

UAB BALTNETOS KOMUNIKACIJOS
BENDROJI PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIS NR. 19/VP-55

2019 03 27

VILNIUS

1. SĄVOKOS**1.1. Bendroji paslaugų teikimo Sutartis**

Ši Sutartis, visi jos priedai, pakeitimai ir papildymai. Ši sutartis prieinama viešai www.balt.net tinklalapyje.

1.2. Paslaugos teikimo taisyklės

Prie šios Sutarties priskiriamas (-i) dokumentas (-ai), kuriame (-iuose) detalizuojama Baltnetos teikiama paslauga (-os) Klientui, paslaugos teikimo sąlygos bei kita informacija. Paslaugos teikimo taisyklės prieinamos viešai www.balt.net tinklalapyje.

1.3. Sutarties priedai

Prie šios Sutarties priskiriamas (-i) dokumentas (-ai), kuriame (-iuose) detalizuojami Baltnetos teikiamų paslaugų Klientui įkainiai, vienetai, teikiamų paslaugų kokybiniai parametrai, terminai, kita unikali informacija. Pasirašydamas Sutarties priedus, Klientas pripažįsta, kad yra susipažinęs su tą dieną galiojančiomis ir viešai skelbiamomis paslaugų teikimo sąlygomis.

1.4. Darbo laikas

Visas laikas, išskyrus šeštadienius ir sekmadienius bei švenčių dienas, nuo 8:00 iki 17:00 val.

1.5. Naudojimosi paslauga laikotarpis

Maksimalus Šalių sutartas naudojimosi paslauga terminas, nustatytas remiantis Baltnetos būtinomis išlaidomis, susijusiomis su paslaugos įdiegimu ir išdiegimu. Šis terminas nustatomas Sutarties prieduose ir pradedamas skaičiuoti nuo atitinkamos paslaugos teikimo pradžios.

1.6. Pasiruošimas paslaugos įdiegimui

Tai Baltnetos darbuotojų atliekami paruošiamieji darbai, susiję su Klientui reikalingos įrangos pirkimu, techninių paslaugos įdiegimo galimybių tyrimu, projektavimu, reikalingų leidimų su trečiosiomis šalimis suderinimu, paruošiamųjų darbų atlikimu bei papildomų paslaugų užsakymu iš trečiųjų šalių.

1.7. Profilaktiniai darbai

Norėdama užtikrinti paslaugų naudojimo tęstinumą, Baltmeta atlieka profilaktinius darbus (tinklo, duomenų centro įrangos, aparatinės įrangos modernizavimas, programinės įrangos saugumo atnaujinimai ir pan.), kurių metu galimi paslaugų teikimo sutrikimai. Apie planuojamus profilaktinius darbus Klientai informuojami prieš 3 darbo dienas elektroniniu paštu.

1.8. Incidentas

Paslaugos teikimo sutrikimas.

1.9. Kreipinys dėl pakeitimų (RFC)

Kliento kreipimasis į Baltnetą dėl paslaugos parametrų pakeitimo, papildomų darbų atlikimo.

1.10. Kreipinys dėl informacijos suteikimo (RFI)

Kliento kreipimasis į Baltnetą dėl informacijos, susijusios su paslaugos teikimu, suteikimo ar konsultacijos.

1.11. Incidento, RFC, RFI reakcijos laikas

Laiko tarpas nuo Kliento patvirtinto pranešimo apie incidentą, RFC, RFI gavimo iki incidento, RFC, RFI priskyrimo Baltnetos specialistui.

1.12. Incidento šalinimo laikas

Laiko tarpas nuo incidento priskyrimo Baltnetos specialistui iki incidento pašalinimo.

1.13. Paslaugos pateikiamumas

Laikotarpis, kurio metu Baltmeta įsipareigoja užtikrinti Klientui galimybę naudotis paslaugomis ir į kurį nėra įskaičiuojamas laikas, kai Klientas negalėjo stabiliai naudotis paslauga dėl vykdomų profilaktinių darbų. Pateikiamumas išreiškiamas procentais.

1.14. Paslaugos patikimumas

Paslaugos patikimumas apibrėžia maksimalų incidentų kiekį per mėnesį.

1.15. Programinė įranga

Bet kokia kompiuterinė programa arba bylų visuma, keičianti operacinės sistemos arba kitų programų bylas (sistemines bylas, registrus, šablonus ar panašiai).

1.16. Rinkos vertė

Suma, už kurią nesusijusios šalys gali (ketina) pirkti arba parduoti turtą.

2. SUTARTIES OBJEKTAS IR PRADINĖ SUTARTIES VERTĖ

- 2.1. Baltmeta Klientui teikia Sutarties prieduose nurodytas **resursų nuomos ir serverių priežiūros paslaugas** (toliau – Paslaugos) pagal Šalių sutartas sąlygas ir atlygį. Prieduose nurodytas kiekis yra maksimalus visam Sutarties vykdymo laikotarpiui. Konkretus Paslaugų kiekis užsakomas elektroniniu paštu **aurelija.brazdzioniene@balt.net**;
- 2.2. Pradinė Sutarties vertė – **9.381,74 Eur** (devyni tūkstančiai trys šimtai aštuoniasdešimt vienas Eur 74 ct) su PVM, be PVM – **7.753,50 Eur** (septyni tūkstančiai septyni šimtai penkiasdešimt trys Eur 50 ct).
- 2.3. Klientas neįsipareigoja įsigyti viso Sutartyje nurodyto maksimalaus Paslaugų kiekio. Nurodyta Paslaugų apimtis gali mažėti iki 50 proc. pagal faktinius Kliento poreikius.

3. ŠALIŲ PAREIGOS

3.1. Baltmeta įsipareigoja:

- 3.1.1. teikti Klientui Sutarties prieduose nustatytas Paslaugas, laikydamasi paslaugų teikimo taisyklėse aprašytų paslaugos kokybės parametrų;
- 3.1.2. pradėti Paslaugos teikimą Sutarties prieduose nurodytais terminais Klientui pateikus raštišką užsakymą;
- 3.1.3. gavus Kliento pranešimą apie Paslaugos sutrikimus pašalinti juos per Sutarties prieduose nurodytus terminus;
- 3.1.4. vykdyti Klientui nuomojamos įrangos techninę priežiūrą, neatlygintinai pašalinti techninius Klientui nuomojamos įrangos gedimus, įvykusius dėl Baltnetos ar įrangos gamintojo kaltės;
- 3.1.5. ne vėliau kaip prieš 3 (tris) darbo dienas informuoti Klientą raštu, elektroniniu paštu **info@grinda.lt** ir **e.gogelis@grinda.lt** apie numatomus planinius Baltnetos tinklo arba įrangos, naudojamos Paslaugai teikti, priežiūros darbus, jeigu tokių darbų atlikimo metu galimi Paslaugos teikimo sutrikimai;
- 3.1.6. užtikrinti Kliento suteiktos informacijos konfidencialumą.

3.2. Klientas įsipareigoja:

- 3.2.1. nedelsiant informuoti Baltmetą Sutarties prieduose nurodytais kontaktais (**aurelija.brazdzioniene@balt.net** arba **info@balt.net**) apie tam tikros Paslaugos teikimo sutrikimus;
- 3.2.2. Klientas sumoka Paslaugos teikėjui už suteiktas Paslaugas per 30 (trisdešimt) dienų nuo PVM sąskaitos faktūros gavimo dienos;
- 3.2.3. PVM sąskaitos faktūros privalo būti teikiamos naudojantis informacinės sistemos „E. sąskaita“ priemonėmis. Esant „E. sąskaita“ sistemos techniniams sutrikimams ir nesant galimybės sąskaitų pateikti „E. sąskaita“ priemonėmis, sąskaitos yra pateikiamos el. paštu **info@grinda.lt**;
- 3.2.4. nenaudoti Baltnetos duomenų perdavimo tinklo neteisėtais tikslais: pažeidžiant galiojančius Lietuvos Respublikos teisės aktus arba kitų Baltnetos klientų teises ir teisėtus interesus;
- 3.2.5. 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;
- 3.2.6. visiškai atsakyti už trečiųjų asmenų Baltnetai pareikštas pretenzijas ir ieškinius dėl Kliento veiksmų, atliktų naudojantis Baltnetos Paslaugomis;
- 3.2.7. Sutartyje nustatyta tvarka ir apimtimi atlyginti Baltnetai nuostolius, kuriuos ji patyrė dėl Kliento kaltės Klientui nevykdant savo įsipareigojimų.

3.3. Šalys įsipareigoja:

- 3.3.1. apie savo rekvizitų pasikeitimą 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;

- 3.3.2. laikytis visų šios Sutarties sąlygų bei Lietuvos Respublikos teisės aktų, reglamentuojančių veiklą telekomunikacijų srityje, taip pat telekomunikacijų tinklų apsaugą.

4. ATSISKAITYMŲ TVARKA IR SĄLYGOS

- 4.1. Perkamų Paslaugų įkainiai nurodomi atskiruose Sutarties prieduose.
- 4.2. 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.
- 4.3. Kliento pavėluotai sumokėtos įmokos paskirstomos laikantis CK 6.54 str. numatytos tvarkos bei pirmiausia šias įmokas skiriant mokėti seniausiems įsiskolinimams.
- 4.4. Jei Šalys nesusitaria kitaip, mokestis pradedamas skaičiuoti nuo pilno Paslaugų įdiegimo pradžios.
- 4.5. Į pirmąją sąskaitą įtraukiamas pradinis (Paslaugos įdiegimo) mokestis ir mėnesio mokestis už laikotarpį, praėjusį nuo įdiegimo dienos iki to mėnesio paskutinės kalendorinės dienos.
- 4.6. Jei Klientas vėluoja atsiskaityti už suteiktas Paslaugas, Baltnetas įgyja teisę sustabdyti Paslaugų teikimą informavus Klientą sutartyje nurodytu elektroniniu paštu prieš 3 kalendorines dienas. Sustabdžius Paslaugų teikimą naudojimosi Paslauga laikotarpis pratęsiamas tiek, kiek trunka Paslaugų sustabdymas Klientui. Klientui sumokėjus Baltnetui 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.
- 4.7. Jei Klientas laiku neatsiskaito su Baltnetu, Baltnetas turi teisę reikalauti iš Kliento 0,02 proc. delspinigių nuo visos laiku nesumokėtos sumos už kiekvieną pradelstą kalendorinę dieną.
- 4.8. Sutarties ar jos priedų nutraukimas neatleidžia Kliento nuo pareigos atsiskaityti su Baltnetu už Paslaugas, suteiktas jam iki Sutarties nutraukimo dienos.

5. ŠALIŲ TEISĖS

5.1. Baltnetas turi teisę:

- 5.1.1. sustabdyti Paslaugų teikimą šioje Sutartyje nustatytais atvejais ir tvarka: perduoti Kliento skolos išieškojimą skolų išieškojimo įmonėms ir / arba perduoti Kliento duomenis skolininkų administravimo informacinei sistemai (SAIS), taip pat kaupti bei teikti duomenis tretiesiems asmenims, kiek to reikia skolai išieškoti, jei Klientas piktybiškai vengia atsiskaityti už suteiktas Paslaugas ir Paslaugų teikimas Klientui buvo sustabdytas;
- 5.1.2. pareikalauti iš Kliento atlyginti visas su skolos išieškojimu susijusias išlaidas.

5.2. Klientas turi teisę:

- 5.2.1. gauti Sutarties prieduose nustatytos kokybės Paslaugas;
- 5.2.2. šioje Sutartyje nurodytais atvejais ir tvarka gauti kompensaciją už Paslaugos teikimo sutrikimus, kilusius dėl Baltnetos kaltės;
- 5.2.3. pareikšti pretenziją dėl netinkamai įdiegtos įrangos, skirtos Paslaugos teikimui, dėl netenkinamo Paslaugų teikimo ir aptarnavimo bei pateikti kitus nusiskundimus ar pastabas dėl Baltnetos veiklos. Nusiskundimus, pastabas bei prašymus Klientas gali pateikti žodžiu kliento vadybininkui arba Techninio aptarnavimo skyriaus telefonu 8 700 800 88 atsiliepusiam Helpdesk skyriaus darbuotojui, taip pat el. paštu info@balt.net.

6. PASLAUGOS ĮDIEGIMAS IR TEIKIMAS

- 6.1. Tais atvejais, kai Paslaugos teikimui diegiama techninė įranga Kliento biure, Klientas turi sudaryti visas sąlygas Baltnetos darbuotojams arba Baltnetos įgaliotiems asmenims, pateikusiems atitinkamus tai patvirtinančius dokumentus, darbo dienos metu, jeigu Šalys nesusitaria kitaip, Paslaugos įdiegimo vietoje įrengti reikalingą paslaugos teikimui įrangą, ją prižiūrėti, keisti bei išmontuoti.
- 6.2. Iki Paslaugos bus visiškai įdiegtos, Baltnetas 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.
- 6.3. Paslaugos laikomos pilnai įdiegtomis, kai Klientas gali naudotis Paslaugomis ir apie tai informuojamas pranešimu Klientų zonoje arba elektroniniu paštu. Atskirais atvejais gali būti pasirašomas įrangos perdavimo / priėmimo aktas (jei Klientui

suteikiama Baltnetos (ranga) ir / ar Paslaugų atlikimo aktas. Pirmos sąskaitos apmokėjimas taip pat laikomas pilnu Paslaugos įdiegimo faktu.

- 6.4. Tais atvejais, kai Paslaugos teikiamos Sutarties prieduose nurodytu Kliento adresu, adreso pasikeitimas laikomas sutarties pakeitimu, kuriam būtinas abiejų Šalių rašytinis sutikimas peržiūrint ir pakeičiant Sutarties bei jos priedų sąlygas. Tuo atveju, kai nauju Kliento adresu nėra galimybės teikti tos pačios kokybės Paslaugas už tą pačią kainą, Šalys susitaria pasirašyti Sutarties priedo ar priedų pakeitimą.

7. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ IR JOS APRIBOJIMAI

7.1. Baltnetos atsakomybė:

- 7.1.1. Baltnetą atsako už kokybišką Paslaugų teikimą Klientui pagal Sutarties prieduose nustatytus kokybės techninius parametrus;
- 7.1.2. Baltnetą atsako už visus savo darbuotojų neteisėtus veiksmus įrangos diegimo, priežiūros ir remonto metu;
- 7.1.3. dėl Baltnetos kaltės atsiradusių Paslaugų veikimo sutrikimus Baltnetą šalina nemokamai;
- 7.1.4. jei Paslaugos teikimo taisyklėse nenurodyta kitaip, Baltnetai viršijus maksimalų gedimų šalinimo laiką, Klientui sumažinamas Paslaugos abonentinis mokestis 1/30 dalimi už uždelstą dieną.

7.2. Baltnetos atsakomybės apribojimas:

- 7.2.1. Baltnetą neatsako už bet kokių Kliento kompiuterių virusų siuntimą per Baltnetos tinklą ir dėl šių virusų Klientui padarytą žalą;
- 7.2.2. Baltnetą neatsako už netiesioginius Kliento nuostolius, atsiradusius dėl Paslaugos teikimo sutrikimo (neįvykę sandoriai su trečiaja šalimi, gamybos nuostoliai, negautas pelnas ir t. t.), apie kuriuos buvo pranešta Sutarties 3.1.5 punkte nustatyta tvarka;
- 7.2.3. Baltnetą neatsako už Paslaugos teikimo nutraukimą ir / ar Klientui tuo padarytą žalą, jeigu tai įvyko dėl Kliento kaltės;
- 7.2.4. Baltnetą 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 neįsprendus apie būtinybę pakeisti suteiktus prisijungimo duomenis ir / ar blokuoti prieigą;
- 7.2.5. Baltnetos atsakomybė už Kliento naudojamos Paslaugos veikimo sutrikimus ir dėl to Kliento galimai patirtus nuostolius bei bendrą Sutarties vykdymą užtikrinama 15 proc. dydžio netesybomis nuo bendros Sutarties vertės;
- 7.2.6. Baltnetą neatsako už Kliento interneto tinklalapio ar jo turinio, prieštaraujančio galiojantiems Lietuvos Respublikos teisės aktams, laikymą ir pašalinimą.
- 7.3. 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 tyčios ar didelio neatsargumo.
- 7.4. Kliento atsakomybė:
- 7.4.1. Klientas visiškai atsako už bet kokios informacijos, kurią jis siunčia arba parsisiunčia naudodamasis Paslaugomis, turinį, įskaitant Lietuvos Respublikos teisės aktų, reglamentuojančių intelektualinę nuosavybę, asmens duomenų apsaugą, reklamos paslaugų teikimą ir kt. pažeidimus;
- 7.4.2. gedimų nustatymo atveju Klientas atsako už tai, kad Baltnetai būtų nedelsiant pranešta apie gedimą. Klientas taip pat privalo imtis visų priemonių, kad būtų išvengta bet kokios galimos su gedimu susijusios žalos ar ji būtų sumažinta, taip pat, esant būtinumui, pasinaudoti trečiųjų asmenų siūlomomis telefoninio ryšio paslaugomis (pranešimų priėmimui ir perdavimui).

8. SUTARTIES GALIOJIMO, APRIBOJIMO IR NUTRAUKIMO SĄLYGOS

- 8.1. Sutartis įsigalioja Šalims ją pasirašius ir galioja 36 mėnesius arba kol bus išpirkta visa Sutartyje nurodyta Paslaugų apimtis, priklausomai nuo to, kuri sąlyga atsiranda anksčiau.
- 8.2. Sutartis jos galiojimo laikotarpiu gali būti keičiama neatliekant naujos pirkimo procedūros vadovaujantis Viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsniu.
- 8.3. Tuo atveju, kai yra pasirašytas daugiau nei vienas šios Sutarties priedas, vieno iš priedų galiojimo pasibaigimas, sustabdymas ar nutraukimas (Paslaugų atsisakymas) neįtakoja likusių priedų ir šios Sutarties galiojimo.
- 8.4. Ši Sutartis galioja tol, kol galioja bent vienas Sutarties priedas. Sutartis bet kuriuo metu gali būti nutraukta bendru Šalių susitarimu.

- 8.5. Baltmeta gali vienašališkai nutraukti Sutartį informavusi Klientą raštu ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų žemiau išvardintais atvejais, kai Klientas pažeidžia esmines Sutarties sąlygas ir / ar dėl Kliento piktavališkų veiksmų nėra įmanoma toliau teikti Paslaugas:
 - 8.5.1. Klientui yra sustabdytas Paslaugų teikimas Sutarties 4.6 punkte nustatyta tvarka;
 - 8.5.2. Klientas be Baltnetos sutikimo jungiasi prie ryšio įrangos galinių įrenginių;
 - 8.5.3. Klientas sukelia pavojų elektroninių ryšių tinklo veikimui, jo saugumui, vientisumui ar riboja kitų abonentų galimybę pasinaudoti Baltnetos teikiamomis Paslaugomis;
 - 8.5.4. Klientas siunčia informaciją, kuri yra šmeižikiško, įžeidžiamojo, grasinamojo pobūdžio, siuntinėja brukalus (angl. spam) ar vykdo kitą Lietuvos Respublikos įstatymais draudžiamą veiklą;
 - 8.5.5. Klientas savavališkai vykdo Paslaugų turinio, apimčių ir kitokių charakteristikų koregavimą.
- 8.6. Baltmetai vienašališkai nutraukus šią Sutartį dėl 8.5.5 punkte nurodytų priežasčių Klientas privalo sumokėti visus mokesčius už suteiktas Paslaugas, o jeigu pagal Sutarties priedų sąlygas nėra pasibaigęs juose numatytas naudojimosi Paslauga laikotarpis, Klientas atlygina Baltnetos dėl Sutarties ar jos priedų nutraukimo patirtus nuostolius ir sumoka Sutarties prieduose nurodytus sutarties netesybų mokesčius (jeigu tokie numatyti).
- 8.7. Klientas turi teisę nutraukti šią Sutartį ir jos priedus įspėjęs Baltnetą raštu ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų. Jei nutraukiant Sutartį ar jos priedus nėra pasibaigęs juose numatytas naudojimosi Paslauga laikotarpis, Klientas atlygina Baltnetos dėl Sutarties ar jos priedų nutraukimo patirtus nuostolius, sumoka Sutarties prieduose nurodytus sutarties netesybų mokesčius (jeigu tokie numatyti).
- 8.8. Klientui nutraukus šią Sutartį ir jos priedus, kai Paslaugos galutinai įdiegtos, bet dar nepradėtos teikti Klientui, Klientas įsipareigoja kompensuoti Baltmetai Sutarties prieduose numatytus įdiegimo mokesčius (nuostolius). Klientui nutraukus šią Sutartį iki to momento, kai Paslaugos galutinai įdiegtos ir pradėtos teikti Klientui, Klientas įsipareigoja kompensuoti Baltmetai jos pasiruošimo Paslaugos įdiegimui išlaidas (nuostolius), kurias ji patyrė rengdamasi tinkamai įvykdyti šią Sutartimi savo prisiimtus įsipareigojimus prieš Klientą (laiku ir pilna apimtimi pradėti teikti sutartas Paslaugas Klientui). Jei Sutarties prieduose nenurodyta kitaip, laikoma, kad Baltnetos pasiruošimo Paslaugos įdiegimui kaštai sudaro 80 % nuo Sutarties prieduose numatyto Paslaugos įdiegimo darbų (mokesčio) kainos.
- 8.9. Klientas turi teisę vieną kartą per Sutarties galiojimo laikotarpį sustabdyti pagal šią Sutartį ir jos priedus teikiamų Paslaugų teikimą nenutraukiant Sutarties bei jos priedų, 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 15 (penkiolika) kalendorinių dienų pateikdamas raštišką prašymą.
- 8.10. Nuostolių atlyginimas neatleidžia Šalies nuo šios Sutarties vykdymo ir nenutraukia Sutarties galiojimo.
- 8.11. Klientas turi teisę nedelsiant atsisakyti Paslaugų ar jų dalies, jeigu dėl Baltnetos kaltės nebuvo galima jomis naudotis daugiau kaip 2 (dvi) darbo dienas nuo pranešimo gavimo dienos.
- 8.12. Nutraukiant šią Sutartį Kliento iniciatyva pasirašomas Sutarties nutraukimo susitarimas, kuriame užfiksuojama faktinė Sutarties ar jos konkretaus Priedo nutraukimo data ir Kliento įsiskolinimai pagal šią Sutartį, egzistuojantys susitarimo pasirašymo dieną.
- 8.13. Nutraukus Sutartį Baltmetai priklausanti įranga perduodama Baltmetai pristatant ją į Baltnetos biurą adresu Panerių g. 26, Vilnius.
- 8.14. Perduodama įranga turi būti tokios pat būklės, kokia ji buvo perduota Klientui pradėjus teikti Paslaugą, įvertinant natūralų jos nusidėvėjimą.
- 8.15. Jei perduodama įranga neatitinka 8.144 punkto reikalavimų, Klientas įsipareigoja atlyginti Baltmetai dėl to patirtus nuostolius.

9. NENUGALIMA JĖGA (FORCE MAJEURE)

- 9.1. 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 avarių, 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.
- 9.2. 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.
- 9.3. 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.

10. KITOS SĄLYGOS

- 10.1. Be kitos Šalies raštiško sutikimo nė viena iš Šalių negali perduoti savo teisių ar įsipareigojimų, atsiradusių vykdant Sutartį, trečiajam asmeniui, išskyrus atvejus, kai Baltmeta perduoda savo teises arba įsipareigojimus savo įmonių grupės įmonei ir tai yra būtina vykdant Sutartį.
- 10.2. Jeigu viena iš Šalių reorganizuojama, ši Sutartis lieka galioti ir jos sąlygos yra privalomos tos Šalies teisių ir įsipareigojimų perėmėjams.
- 10.3. Jeigu pasikeičia vienos iš Šalių teisinis statusas, ta Šalis privalo nedelsdama apie tai raštu informuoti kitą Šalį.
- 10.4. Su šia Sutartimi susiję ar iš jos kylantys pranešimai, įspėjimai ir kiti rašytiniai kreipimaisi vienos Šalies į kitą yra siunčiami raštu ir laikomi gautais:
 - 10.4.1. išsiuntus juos faksimiliniu aparatu ar elektroniniu laišku – kai adresatas patvirtina tokio pranešimo gavimą;
 - 10.4.2. siunčiant registruotu laišku (su įteikimo patvirtinimu), kurjeriniu paštu ar įteikus asmeniškai.

11. KONFIDENCIALUMAS

- 11.1. 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:
 - 11.1.1. yra viešai prieinama;
 - 11.1.2. buvo teisėtai gauta iš trečiosios šalies ir dėl jos atskleidimo nebuvo nustatyta jokių apribojimų;
 - 11.1.3. buvo žinoma kitai šaliai prieš pasirašant Sutartį ir ta informacija buvo gauta nepažeidžiant įstatymų;
 - 11.1.4. 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;
 - 11.1.5. nelaikoma konfidencialia pagal atskirą rašytinį abiejų Šalių susitarimą;
 - 11.1.6. 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;
 - 11.1.7. 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;
 - 11.1.8. pagal galiojančius Lietuvos Respublikos įstatymus negali būti laikoma konfidencialia.
- 11.2. Šalis, kuri pažeidžia šį Šalių sutartą konfidencialumo susitarimą ir dėl to kita Šalis patiria žalą, privalo kitai atlyginti nuostolius (įskaitant netiesioginius).
- 11.3. Šalis gali atskleisti konfidencialią informaciją tik tiems savo darbuotojams, subrangovams, advokatams, teisiniam 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.

12. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 12.1. 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.
- 12.2. Ginčai, kurių Šalims nepavyksta išspręsti savitarpio susitarimu per 20 (dvidešimt) kalendorinių dienų, sprendžiami Lietuvos Respublikos teisme Vilniuje (pagal Baltmetos buveinės adresą). Jei šalims nepavyksta ginčo ar nesutarimo išspręsti derybų

būdu, ginčas gali būti sprendžiamas neteismine tvarka Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos arba Lietuvos Respublikos teisme Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

- 12.3. Pasikeitus PVM tarifo dydžiui, Sutarties kainoje esantis PVM tarifas nesuteiktoms Paslaugoms keičiamas (mažinamas ar didinamas) pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus. Nesuteiktų Paslaugų įkainiai perskaičiuojamos po Lietuvos Respublikos pridėtinės vertės mokesčio įstatymo įsigaliojimo dienos. Paslaugų įkainių perskaičiavimas įforminamas atskiru rašytiniu Šalių susitarimu, kuris tampa neatskiriama Sutartis dalimi ir tik toms Paslaugoms, ir tiems kiekiams, kurie dar nebuvo išpirkti pagal šią Sutartį. Pasikeitus kitiems mokesčiams Paslaugų įkainiai negali būti perskaičiuojami.

Klientas:

UAB „GRINDA“
Įmonės kodas 120153047
Eigulių g. 32, LT-03150 Vilnius
Tel. (8 5) 215 2089
El. p. info@grinda.lt
A. s. LT76 7180 3000 1046 7627
AB Šiaulių bankas

Direktorius
Kęstutis Vaicekiūtis

**Paslaugos teikėjas:**

UAB „Baltnetos komunikacijos“
Įmonės kodas 125145862
Panerių g. 26, LT-03209 Vilnius
Tel. (8-5) 274 5444
El. p. info@balt.net
A. s. LT364010042400314010
AB Luminor Bank

Verslo centru skyriaus vadovas
Šarūnas Pliska

A. V.



RESURSŲ NUOMOS IAAS PASLAUGŲ PRIEDAS NR. 1

2019-03-27

1. KLIENTAS

Įmonės pavadinimas	Įmonės kodas	PVM mokėtojo kodas
UAB „Grinda“	120153047	LT201530410
El. paštas	Paslaugos teikimo adresas	Buveinės adresas
info@grinda.lt	Eigulių g. 32, LT-03150 Vilnius	Eigulių g. 32, LT-03150 Vilnius

2. PASLAUGOS TERMINAI

Paslaugos laikotarpis	Mokėjimo periodiškumas	Mokėjimo tipas	Paslaugos įdiegimo terminas	SLA tipas
36 mėn.	Mėnuo	Atidėtas	Iki 3 darbo dienų	SLA Auksinis

3. UŽSAKOMO VIRTUALAUS DUOMENŲ CENTRO PARAMETRAI

Skaičiavimo resursai			Duomenų saugojimo resursai					Duomenų perdavimo resursai	
OS	vCPU	RAM	SSD SAN	SSD SAN IOPS	HDD SAN	Duomenų kopijos	Išorinis duomenų masyvas	Interneto kanalas	IP adresai
Windows	4 GHz	4 GB	1000 GB	ne garantuotas	0 GB	Veeam 7 dienų kopijos [24h RPO]	0 GB	100Mbps	1 Vnt.

3.1 Virtualaus duomenų centro administravimą atlieka Baltnefa.

4. ABONENTINIAI RESURSŲ NUOMOS PASLAUGOS MOKESČIAI

Paslauga	Užsakomas kiekis	Kaina/vnt.	Kaina iš viso
Windows OS	1	0,00 EUR/mėn.	0,00 EUR/mėn.
vCPU (1 GHz)	4	1,00 EUR/mėn.	4,00 EUR/mėn.
RAM (1 GB)	4	1,00 EUR/mėn.	4,00 EUR/mėn.
SSD SAN (100 GB)	10	12,00 Eur/mėn.	120,00 Eur/mėn.
Interneto kanalas (100 Mbps)	1	3,00 Eur/mėn.	3,00 Eur/mėn.
Iš viso:			131,00 EUR/mėn.

5. UŽSAKOMŲ PASLAUGŲ VIENKARTINIAI DIEGIMO IR IŠDIEGIMO MOKESČIAI

Paslauga	Kaina
Diegimo mokestis	337,50 EUR
Išdiegimo mokestis	0,00 EUR

6. KLIENTO ĮGALIOTI ATSTOVAI

Vardas Pavardė	Pareigos	El. paštas	Tel. Nr.
Edgaras Gogelis	Ūkio ir energetikos skyriaus specialistas	e.gogelis@grinda.lt	
Gintaras Štaupas	Ūkio ir energetikos skyriaus vadovas	g.staupas@grinda.lt	

7. KITOS SĄLYGOS

- 7.1** Jei nutraukiant šią Sutartį, ne dėl Baltnetos kaltės, nėra pasibaigęs numatytas naudojimosi paslauga laikotarpis (36 mėnesiai), Klientas Paslaugų teikėjui sumoka 15 proc. netesybas nuo bendros Sutarties vertės.
- 7.2** Sutartis įsigalioja Šalims ją pasirašius ir galioja 36 mėnesius arba kol bus išpirkta visa Sutartyje nurodyta Paslaugų apimtis, priklausomai nuo to, kuri sąlyga atsiranda anksčiau.
- 7.3** Klientas neįsipareigoja įsigyti viso Sutartyje nurodyto maksimalaus Paslaugų kiekio. Nurodyta Paslaugų apimtis gali mažėti iki 50 proc. pagal Kliento poreikius.
- 7.4** Sutarties Šalims yra žinoma, kad ši Sutartis yra vieša, išskyrus Sutartyje esančią konfidencialią informaciją. Konfidencialia informacija laikoma tik tokia informacija, kurios atskleidimas prieštarautų teisės aktams.
- 7.5** Sutartis jos galiojimo laikotarpiu gali būti keičiama neatliekant naujos pirkimo procedūros vadovaujantis Viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsniu.
- 7.6** Atsakingais už Sutarties vykdymą skiriami šio priedo 6 punkte nurodyti asmenys, už Sutarties ir pakeitimų paskelbimą pagal VPĮ 86 straipsnio 9 dalies nuostatas skiriama Viešųjų pirkimų skyriaus specialistė Vilma Matačiūnaitė.
- 7.7** Visos kainos nurodytos be PVM.

7.8 Pasikeitus PVM tarifo dydžiui, Sutarties kainoje esantis PVM tarifas nesuteiktoms Paslaugoms keičiamas (mažinamas ar didinamas) pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus. Nesuteiktų Paslaugų įkainiai perskaičiuojamos po Lietuvos Respublikos pridėtinės vertės mokesčio įstatymo įsigaliojimo dienos. Paslaugų įkainių perskaičiavimas įforminamas atskiru rašytiniu Šalių susitarimu, kuris tampa neatskiriama Sutartis dalimi ir tik toms Paslaugoms, ir tiems kiekiams, kurie dar nebuvo išpirkti pagal šią Sutartį. Pasikeitus kitiems mokesčiams Paslaugų įkainiai negali būti perskaičiuojami.

Klientas:**UAB „GRINDA“**

Įmonės kodas 120153047
Eigulių g. 32, LT-03150 Vilnius
Tel. (8 5) 215 2089
El. p. info@grinda.lt
A. s. LT76 7180 3000 1046 7627
AB Šiaulių bankas

Direktorius
Kęstutis Vaicekiūtis

A. V.

**Paslaugos teikėjas:****UAB „Baltnetos komunikacijos“**

Įmonės kodas 125145862
Panerių g. 26, LT-03209 Vilnius
Tel. (8-5) 274 5444
El. p. info@balt.net
A. s. LT364010042400314010
AB Luminor Bank

Verslo centrų skyriaus vadovas
Sarūnas Pliška

A. V.



SERVERIŲ PRIEŽIŪROS PASLAUGOS PRIEDAS NR. 2

2019-03-27

1. KLIENTAS

Įmonės pavadinimas	Įmonės kodas	PVM mokėtojo kodas
UAB „Grinda“	120153047	LT201530410
El. paštas	Buveinės adresas	
info@grinda.lt	Eigulių g. 32, LT-03150 Vilnius	

2. PASLAUGOS TERMINAI

Paslaugos laikotarpis	Mokėjimo periodiškumas	Mokėjimo tipas	Paslaugos įdiegimo terminas
36 mėn.	Mėnuo	Atidėtas	Per 5 d.d. po raštiško užsakymo

3. PAGRINDINĖ ŠIO PRIEDO SĄVOKOS

- 3.1** Paslauga – Baltnetos teikiama serverių priežiūros paslauga, teikiama pagal šį priedą.
- 3.2** Incidentas – serverio darbingumo sutrikimas, kuris neleidžia klientui naudotis serveriu.
- 3.3** Kreipinys dėl pakeitimų (toliau RFC - request for changes) – Kliento kreipimasis į Baltnetą dėl papildomos programinės įrangos diegimo, pakeitimų ir kitų darbų.
- 3.4** Kreipinys dėl informacijos suteikimo (toliau RFI – request for information) – Kliento kreipimasis į Baltnetą dėl informacijos, susijusios serverio naudojimu, konsultacijomis.
- 3.5** Duomenys – tai visi duomenys, kurie buvo patalpinti į serverį Klientui naudojantis Paslauga. Duomenys apima Kliento serveryje įdiegtą programinę įrangą, bet kokią Kliento įkeltą informaciją, Duomenų turinį ir kt.
- 3.6** Programinė įranga – bet kokia kompiuterinė programa arba bylų visuma, keičianti operacinės sistemos arba kitų programų bylas (sistemines bylas, registrus, šablonus ar panašiai).
- 3.7** Incidento, RFC, RFI reakcijos laikas – laiko tarpas nuo Kliento patvirtinto pranešimo apie incidentą/RFC/RFI gavimo arba stebėsenos sistemos pranešimo apie incidentą gavimo iki incidento/RFC/RFI priskyrimo Baltnetos specialistui. Jeigu RFC/RFI gaunamas ne paslaugos aptarnavimo valandomis, reakcijos laikas pradedamas skaičiuoti nuo Paslaugos aptarnavimo valandų pradžios pirmosios minutės.
- 3.8** Paslaugos administravimo darbo laikas – tai laiko periodas, kai sprendžiami Incidentai, kreipiniai dėl pakeitimų (RFC), kreipiniai dėl informacijos suteikimo (RFI) ir vykdomi kiti iš anksto neplanuoti su Paslaugos teikimu susiję darbai.
- 3.9** Sprendimo laikas – tai laiko tarpas, nuo Reakcijos laiko pradžios iki Kreipinyje nurodytų klausimų išsprendimo (toliau - Sprendimas). Incidento išsprendimas – pilno paslaugos funkcionalumo pagal sutartyje nurodytus parametrus atstatymas. RFC, RFI išsprendimas – Kliento kreipinyje prašyto darbo atlikimas ar informacijos suteikimas.
- 3.10** Aparatinė įranga vadinama serverio vidinių komponentų (elektroninės montažinės plokštės, diskiniai įrenginiai, maitinimo šaltiniai, adapteriai, kabeliai) bei prie jo prijungtų išorinių įrenginių (nepertraukiamo maitinimo šaltinis, monitorius, klaviatūra, pelė) visuma.

4. ŠALIŲ PAREIGOS**4.1** Baltnetą įsipareigoja:

- 4.1.1** Per 5 darbo dienas nuo Priedo pasirašymo dienos atlikti Kliento serverio diegimo/pertvarkymo darbus;
- 4.1.2** sutarties priede nurodytais terminais ir sąlygomis spręsti incidentus;
- 4.1.3** teikti Klientui konsultacijas serverio veikimo klausimais;
- 4.1.4** teikti Klientui konsultacijas serverių naudojimo ir įsigijimo klausimais;
- 4.1.5** saugoti Kliento informacijos, esančios įvairiuose informacijos nešėjuose, slaptumą;
- 4.1.6** visus savo specialistus, kurie dalyvaus Kliento serverių priežiūroje, supažindinti su šios Sutarties reikalavimais.

4.2 Klientas įsipareigoja:

- 4.2.1** Serverinę įrangą naudoti pagal paskirtį ir laikytis Baltnetos rekomendacijų dėl įrangos saugios eksploatacijos. 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;
- 4.2.2** sudaryti sąlygas priežiūros darbų atlikimui;
- 4.2.3** registruodamas Help Desk tarnybai incidentą, pateikti konkrečią ir nuoseklią informaciją apie incidentą;
- 4.2.4** paskirti darbuotoją (-us), atsakingą (-us) už kontaktus ir informacijos teikimą Baltnetai, nurodant jo (jų) rekvizitus šio priedo 7.3 punkto lentelėje;
- 4.2.5** sudaryti sąlygas Baltnetos darbuotojams atlikti įrangos remonto darbus;
- 4.2.6** atsiskaityti su Baltnetą pagal šio priedo ir pagrindinės sutarties sąlygas.

5. SERVERIŲ PRIEŽIŪROS PLANAI

5.1 Šio priedo 5.2 punkto lentelėje pateikiami serverių priežiūros planai ir jiems priklausančios paslaugos dedamosios.

5.2 Lentelė. Serverių priežiūros planai:

		SRV1	SRV2	SRV3*
Servisai	Pradinis diegimas, konfigūravimas	+	+	+
	Atnaujinimų diegimas, konsultacijos	+	+	+
	Proaktyvus valdymas	-	+	+
Stebėsena	Serverio resursai (CPU, HDD, RAM, Load, Network)	+	+	+
	Servisai (HTTP, SMTP, IMAP, POP3, FTP)	Užsakoma papildomai	+	+
	Detali statistika (Apache detailed statistics, I/O, My SQL/InnoDB, MS SQL, Exchange DB size, DB mount, Memcached, Proxy statistic)	Užsakoma papildomai	Užsakoma papildomai	+
Backup & Restore	Rezervinių duomenų kopijų priežiūra	+	+	+
	Duomenų atstatymas iš rezervinių kopijų	+	+	+

*SRV3 planas gali būti taikomas tik serveriams, esantiems Baltnetos duomenų centre.

5.3 Serverių priežiūros planų dedamosios:

5.3.1 Pradinis diegimas ir konfigūravimas. Operacinės sistemos, reikiamų rolių (servis'ų) diegimas, serverio stebėsenos įrankių diegimas, reikiamų konfigūracijos nustatymų atlikimas.

5.3.2 Atnaujinimų diegimas, konsultacijos. Operacinių sistemų, programinės įrangos atnaujinimų diegimas, antivirusinių programų atnaujinimas. Serverio naudojimo klausimais Klientas konsultuojamas 8.1 punkte nurodytais kontaktais. Klausimai, kurie neatsakomi telefoninio pokalbio metu, arba gauti elektroniniu paštu, atsakomi per 8.7 lentelėje numatytą RFI reakcijos laiką.

5.3.3 Proaktyvus valdymas. 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.

5.3.4 Stebėsena. Įdiegta monitoringo sistema 24x7 stebi serveriuose esančių servisų darbą ir įspėja apie nuokrypius nuo apibrėžtų parametrų.

5.3.5 Rezervinių kopijų priežiūra. Visus darbus, susijusius su rezervinėmis kopijomis, t.y. diegimą, monitoringą, taisyklių keitimą, atstatymą atlieka Baltnet. 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.

5.3.6 Duomenų atstatymas. Duomenų praradimo, įrangos sugedimo atveju, Baltnet atstato tuos kliento duomenis, kurie buvo sėkmingai nukopijuoti į rezervinėms kopijoms skirtą disko vietą su tam skirta programine įranga.

6. SERVERIŲ PRIEŽIŪRA

6.1 Prižiūrimų serverių servisų sąrašas pateikiamas šio priedo 6.2 punkto lentelėje.

6.2 Prižiūrimos serverių rolės:

Serveris	Operacinė sistema	OS licencijos nuosavybė
Failų serveris ir AD	Windows server	Baltnetos

6.3 Į prižiūrimus serverius su pagrindinio administratoriaus teisėmis gali jungtis tik atsakingi Baltnetos administratoriai.

6.4 Serverio priežiūros darbo valandos įvardintos 8.7 lentelėje.

6.5 Serverio administravimo užduotys vykdomos darbo laiku. Nedarbo laiku vykdomi tik darbai susiję su gedimų šalinimu. Jeigu Kliento užsakomi darbai turi būti atliekami nedarbo metu, jie turi būti užsakomi prieš 2 (dvi) darbo dienas.

6.6 Atliekamos šio priedo 6.7 punkto lentelėje serverio rolių paketą atitinkančios užduotys:

6.7 Lentelė. Su serveriais susijusios paslaugos:

MS Exchange serveris	Web serveris - LAMP (Linux, Apache, MySQL, PHP)
- įvykių žurnalo patikrinimas; - centralizuotas atnaujinimų valdymas (Baltnet WSUS); - neaktyvių vartotojų šalinimas (kliento pageidavimu, ne dažniau kaip vieną kartą per ketvirtį); - Active Directory domeno servisų valdymas; - Active Directory teisių valdymas; - DNS server valdymas; - duomenų bazės logų (transaction log) administravimas; - Antivirus server valdymas (tik esant techninėms galimybėms); - AntiSpam valdymas (tik esant techninėms galimybėms);	- 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; - bylų sistemos diskinės vietos persikirstymas; - 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;

MS Exchange serveris	Web serveris - LAMP (Linux, Apache, MySQL, PHP)
- Exchange servisu stebėseną; - prijungtų bazių stebėseną; - duomenų bazės defragmentacija (online); - Offline duomenų bazės defragmentacija kliento pageidavimu;	- 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;
MS Active Directory serveris	Apache serveris
- įvykių žurnalo patikrinimas; - centralizuotas atnaujinimų valdymas (Baltneša WSUS); - Active Directory teisių valdymas; - Active Directory domeno servisu valdymas; - DNS server valdymas; - GPO valdymas (Grupinės politikos); - ugniasienės valdymas; - antivirusinės sistemos administravimas.	- 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; - 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;
MS Terminalinis serveris	DB serveris (My SQL serveris, PostGre)
- įvykių žurnalo patikrinimas; - centralizuotas atnaujinimų valdymas (Baltneša WSUS); - Terminal services/Remote desktop valdymas; - Print services valdymas; - programinės įrangos valdymas (Adobe, MS Office, archyvvimo įrankiai, kita taikomoji programinė įranga); - bylų (failų) prieigos teisių valdymas; - antivirusinės sistemos administravimas; - ugniasienės valdymas.	- 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; - 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, indeksuojant lenteles ir pan. - papildomų įrankių/servisu (Memcached, Sphinx, Maatkit, Pgfoine, Pgpool2 ir pan.) diegimas ir konfigūravimas.
MS SQL serveris	Pašto serveris Baltmail
- centralizuotas atnaujinimų valdymas (Baltneša WSUS); - įvykių žurnalo patikrinimas; - pageidaujant klientui diegiami SQL atnaujinimai; - SQL servisu monitoringas; - duomenų bazės būklės stebėjimas; - duomenų bazės užimamos disko vietos stebėjimas; - duomenų bazės logų (transaction log) administravimas; - duomenų bazės defragmentacija pagal kliento pareikalavimą; - atsakaita apie bazių išnaudojamus serverio resursus pagal kliento pareikalavimą; - 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.	- 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; - bylų sistemos diskinės vietos perskirstymas; - antivirusinės sistemos administravimas ir atnaujinimas; - AntiSpam sistemos administravimas ir valdymas; - pašto eilės stebėjimas; - Blacklist'ų stebėjimas ir IP adreso pašalinimas iš jų; - elektroninių pašto konferencijų (Mailing lists) diegimas ir konfigūravimas pagal poreikį.
MS Failų serveris	Samba serveris
- įvykių žurnalo patikrinimas; - centralizuotas atnaujinimų valdymas (Baltneša WSUS); - failų serverio užsipildymo stebėjimas; - kliento informavimas apie besibaigiančią vietą; - ataskaita apie failų ir katalogų užimamą vietą pagal pareikalavimą (ne dažniau kaip vieną kartą per mėnesį); - Print services diegimas ir valdymas; - bylų (failų) prieigos teisių valdymas; - antivirusinės sistemos administravimas; - ugniasienės valdymas.	- 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; - bylų sistemos diskinės vietos perskirstymas; - bylų (failų) prieigos teisių valdymas; - vartotojų kūrimas/šalinimas, teisių valdymas.
MS Hyper V serveris	Proxy serveris (Nginx, Varnish, Squid ir kt.)
- programinės įrangos atnaujinimai (tik pagal kliento pageidavimą); - įvykių žurnalo patikrinimas; - antivirusinės sistemos administravimas;	- programinės įrangos nustatymų pakeitimas; - programinės įrangos atnaujinimas; - nustatymų klaidų fiksavimas ir analizavimas; - log bylų turinio ataskaita pagal pareikalavimą (ne

MS Exchange serveris	Web serveris - LAMP (Linux, Apache, MySQL, PHP)
• ugniasienės valdymas; • pasiekiamumo monitoringas; • apkrovimo stebėseną.	• 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.
MS Web serveris	Aplikacijų serveris (Java, Tomcat, node.js ir pan.)
• programinės įrangos atnaujinimai; • centralizuotas atnaujinimų valdymas (Baltnet WSUS); • 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;	• 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; • bylų sistemos diskinės vietos perskirstymas; • procesų analizė, informavimas apie staigius būklės pasikeitimus;

7. KLIENTO ĮGALIOTI ASMENYS

7.1 7.3 lentelėje yra nurodyti Kliento įgalioti kontaktiniai asmenys.

7.2 Kreipinius dėl pakeitimų ir informacijos suteikimo gali registruoti tik šiame sutarties priede įrašyti Kliento įgalioti atstovai, kurie elektroniniu paštu gauna informaciją apie papildomų darbų kainas ir sąlygas.

7.3 lentelė. Kliento įgalioti asmenys

Vardas Pavardė	Pareigos	El. paštas	Tel. Nr.
Gintaras Štaupas	Ūkio ir energetikos skyriaus vadovas	g.staupas@grinda.lt	
Edgaras Gogelis	Ūkio ir energetikos skyriaus specialistas	e.gogelis@grinda.lt	

8. PASLAUGOS LYGIO SUSITARIMAS (SLA)

8.1 Incidentai, RFC, RFI registruojami 24 val. per parą telefonu (8-700) 800 88 arba el. paštu helpdesk@balt.net. Kitu būdu pateiktas incidentas nėra laikomas užregistruotu. Klientas turi Help Desk tarnybai nurodyti visas su incidentu, RFC ar RFI susijusias aplinkybes.

8.2 Profilaktiniai darbai, kurie gali įtakoti paslaugos sutrikimus, atliekami su Kliento atstovu iš anksto suderintu laiku.

8.3 Į incidento išsprendimo laiką neįeina operacinės sistemos diegimo laikas, duomenų atstatymo iš rezervinių kopijų laikas, disko formatavimo, defragmentavimo ir kiti laikai, kurių Baltnet negali įtakoti. Jei incidento išsprendimui reikalinga pakaitinė įranga, šią įrangą pateikia Klientas.

8.4 Jei Baltnet neįvykdo SLA sąlygų lentelėje aprašytų susitarimų, Klientui mokama, nuo pasirinkto paslaugos plano priklausanti kompensacija.

8.5 Kompensacija paskaičiuojama pagal raštišką Kliento kreipimąsi kiekvienam serveriui atskirai.

8.6 Kompensacija skaičiuojama nuo paslaugos mėnesinio abonentinio mokesčio. Bendras kompensacijos dydis negali viršyti 1 abonentinio serverio aptarnavimo mėnesinio mokesčio.

8.7 Lentelė. SLA sąlygų lentelė

	SRV1	SRV2	SRV3
Administravimo darbo laikas	8:00 – 17:00 darbo dienomis	8:00 – 17:00 darbo dienomis	8:00 – 17:00 darbo dienomis
Gedimų šalinimo laikas	8:00 – 17:00 darbo dienomis	8:00 – 20:00 darbo dienomis	Visą parą
Reakcijos laikas į incidentą	4 h	2 h	1 h
Incidento išsprendimo laikas	8 h	6 h	4 h
Reakcijos laikas į užklausą	8 h	4 h	2h
Užklauso išsprendimo laikas	24 h	16 h	8 h
Kompensacijos dėl viršyto reakcijos laiko	0,05%/ diena	2,5%/ val.	5%/ val.

9. PASLAUGOS APRIBOJIMAI

9.1 Pagal šią Sutartį Baltnet neatlieka darbų, tiesiogiai nesusijusių su šia Sutartimi. Tame tarpe serverio operacinės sistemos, virtualizacijos platformos ir taikomųjų programų pakeitimu.

9.2 Baltnet neatlieka programinės įrangos kūrimo, aparatinės įrangos remonto, trečiųjų šalių sutarčių valdymo.

9.3 Baltnetas neapmoko Kliento atstovų konfigūruoti, instaliuoti serverį, dirbti su programomis (aplikacijomis).

9.4 Jei Klientas naudoja programinę įrangą, kuri neturi programinės įrangos palaikymo iš programos gamintojo (arba jis yra pasibaigęs), Baltnetas neprisima atsakomybės už incidentų susijusių su ta programine įranga pašalinimą.

10. UŽSAKOMŲ PASLAUGŲ KIEKIAI IR KAINOS

10.1 Lentelė. Abonentiniai paslaugų mokesčiai

Paslauga	SLA	Kaina
Serveris (pavadinimas)	SLA SRV 2	75,00 EUR/mėn.

10.2 Lentelė. Vienkartiniai diegimo mokesčiai

Paslauga	SLA	Kaina
Serverių diegimas/pertvarkymas (pavadinimas)	SLA SRV 2	0,00 EUR

10.3 Jei nutraukiant šią Sutartį nėra pasibaigęs numatytas naudojimosi paslauga laikotarpis (36 mėnesiai), Klientas Paslaugų teikėjui sumoka 15 proc. netesybas nuo bendros Sutarties vertės.

10.4 Sutartis įsigalioja Šalims ją pasirašius ir galioja 36 mėnesius arba kol bus išpirkta visa Sutartyje nurodyta Paslaugų apimtis, priklausomai nuo to, kuri sąlyga atsiranda anksčiau.

10.5 Klientas neįsipareigoja įsigyti viso Sutartyje nurodyto maksimalaus Paslaugų kiekio. Nurodyta Paslaugų apimtis gali mažėti iki 50 proc. pagal Kliento poreikius.

10.6 Sutarties Šalims yra žinoma, kad ši Sutartis yra vieša, išskyrus Sutartyje esančią konfidencialią informaciją. Konfidencialia informacija laikoma tik tokia informacija, kurios atskleidimas prieštarautų teisės aktams.

10.7 Sutartis jos galiojimo laikotarpiu gali būti keičiama neatliekant naujos pirkimo procedūros vadovaujantis Viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsniu.

10.8 Atsakingais už Sutarties vykdymą skiriami šio priedo 7.3 punkto lentelėje nurodyti asmenys, už Sutarties ir pakeitimų paskelbimą pagal VPĮ 86 straipsnio 9 dalies nuostatas skiriama Viešųjų pirkimų skyriaus specialistė Vilma Matačiūnaitė.

10.9 Visos kainos nurodytos be PVM.

10.10 Pasikeitus PVM tarifo dydžiui, Sutarties kainoje esantis PVM tarifas nesuteiktoms Paslaugoms keičiamas (mažinamas ar didinamas) pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus. Nesuteiktų Paslaugų įkainiai perskaičiuojamos po Lietuvos Respublikos pridėtinės vertės mokesčio įstatymo įsigaliojimo dienos. Paslaugų įkainių perskaičiavimas įforminamas atskiru rašytiniu Šalių susitarimu, kuris tampa neatskiriama Sutarties dalimi ir tik toms Paslaugoms, ir tiems kiekiams, kurie dar nebuvo išpirkti pagal šią Sutartį. Pasikeitus kitiems mokesčiams Paslaugų įkainiai negali būti perskaičiuojami.

Klientas:

UAB „GRINDA“

Įmonės kodas 120153047
Eigulių g. 32, LT-03150 Vilnius
Tel. (8 5) 215 2089
El. p. info@grinda.lt
A. s. LT76 7180 3000 1046 7627
AB Šiaulių bankas

Direktorius
Kęstutis Vaicekiūtis

A. V.



Paslaugos teikėjas:

UAB „Baltnetas komunikacijos“

Įmonės kodas 125145862
Panerių g. 26, LT-03209 Vilnius
Tel. (8-5) 274 5444
El. p. info@balt.net
A. s. LT364010042400314010
AB Luminor Bank

Verslo centrų skyriaus vadovas
Sarūnas Pliska

A. V.



UAB BALTNETOS KOMUNIKACIJOS
RESURSŲ NUOMOS IAAS, VIRTUALAUS DEDIKUOTO SERVERIO VDS, DEDIKUOTO SERVERIO
NUOMOS PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS

1. SĄVOKOS**1.1. Resursų nuoma IaaS**

Tai debesų kompiuterijos pagrindu veikianti paslauga, kai Klientui suteikiami virtualūs resursai (operatyvinė atmintis, procesorius, kietasis diskas) ir pasinaudojant valdymo portalu kuriami, modifikuojami, trinami virtualūs serveriai, valdoma kita infrastruktūra.

1.2. Windows virtualus duomenų centras (toliau Windows VDC)

Izoliuota ir autonominė infrastruktūra, leidžianti klientui savarankiškai kurti virtualias mašinas su Windows Server Datacenter ir Linux operacinėmis sistemomis, keisti jų konfigūraciją, valdyti tinklo nustatymus.

1.3. Linux virtualus duomenų centras (toliau Linux VDC)

Izoliuota ir autonominė infrastruktūra, leidžianti klientui savarankiškai kurti virtualias mašinas tik su Linux (ar kita ne Windows OS) operacine sistema, keisti jų konfigūraciją, valdyti tinklo nustatymus.

1.4. Dedikuotas serveris

Baltnetos duomenų centre saugomas fizinis serveris, nuosavybės teise priklausantis Baltnetai, kartu su papildomos programinės įrangos paketu nuomojamas Klientui.

1.5. Virtualus dedikuotas serveris

Baltnetos resursų bazėje išskirtas virtualus serveris su realiu IP adresu, Linux operacine sistema, rezervuotais resursais ir prijungtas prie plačiajuosčio interneto tinklo.

1.6. Aparatinė įranga

Serverio vidinių komponentų (elektroninių montažinių plokščių, diskinių įrenginių, maitinimo šaltinių, adapterių, kabelių) bei prie jo prijungtų išorinių įrenginių (nepertraukiamo maitinimo šaltinio, monitoriaus, klaviatūros, pelės) visuma.

1.7. Programinė įranga

Bet kokia kompiuterinė programa arba bylų visuma, keičianti operacinės sistemos arba kitų programų bylas (sistemines bylas, registrus, šablonus ar panašiai).

1.8. Rezervinės duomenų kopijos

Kliento sukurtų virtualių serverių momentinės kopijos (angl. snapshot), skirtos duomenų atstatymui po sistemų griuvimo ar duomenų sugadinimo.

1.9. Duomenų atkūrimo taškas (Recovery Point Objective) arba RPO

Laiko momentas, iki kurio atkuriami duomenys po incidento. RPO nusako priimtina duomenų kiekio praradimą, matuojamą laiko periodu.

1.10. Duomenų atkūrimo laikas (Recovery Time Objective) arba RTO

Laiko periodas, per kurį numatoma atstatyti sistemos gyvybingumą ir duomenis po incidento.

1.11. IOPS

Duomenų masyvo našumo parametras, apibūdinantis skaitymo ir rašymo operacijų kiekį per sekundę.

2. IAAS RESURSAI**2.1. Windows VDC**

Windows VDC platformoje Klientas gali kurti virtualius serverius su Windows operacine sistema. Vartotojų kiekis papildomai neapmokestinamas. Plačiau apie Microsoft programinės įrangos naudojimą VDC – punkte Nr. 10.

2.2. Linux VDC

Linux VDC platformoje Klientas gali kurti virtualius serverius su Linux (ar kita ne Windows OS) operacine sistema. Virtualių serverių kūrimas su Windows OS Linux virtualiame duomenų centre yra nelegalus.

2.3. Virtualaus procesoriaus (vCPU) resursai

Resursų masyve išskiriama virtualaus procesoriaus (vCPU) taktinis dažnis – 2 Ghz. Klientas gali paskirstyti vCPU resursus savo sukurtiems virtualiems serveriams. Maksimalus galimas virtualių serverių kiekis yra lygus virtualių procesorių kiekiui.

2.4. Operatyvinės atminties (RAM) resursai

Operatyvinės atminties resursai paskirstomi sukurtiems virtualiems serveriams. Atitinkamai RAM talpai sukuriamas atskira SWAP particija. Rekomenduojamas minimalus RAM kiekis Windows virtualiam serveriui – 4 GB, Linux serveriui – 1 GB.

2.5. SSD SAN, HDD SAN duomenų masyvo resursai

Klientui išskiriami bendri SSD SAN ar HDD 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 šia, perteklinę, talpą Klientas išnaudoja, rezervinės duomenų kopijos nebeatliekamos.

Perkant SSD duomenų masyvo resursus, Klientui priskiriami ir užtikrinami IOPS našumo resursai visam perkamam masyvui. Našumo pasiskirstymas tarp virtualių Klientų serverių yra laisvas ir neribojamas.

HDD SAN masyvo našumo resursai negarantuojami.

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.

3. IAAS REZERVINĖS DUOMENŲ KOPIJOS

3.1. Rezervinių duomenų kopijų atlikimas

Atsarginės virtualaus serverio kopijos atliekamos pagal Sutarties prieduose numatytą dažnumą ir saugomas atitinkamas kopijų kiekis. Jei Klientas išnaudoja 2.5 punkte aprašytą talpą, reikalingą rezervinėms duomenų kopijoms atlikti, kopijos yra nebeatliekamos ir už neatlikimo faktą Baltmeta neatsako.

3.2. Duomenų atstatymas iš rezervinių kopijų

Į paslaugos kainą įskaičiuotas 1 atstatymas iš rezervinės kopijos kartą metuose. Papildomi atstatymai atliekami pagal atskirą susitarimą.

3.3. RTO

Duomenų atstatymo sparta priklauso nuo Kliento duomenų tipo, bylų kiekio ir dydžio. Vidutinė atstatymo sparta – 100 GB/val.

4. IAAS VDC PLATFORMOS ADMINISTRAVIMAS

4.1. Prisijungimai prie VDC

Po Sutarties ir Sutarties priedų pasirašymo, prisijungimo duomenys atsiunčiami į įgalioto atstovo elektroninio pašto dėžutę, kuri nurodyta Sutarties priede.

4.2. Kai administruoja pats Klientas

Klientui suteikiamas prisijungimas į vCloud web portalą, kuriame Klientas savarankiškai atlieka virtualių serverių kūrimo / stabdymo / šalinimo, tinklo nustatymų keitimo, virtualių serverių resursų keitimo ir kt. darbus. Baltnetos specialistų konsultacijos ir techninė pagalba apmokestinami pagal valandinius įkainius. Klientas visiškai atsako už savo veiksmus, atliktus vCloud web portalo pagalba.

4.3. Kai administruoja Baltmeta

Jei VDC administravimą atlieka Baltmeta, prisijungimo prie resursų valdymo web portalo duomenys klientui nėra suteikiami. Užsakomuosius VDC parametrų pakeitimų darbus Klientas tokiu atveju registruoja per Techninio aptarnavimo tarnybą ir darbus atlieka Baltnetos sistemų administratoriai.

5. IAAS PASLAUGOS ADMINISTRAVIMAS

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 valandinį įkainį.

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.

5.3. Mokėjimas už resursus pagal faktinį suvartojimą

Procesoriaus, RAM atminties, disko talpos valandos kaina apskaičiuojama pagal maksimalią tos valandos reikšmę, PVM sąskaita-faktūra išrašoma pirmą kito mėnesio dieną susumuojant visas atitinkamo periodo valandų reikšmes einamąjį mėnesį.

Jei serveriai yra išjungti, RAM ir procesoriaus naudojimo mokesčio skaitiklis yra išjungtas, disko talpos skaičiavimas nevyksta tik tuo atveju, jei serveris yra pašalinamas.

5.4. Naudojimosi paslauga perleidimas trečiosioms šalims

Klientas gali suteikti prieigą paslauga naudotis trečiosioms šalims (programuotojams, integruotojams ir pan.), tačiau Baltneta neatsako už šių šalių padarytą žalą Klientui. Baltneta taip pat neteiks informacijos apie paslaugą, neregistruos užklausų, gautų iš trečiųjų šalių. Klientas prisiima atsakomybę, kuri susijusi su jo įdiegtos programinės įrangos naudojimosi perdavimu trečiosioms šalims.

6. IAAS SLA

- 6.1. Baltneta nežada, kad sistemos veiks be programinės ar techninės įrangos sutrikimų, bus absoliučiai saugios. Klientas supranta, kad jungiantis prie sistemų internetu, išlieka tikimybė netekti konfidencialių duomenų, todėl įsipareigoja imtis visų įmanomų priemonių, siekiant užtikrinti prisijungimo duomenų neatskleidimą trečiosioms šalims, bei nesinaudoti nesaugiais viešaisiais wi-fi tinklais.

6.2. Užklausų pateikimas

Veiksmas	Reikšmė
Užklausos pateikimo forma	telefonu / elektroniniu paštu / per Klientų zoną
Vidutinis laukimo laikas iki užklausos priėmimo pagal užklausos pateikimo formą	iki 30 s / iki 5 min. / iki 1 min.
Reakcijos laikas skirtas identifikuoti, klasifikuoti ir prioretizuoti užklausa	iki 15 min.

6.3. Užklausų tipai ir prioritetai:

Tipas	Prioritetas	Apibrėžimas
Incidentas	Prioritetas 1	Incidentas, kurį lėmė programinės ar aparatinės įrangos gedimas ir dėl kurio Klientas visiškai negali naudotis paslaugomis
		Bet koks incidentas, kuris pasikartoja du ar daugiau kartų per mėnesį ir turi įtakos paslaugos kokybei
	Prioritetas 2	Incidentas, kuris įvyksta ne daugiau nei du kartus per mėnesį ir turi įtakos paslaugos kokybei daugiau nei 10 %
		Nesėkmingas bandymas atstatyti rezervines duomenų kopijas
	Prioritetas 3	Nedidelis incidentas, turi įtakos paslaugų kokybės sumažėjimui mažiau nei 10 %
Užklausa dėl pakeitimų	Prioritetas 4	Užregistruota Kliento užklausa dėl teikiamų paslaugų parametrų ar kiekių pakeitimų, bet nesusijusi su paslaugos kokybės sumažėjimu
Užklausa dėl informacijos	Prioritetas 5	Užregistruota Kliento užklausa dėl informacijos suteikimo teikiamos paslaugos rėmuose

6.4. Sprendimo laikai pagal incidento tipą:

Tipas	Prioritetas	Aptarnavimo laikas	Sprendimo laikas	
			Auksinis SLA	Platininis SLA

Incidentas	Prioritetas 1	Visos dienos 24 val. per parą	iki 30 min.	iki 15 min.
	Prioritetas 2	Visos dienos 24 val. per parą	iki 2 val.	iki 1 val.
	Prioritetas 3	Visos dienos 24 val. per parą	iki 4 val.	iki 2 val.
Užklausa dėl pakeitimų	Prioritetas 4	Darbo dienomis 8:00–17:00 val.	iki 8 val.	iki 4 val.
Užklausa dėl informacijos	Prioritetas 5	Darbo dienomis 8:00–17:00 val.	iki 16 val.	iki 8 val.

6.5. Profilaktikos darbai ir pranešimai

Norėdami Klientams teikti aukščiausios kokybės paslaugas, mes atliekame techninės bei programinės įrangos atnaujinimo, pakeitimo darbus. Darbų atlikimo metu gali sutrikti paslaugų teikimas. Profilaktiniai darbai atliekami tik iš anksto informavus Klientą.

Sistema	Kliento informavimo terminai	Prastova dėl profilaktikos darbų	Pastabos
Duomenų centro infrastruktūra (aušinimas, elektra, ryšys)	5 kalendorinės dienos iki numatomų darbų pradžios	0 val.	Tier3 infrastruktūra leidžia atlikti profilaktikos darbus nestabdant duomenų centro darbo.
Serveriai, duomenų masyvai, hipervizoriai	3 kalendorinės dienos iki numatomų darbų pradžios	Faktinis laikas, sugaištas diegiant, atnaujinant, testuojant sistemų naujas versijas	Šių profilaktikos darbų metu atliekami svarbiausi darbai, susiję su naujos programinės įrangos versijos (angl. upgrade) ar esamos papildymo (angl. patch) diegimu, kurį rekomenduoja atlikti įrangos gamintojas. Neatlikus šių darbų kyla grėsmė infrastruktūros patikimumui, stabilumui, duomenų vientisumui.

6.6. Kompensacijos

Esant nekokybiškam paslaugos teikimui, Klientui suteikiama kompensacija mokamam abonentiniam mokesčiui. Kompensacijos neapima jokių netiesioginių Kliento patirtų nuostolių; pajamų, pelno, prestižo, verslo netekimo; nuostolių dėl duomenų praradimo. Maksimali kompensacija yra lygi 100 % vieno mėnesio abonentinio mokesčio.

Klasifikacija	Sąlyga	Kompensacijos dydis	
Prioritetas 1	Sistema po Kliento užregistruoto incidento neveikia ilgiau arba gedimai įvyksta dažniau nei sutarta. Į neveikimo laiką neįeina profilaktikos metu sugaištas laikas.	Auksinis SLA	Platininis SLA
		Jeigu gedimas nepašalinamas per maksimalų gedimų šalinimo laiką ir sistema toliau neveikia daugiau nei 16 min., abonentinis mokestis mažinamas 25 %. Kiekviena sekanti minutė abonentinį mokestį papildomai mažina 1/1000 dalimi. Esant daugiau nei dviem pirmo prioriteto incidentams per mėnesį, abonentinis mokestis tą mėnesį mažinamas 100 %.	Jeigu gedimas nepašalinamas per maksimalų gedimų šalinimo laiką ir sistema toliau neveikia daugiau nei 8 min., abonentinis mokestis mažinamas 50 %. Kiekviena sekanti minutė abonentinį mokestį papildomai mažina 1/1000 dalimi. Esant daugiau nei vienam pirmo prioriteto incidentui per mėnesį, abonentinis mokestis tą mėnesį mažinamas 100 %.
Prioritetas 2	Sistema po Kliento užregistruoto incidento neveikia ilgiau arba gedimai įvyksta dažniau nei sutarta. Į neveikimo laiką neįeina profilaktikos metu sugaištas laikas.	Auksinis SLA	Platininis SLA
		Jeigu gedimas nepašalinamas per maksimalų gedimų šalinimo laiką ir sistema toliau neveikia daugiau nei 60 min., abonentinis mokestis mažinamas 10 %. Jeigu sistema neveikia daugiau nei 120 min., abonentinis mokestis mažinamas	Jeigu gedimas nepašalinamas per maksimalų gedimų šalinimo laiką ir sistema toliau neveikia daugiau nei 30 min., abonentinis mokestis mažinamas 20 %. Jeigu sistema neveikia daugiau nei 60 min., abonentinis mokestis mažinamas

		20 %. Esant daugiau nei dviem antro prioriteto incidentams per mėnesį, abonentinis mokestis mažinamas 30 %.	40 %. Esant daugiau nei dviem antro prioriteto incidentams per mėnesį, abonentinis mokestis mažinamas 60 %.
Prioritetas 3	Sistema po Kliento užregistruoto incidento neveikia ilgiau arba gedimai įvyksta dažniau nei sutarta.	Auksinis SLA Jeigu gedimas nepašalinamas per maksimalų gedimų šalinimo laiką ir sistema toliau neveikia daugiau nei 240 min., abonentinis mokestis mažinamas 5 %. Jeigu sistema neveikia daugiau nei 480 min., abonentinis mokestis mažinamas 10 %. Esant daugiau nei keturiems trečio prioriteto incidentams per mėnesį, abonentinis mokestis mažinamas 30 %.	Platininis SLA Jeigu gedimas nepašalinamas per maksimalų gedimų šalinimo laiką ir sistema toliau neveikia daugiau nei 120 min., abonentinis mokestis mažinamas 10 %. Jeigu sistema neveikia daugiau nei 240 min., abonentinis mokestis mažinamas 20 %. Esant daugiau nei keturiems trečio prioriteto incidentams per mėnesį, abonentinis mokestis mažinamas 60 %.
Prioritetas 4-5	Viršytas vienos užklauskos aptarnavimo laikas	Auksinis SLA Jeigu užklausa neaptarnaujama per nustatytą maksimalų užklauskos aptarnavimo laiką, už kiekvieną viršytą valandą abonentinis mokestis mažinamas 0,1 %.	Platininis SLA Jeigu užklausa neaptarnaujama per nustatytą maksimalų užklauskos aptarnavimo laiką, už kiekvieną viršytą valandą abonentinis mokestis mažinamas 0,2 %.

6.7. Sistemų monitoringas:

Parametras	Periodiškumas	Kritinė reikšmė
Duomenų centro elektros tiekimo grandinė (dyzeliniai generatoriai, skirstyklos, UPS, PDU)	Kas 1 min.	Incidentas
Temperatūra ir drėgmė duomenų centre	Kas 1 min.	>27° C <40 % arba >60 %
Tinklo įrangos pasiekiamumas	Kas 5 min.	Incidentas
Tarptautinio interneto susijungimai	Kas 5 min.	<99,99 %
Vietinio interneto susijungimai	Kas 5 min.	<99,99 %
Serverių pasiekiamumas	Kas 5 min.	Incidentas
Serverių procesorių apkrautumas	Kas 5 min.	>80 %
Duomenų masyvų apkrautumas	Kas 5 min.	>70 %
Hipervizorius	Kas 5 min.	Incidentas
Rezervinių duomenų kopijų atlikimas	Kas 5 min.	Incidentas

7. PROFESINĖS RIZIKOS ATSAKOMYBĖ

7.1. Baltmeta yra apdraudusi savo veiklą IT įmonių profesinės atsakomybės draudimu. Draudimo suma vienam įvykiui yra 500 000 eurų. Besąlyginė išskaita (franšizė), kurią apmoka Klientas yra 5 000 eurų.

7.2. Draudimas apima:

- 7.2.1.** Klaidas ar aplaidumą – atsakomybės, kylančios dėl profesinių klaidų, aplaidumo, minimalaus rūpestingumo ar apdairumo atliekant darbus pagal šią sutartį, nebuvimo.
- 7.2.2.** Intelektualinių teisių pažeidimą – bet kokią intelektualinių nuosavybės teisių pažeidimą, susijusį su piktnaudžiavimu informacija, klientų informacijos nutekiniu, privatumo pažeidimu, šmeižtu, garbės ir orumo pažeidimu.
- 7.2.3.** Dokumentų praradimą – Baltnetai patikėtų ar jos žinioje esančių dokumentų dalinį ar visišką praradimą, sunaikinimą, nutekinimą. Dokumentais laikomi tiek popieriniai dokumentai, tiek informacija, esanti Baltnetos kompiuteriuose ar skaitmeninėse laikmenose.
- 7.3.** Draudimas neapima bet kokių Kliento patirtų nuostolių, kuriuos lėmė techninės ar programinės įrangos gedimai.
- 7.4.** Klientas įsipareigoja pateikti visus dokumentus, patvirtinančius patirtą žalą, kurių nagrinėjant incidentą prašys draudimo kompanija.
- 7.5.** Draudimas neapima didesnės atsakomybės ar didesnių nuostolių kompensavimo, nei tai numatyta tarp Baltnetos ir draudimo kompanijos pasirašytos sutarties sąlygose.

8. VIRTUALUS DEDIKUOTAS SERVERIS

8.1. VDS platforma

VDS paslaugai tekti naudojama Open VZ virtualizacijos platforma.

8.2. 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.

8.3. VDS operacinės sistemos diegimas ir priežiūra

Pradinį operacinės sistemos diegimą (angl. preinstall) atlieka Baltmeta. Už vėlesnį operacinės sistemos konfigūravimą, perinstaliavimą, versijų keitimą, atnaujinimą, saugumo spragų taisymą yra atsakingas Klientas, jei jis papildomai neužsako operacinės sistemos priežiūros.

8.4. VDS programinės įrangos instaliavimas, modifikavimas

Programinės įrangos instaliavimas, modifikavimas yra Kliento atsakomybė. Jei yra užsakyta serverio priežiūros paslauga, programinės įrangos instaliavimą ir pakeitimus atlieka Baltmeta.

8.5. VDS operacinė sistema

Diegiama operacinė sistema – naujausia stabili (angl. stable) Debian GNU/Linux versija.

8.6. 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.

9. DEDIKUOTAS SERVERIS

9.1. 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.

9.2. Serverio talpinimas duomenų centre

Dedikuotas serveris talpinamas Tier 3 duomenų centre, adresu Liepkalnio 160c, Vilnius.

9.3. Mokestis už elektrą ir aušinimą

Į dedikuoto serverio nuomos kainą yra įtrauktas mokestis už serverio suvartotą elektros energiją ir aušinimą.

9.4. Papildomų komponentių (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.

9.5. Serverio operacinės sistemos, programinės įrangos priežiūra

Serverio operacinės sistemos ir programinės įrangos priežiūrą atlieka Baltmeta.

9.6. Rezervinės duomenų kopijos

Serverio programinės įrangos ir duomenų kopijas atlieka Baltnet. Už kopijų atlikimą ir duomenų atstatymą yra atsakinga Baltnet.

9.7. 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).

9.8. Dedikuoto serverio garantija

Įvykus disko, operatyvinės atminties ar maitinimo bloko gedimui, dalių pakeitimas trunka ne ilgiau nei 1 darbo valandą. Jei serverio gedimo pašalinimui reikia kreiptis į įrangos gamintojo (HP, DELL) autorizuotą servisą, tam laikotarpiui Baltnet užtikrina panašaus funkcionalumo įrangos arba resursų Baltnet Cloud'e nuomą Klientui.

10. VDS IR DEDIKUOTO SERVERIO NUOMOS SLA

	Dedikuotas serveris	VDS
Duomenų centro infrastruktūros pateikiamumas	Tier 3 (99,982 %)	
Gedimų registravimo laikas	24 val. per parą telefonu 8 700 800 88 arba elektroniniu paštu pagalba@balt.net	
Reagavimo laikas į incidentą (darbo metu / nedarbo metu)	2/4 val.	2/4 val.
Reagavimo laikas į užklausą dėl pakeitimo ar informacijos suteikimo (darbo metu / nedarbo metu)	4/24 val.	4/24 val.
Pakeitimai ar informacijos suteikimas vykdomas darbo dienomis	8:00–17:00 val.	8:00–17:00 val.

11. MICROSOFT PROGRAMINĖS ĮRANGOS LICENCIJŲ NAUDOJIMAS

11.1. Baltnetai priklausančių Windows Server licencijų naudojimas kartu su Windows VDC resursais

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.

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>).

11.2. Klientui priklausančių Windows Server licencijų naudojimas virtualiame duomenų centre

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.

11.3. Klientui priklausančių Microsoft SQL, Microsoft Exchange Server, Microsoft SharePoint Server, Microsoft Lync Server, Microsoft System Center, Microsoft Dynamics CRM licencijų naudojimas virtualiame duomenų centre

Jei Kliento turimos Microsoft programinės įrangos licencijos įsigytos per Microsoft Volume Licensing programą yra padengtos Microsoft Software Assurance (SA) draudimu, Klientas gali šias licencijas pilnai perkelti į nuomąjį VDC.

Licencijų perkėlimui naudojama Licence Mobility programa pasiekama <http://www.microsoft.com/licensing/software-assurance/license-mobility.aspx> internetiniu adresu.

11.4. Microsoft programinės įrangos nuoma

Kartu su Windows VDC, Klientui gali būti išnuomota Microsoft programinė įranga (Microsoft SQL, Microsoft Exchange Server, Microsoft SharePoint Server, Microsoft Lync Server, Microsoft Dynamics CRM ir kt.) pagal Microsoft SPLA programą.

Nuomojama programinė įranga negali būti naudojama ne Windows VDC, kopijuojama, pernuomojama ar kitaip perleidžiama trečiosioms šalims.

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.

11.5. Nuomojamos programinės įrangos licencijavimo modeliai

Microsoft programinės įrangos licencijų nuomoje taikomi trys licencijavimo modeliai: procesoriaus, procesoriaus branduolio ar

vartotojo licencija. Kai kurie produktai gali būti licencijuojami pagal vieną arba daugiau modelių.

11.5.1. Vartotojo licencija (angl. Subscriber Access License arba SAL) – suteikiama kiekvienam unikaliam vartotojui ar įrenginiui, kuriam suteikiama teisė naudoti programinę įrangą.

11.5.2. Procesoriaus licencija (angl. per Processor) – suteikiama kiekvienam fiziniame serverio procesoriui, leidžia naudoti programinę įrangą neribotam vartotojų kiekiui.

11.5.3. Branduolio licencija (angl. per Core) – suteikiama pagal branduolių kiekį kiekviename fiziniame procesoriuje, leidžia naudoti programinę įrangą neribotam vartotojų kiekiui.

Jei naudojama daugiau licencijų nei užsakyta, tai laikoma programinės įrangos naudojimosi pažeidimu ir Klientas pilnai atsako už savo veiksmus.

11.6. Atsakomybė dėl nelegalios, ne pagal sutarties sąlygas naudojamos programinės įrangos

Naudodamas Windows VDC resursus ar nuomodamas Microsoft programinę įrangą, Klientas sutinka laikytis visų taisyklių, aprašytų 10 punkte. Taip pat supranta, kad Baltnetas yra įpareigota padėti Microsoft kompanijai ištirti 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.

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 trūkstantį licencijų kiekį nuo to momento, kai jos buvo įdiegtos), paslaugos yra sustabdomos ir informacija apie nelegalios programinės įrangos naudojimą perduodama teisėsaugos institucijoms.

Klientas:

UAB „GRINDA“

Įmonės kodas 120153047
Eigulių g. 32, LT-03150 Vilnius
Tel. (8 5) 215 2089
El. p. info@grinda.lt
A. s. LT76 7180 3000 1046 7627
AB Šiaulių bankas

Direktorius
Kęstutis Vaicekiūtis



Paslaugos teikėjas:

UAB „Baltnetos komunikacijos“

Įmonės kodas 125145862
Panerių g. 26, LT-03209 Vilnius
Tel. (8-5) 274 5444
El. p. info@balt.net
A. s. LT364010042400314010
AB Luminor Bank

Verslo centrų skyriaus vadovas
Šarūnas Pliska

