei rekomendacijų teikimą jų pašalinimui. SOCaaS taip pat apima saugumo informacijos ir įvykių valdymo sprendimų naudojimą, ataskaitų generavimą ir proaktyvų saugumo taisyklių įgyvendinimą, siekiant apsaugoti įmonės duomenis bei IT sistemas nuo grėsmių.

Saugumo operacijų centras veikia teikdamas centralizuotą sprendimą, kuris sujungia specialistų patirtį, technologijas ir įžvalgas, kad organizacijos galėtų greičiau ir efektyviau prisitaikyti prie besikeičiančios grėsmės aplinkos. SOC sujungia visas reikalingas pajėgumus kibernetiniam saugumui palaikyti ir gerinti. SOC darbuotojai naudoja pasirinktas technologijas, siekdami užtikrinti, kad galimi saugumo incidentai būtų nustatyti kuo anksčiau ir būtų imtasi reagavimo veiksmų, siekiant juos greitai ir efektyviai ištaisyti.

57.2 PASLAUGOS APIMTIS

57.2.1 SOCaaS Paslaugų Pasiruošimo Etapas

- Kliento IT infrastruktūros analizė
- IT komponentų identifikavimas
- Saugumo stipriųjų ir silpnųjų vietų įvertinimas
- SOC stebėjimo apimties nustatymas
- Pasiruošimo ataskaitos parengimas:
 - Ataskaita tampa pagrindu tolimesniems veiksams ir SOC paslaugos diegimui.

57.2.2 SOCaaS Paslaugų Technologijų Diegimo Etapas

- Konfigūracijos paruošimas Baltnetos duomenų centre
- Programinės įrangos diegimas kliento galiniuose įrenginiuose (kompiuteriai, serveriai)
- Sensoriaus įdiegimas kliento tinklo infrastruktūroje
- Integracijų su SOC sistemomis įgyvendinimas
- Sistemos testavimas:
 - Atliekamas pilnas diegimo testavimas, tikslas patikrinti technologijų veikimą ir duomenų srautų sklandumą.
 - Įsitikinama, kad visi komponentai dirba efektyviai, o klientui skirta aplinka atitinka paslaugos reikalavimus.

57.2.3 SOC Specialistų Darbo Principai Stebint Kliento Infrastruktūrą

- Nuolatinis stebėjimas ir reagavimas
- Grėsmių aptikimas ir analizė
- Incidentų eskalavimas ir valdymas:
 - Aptikus incidentą, informuojamas kliento nurodytas atsakingas darbuotojas pagal nustatytus Paslaugų lygio susitarimus (SLA).
 - Eskaluojamas incidentas atitinkamiems specialistams, siekiama efektyviai jį suvaldyti ir pašalinti.
- Nuolatinė komunikacija su klientu:
 - Teikiamos reguliarios SOC veiklos ataskaitos apie infrastruktūros būklę, aptiktas grėsmes ir atliktas saugumo priemonės.
 - Bendradarbiaujama su klientu, siekiama užtikrinti, kad infrastruktūra atitiktų saugumo reikalavimus.
- Saugumo taisyklių taikymas ir tobulinimas
- Duomenų konfidencialumas ir vientisumas:
 - Užtikrinama, kad kliento žurnaliniai įrašai (angl. logs) ir kiti duomenys būtų tvarkomi laikantis griežtų konfidencialumo ir duomenų apsaugos reikalavimų.
 - SOC specialistai laikosi kliento ir paslaugos teikėjo pasirašytų konfidencialumo susitarimų nuostatų.
- Reguliarios saugumo pratybos ir testavimas
- Incidentų dokumentavimas ir nuolatinis aptikimo taisyklių tobulinimas

57.3 PASLAUGOS APRIBOJIMAI

- Ribota atsakomybė už kliento vidines sistemas:

- SOCaaS paslauga apima tik kliento infrastruktūros stebėjimą ir incidentų identifikavimą, tačiau neatliekamos vidinių sistemų konfigūracijos ar valdymo užduotys.
- Už kliento sistemų atnaujinimus, pataisymus (angl. patches) ir konfigūracijos pakeitimus atsakingas pats klientas arba jo IT skyrius.
- **Stebėjimo apimtis:**
 - SOC stebėjimo apimtis apsiriboja tik tomis sistemomis ir įrenginiais, kurie įtraukti į stebėjimo sąrašą ir buvo sukonfigūruoti paslaugos diegimo metu.
 - Nauji įrenginiai ar sistemos turi būti atitinkamai pridėti ir konfigūruoti prieš įtraukiant į stebėjimą.
- **Ribojimai dėl trečiųjų šalių sistemų:**
 - SOCaaS negali tiesiogiai kontroliuoti ir/ar stebėti trečiųjų šalių valdomų sistemų ar tinklų.
 - Incidentų, susijusių su tokiomis sistemomis, valdymas yra apsunkintas dėl riboto prieigos lygio.
 - Tokiais atvejais infrastruktūros stebėjimas yra riboto lygmens.
- **Grėsmių aptikimų reagavimo apribojimai:**
 - SOC specialistai atlieka grėsmių stebėjimą, analizę ir pradinį reagavimą, tačiau atsakomybė už galutinį grėsmės/incidento sprendimą priklauso klientui arba jo IT priežiūrą atliekančiam tiekėjui.
 - Tam tikrais atvejais gali būti reikalaujama kliento IT personalo ar trečiųjų šalių pagalbos.
- **Saugumo užtikrinimo ribos:**
 - SOCaaS paslauga gali aptikti ir pranešti apie daugumą žinomų grėsmių, tačiau negali garantuoti visiško apsisaugojimo nuo naujų, nežinomų arba itin sudėtingų grėsmių (angl. zero-day threats).
- **Konfidencialumo ir privatumo ribos:**
 - SOCaaS paslaugos teikėjas laikosi griežtų konfidencialumo ir duomenų apsaugos standartų, tačiau klientas privalo užtikrinti, kad jo darbuotojai ir partneriai taip pat laikytųsi šių reikalavimų.
 - Klientas yra atsakingas už savo vidinę duomenų apsaugą ir darbuotojų mokymą.
- **Paslaugų apribojimai dėl infrastruktūros pokyčių:**
 - Bet kokie kliento infrastruktūros pakeitimai (pvz., naujų įrenginių pridėjimas, tinklo architektūros atnaujinimas) turi būti derinami su SOC paslaugos teikėju.
 - Laiku nepranešus apie pokyčius, gali sumažėti paslaugos veiksmingumas arba padidėti incidentų rizika.

57.4 KITOS SĄLYGOS

- 57.4.1 Visas funkcionalumas įgyvendinamas pagal kliento inicijuojamą poreikį.
- 57.4.2 Jei Kliento įrangoje naudojama programinė įranga, kuri neturi palaikymo iš programos gamintojo (arba jis yra pasibaigęs), Baltnetas neprisiima atsakomybės už incidentų susijusių su ta programine įranga pašalinimą.
- 57.4.3 Konsultavimo, dokumentų ruošimo, ataskaitų generavimo ar kito pobūdžio darbas susijęs su trečiųjų šalių organizuotu auditu atliekamas tik iš anksto suderinus pagal šioje Sutartyje nurodytus Papildomų darbų įkainius.
- 57.4.4 Didėjant priežiūros įrangos skaičiui, Baltnetas proporcingai padidina paslaugos kainą pagal šioje Sutartyje arba Paslaugų užsakyme numatytas sąlygas.
- 57.4.5 Kreipinius dėl pakeitimų ir informacijos suteikimo gali registruoti tik užsakyme nurodyti Kliento įgalioti atstovai.

57.5 STANDARTINĖS PASLAUGŲ UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS / PAKEITIMAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO	PASTABA
Įtraukti įrenginį į stebėjimo panelę	30 min.	-

58 CYBERLEARN PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

58.1 CYBERLEARN PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Tai kibernetinio saugumo mokymų platforma skirta darbuotojų švietimui ir nuolatiniam informuotumo didinimui apie kibernetines grėsmes, rizikas bei saugaus elgesio principus. Pagrindinis tikslas – ugdyti įpročius atpažinti ir išvengti socialinės inžinerijos atakų (pvz., phishingo), tinkamai naudoti slaptažodžius, saugoti duomenis bei prisidėti prie bendro organizacijos kibernetinio saugumo lygio kėlimo.

58.2 PASLAUGOS APIMTIS

- 58.2.1 Baltnetas užtikrina prieigą prie CyberLearn platformos ir jos administravimą.

- 58.2.2 Baltnetas atlieka pradinį paslaugos diegimą – sukuria Kliento organizacijos paskyrą, įkelia vartotojus (darbuotojų el. paštus), atlieka pradinį nustatymus ir phishing simuliacijų kriterijus.
- 58.2.3 Kliento paskirtam atsakingam asmeniui priskiriamos paskyros valdymo (admin) teisės, klientas turi galimybę peržiūrėti savo organizacijos darbuotojų pažangos, testų rezultatų ir informuotumo rodiklių ataskaitas platformoje.
- 58.2.4 Klientas turi galimybę įtraukti papildomus naujus darbuotojus į Kliento organizacijos paskyrą.
- 58.2.5 Klientas turi galimybę pašalinti esamus darbuotojus Kliento organizacijos paskyroje.
- 58.2.6 Baltnetas teikia techninį palaikymą, susijusį su prieiga prie platformos, naudotojų valdymu ir mokymų procesų veikimu.

58.2.7 Į paslaugos apimtį įeina:

- Mikromokymai (angl. Micro Training) - trumpi, interaktyvūs saugumo mokymo moduliai, ne mažiau kaip 1 vnt. per mėnesį.
- Nulinės dienos pamokos (angl. Zero-Day Classes) - simuliacijos, pagrįstos realiuoju laiku kylančiomis grėsmėmis.
- Simuliuotos atakos (angl. Simulated Attacks) (pvz. phishing) - realistiškos sukčiavimo ir/ar el. pašto atakos, ne mažiau kaip 2 vnt. per mėnesį.
- Momentinis mokymasis (angl. Instant Learning) – tiesioginis grįžtamasis ryšys apie neteisingus veiksmus.

58.2.8 Paslauga teikiama nuotoliniu būdu naudojant debesijos (SaaS) principu veikiančią CyberLearn platformą.

58.2.9 Baltnetas teikia rekomendacijas dėl viešosios debesijos infrastruktūros, jos optimizavimo.

58.3 KLIENTO ATSAKOMYBĖ

58.3.1 Klientas yra atsakingas už savo vartotojų duomenų (vardų, el. paštų ir pan.) tikslumą bei atnaujinimą.

58.3.2 Klientas sutinka, kad jeigu yra pridėtas licencijų kiekis viršija užsakyme perkamų licencijų kiekį, sąskaita bus didesnė proporcingai už paslaugą. Klientas pripažįsta Baltneto teisę apmokestinti Klientą pagal faktinį Kliento užsakytų licencijų skaičių.

58.3.3 Klientas atsako už vidinės komunikacijos apie mokymus organizavimą ir darbuotojų įsitraukimą į mokymų procesą.

58.4 PASLAUGOS APRIBOJIMAI

58.4.1 Baltnetas neatsako už Kliento darbuotojų mokymų rezultatus ar jų elgsenos pokyčius, tačiau gali teikti rekomendacijas pagal stebimus duomenis.

58.4.2 Baltnetas neatsako už trečiųjų šalių (pvz., platformos tiekėjo ar debesijos paslaugų teikėjo) sistemos trikdžius, duomenų praradimus ar prieinamumo sutrikimus, tačiau padeda Klientui koordinuoti problemos sprendimą.

58.4.3 Baltnetas neatsako už kliento paslaugą naudojančių darbuotojų kiekį, nes Klientas admin teisėmis gali tiek pridėti, tiek pašalinti naudotojus realiuoju laiku.

58.4.4 Paslaugos turinys (mokymų temos, testų klausimai ir scenarijai) yra platformos tiekėjo intelektinė nuosavybė ir negali būti kopijuojami ar naudojami už platformos ribų be raštiško leidimo.

58.4.5 Paslauga apmokestinama už visą pilną einamąjį mėnesį, nesvarbu kurią mėnesio dieną buvo pridėtos papildomos licencijos, fiksuojamas didžiausias tą mėnesį priskirtų licencijų kiekis. Licencijos yra priskiriamos unikalios per darbuotoją.

58.5 STANDARTINĖS PASLAUGŲ UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)

STANDARTINIS DARBAS / PAKEITIMAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO	PASTABA
Įtraukti darbuotoją į platformą	30 min.	-
Pašalinti darbuotoją iš platformos	30 min.	-

59 SMS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

59.1 SMS PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Tai SMS siuntimo platforma skirta įmonės klientus pasiekti trumposiomis žinutėmis. Pagrindinis tikslas – patogiai išsiųsti didelį kiekį trumpųjų žinučių rinkodaros, informavimo tikslais.

59.2 PASLAUGOS APIMTIS

59.2.1 Vienos SMS žinutės ilgis lotyniškais raidėmis iki 160 simbolių. Vienos SMS žinutės ilgis ne lotyniškais raidėmis (pvz. kirilica arba lietuviškais raidėmis) iki 70 simbolių.

59.2.2 Sutartyje nurodytas SMS tarifas galioja siunčiant žinutes tik į Lietuvoje esančių mobiliųjų operatorių tinklus Telia Lietuva, Bitė, Tele2. Lietuvos mobiliųjų operatorių korektišku prefiksu laikoma skaičių kombinacija "3706..." visi kiti prefiksai esantys kliento SMS siuntimo sąrašuose atitinka užsienio šalių prefiksus, pvz "86..." yra Kinijos prefiksas ir kt.

59.2.3 SMS siuntimo kaina, už Lietuvos ribų, nurodyta užsakyme EUR/SMS be PVM.

- 59.2.4 Klientui gali būti nustatytas siuntėjo vardas (Sender ID) lotyniškais rašmenimis iki 11 simbolių, kuris bus atvaizduojamas gavėjo SMS žinutės lange siuntėjo skiltyje.
- 59.2.5 SMS siuntimo platformoje yra galimybė lengvai įkelti norimą SMS žinutės tekstą, gavėjų telefonų sąrašą, bei kiti funkcionalumai suteikiantys gerą patirtį pasiekti įmonės klientus
- 59.2.6 Platforma yra integrali, todėl galima integracija su sistemomis pagal API HTML.
- 59.2.7 Savitarnos portale galimybė matyti ir analizuoti SMS siuntimo kampanijų rezultatus, klientų pasiekiamumą realiuoju laiku.
- 59.2.8 Standartiniame SMS paslaugos funkcionalume trumpasias žinutes galima siųsti tik į vieną pusę t.y. be galimybės gauti atsakymo iš kliento. Norint turėti galimybę gauti atsakymą į išsiųstą SMS žinutę – papildomai užsakomas SMS IN funkcionalumas.
- 59.2.9 SMS IN funkcionalumas suteikia galimybę vykdyti interaktyvias SMS kampanijas gaunant klientų atsakymus į siųstas žinutes pasirinktu būdu (SMS, el. laišku., kt.).
- 59.3 **KLIENTO ATSAKOMYBĖ**
- 59.3.1 Klientas privalo naudoti SMS paslaugą tik teisėtoms rinkodaros, informavimo, ir komunikacijos veikloms.
- 59.3.2 Klientas privalo užtikrinti, kad SMS žinutės nėra naudojamos netinkamai (pvz., kaip spam'as).
- 59.3.3 Klientas privalo neleisti, kad SMS paslauga būtų naudojama sukčiavimo, neteisėtų reklamų, lošimų, nelegalių paslaugų ar bet kokio kito netinkamo elgesio reklamai.
- 59.3.4 Klientas atsako už visus teisės aktų pažeidimus, sukeltus netinkamo SMS paslaugos naudojimo, įskaitant, bet neapsiribojant, baudomis, žalos atlyginimu ir kitais nuostoliais, kylančiais iš SMS žinučių siuntimo klaidų ar neteisėto naudojimo.
- 59.4 **PASLAUGOS APRIBOJIMAI**
- 59.4.1 Paslaugų tiekėjas pasilieka teisę vienašališkai keisti SMS žinučių tarifus klientą informavus prieš 1 d.d. sutartyje nurodytu kontaktiniu el. paštu. Klientui nesutikus su naujais tarifais, paslauga yra atjungiama.
- 59.4.2 Baltmeta neatsako už į kliento SMS siuntimo sąrašuose esančius neteisingus ar nekorektiškus mobilius numerius ar jų prefiksus išsiųstas žinutes ir apmokestina jas pagal užsakyme nurodytą kainą.
- 59.5 **STANDARTINĖS PASLAUGŲ UŽKLAUSOS (RFC STANDARD)**

STANDARTINIS DARBAS / PAKEITIMAS	PRELIMINARUS DARBO ATLIKIMO	PASTABA
Sukurti Sender ID	30 min.	-