Bendrosios techninės pagalbos sąlygos

2026 m. rugsėjo 1 d. versija

§1. Sąvokos

1. **„MWT Solutions“** – reiškia „MWT Solutions S.A.“, akcinę bendrovę, kurios buveinė yra Poznanėje (61-754), ul. Szyperska 14, Lenkija (PVM Nr.: PL 7822530556), taip pat jos filialus (jei taikoma), įskaitant, be kita ko:
   a. **„MWT Solutions“ Akcinė Bendrovė filialas**, Vito Gerulaičio g. 10-101, LT-08200 Vilnius, Lithuania (TIN: LT 100016816119),
   b. **MWT Solutions Akcinė bendrovė Magyarországi Fióktelepe**, Anker köz 2-4, 1064 Budapest, Hungary (TIN: HU 27921706),
   c. **MWT Solutions S.A. Organizační složka**, Freyova 1/12, Vysočany, 190 00, Praha 9, Czech Republic (TIN: CZ 684632924).
2. **„Gamintojas“** – bendrovė „Zoho Corporation Private Limited“, kurios buveinė yra Estancia IT Park, Plot No. 140, 151, Vallanchery Village, Chengalpet Taluk, Kancheepuram District 603202 Tamil Nadu (Indija), kurios vardu ES teritorijoje veikia jos dukterinė įmonė „ZOHO Corporation B.V.“, kurios buveinė yra Beneluxlaan 4B, 3527 HT Utrecht (Nyderlandų Karalystė).
3. **„Programinė įranga“** – Gamintojo sukurta programinė įranga, kuri yra Techninės pagalbos paslaugos objektas.
4. **„Plėtinys“** – „MWT Solutions“ sukurta kompiuterinė programinė įranga, kuri yra savarankiška programa arba modulis, plečiantis Programinės įrangos funkcionalumą.
5. **„Pritaikymas“** – kompiuterių programinė įranga (įskaitant Plėtinį), scenarijai, integravimo paslaugos ir Programinės įrangos arba Programinės įrangos prenumeratos modifikacijos, kurias Naudotojui sukūrė ir įdiegė „MWT Solutions“. Jos nėra viešai prieinamos ir yra skirtos konkrečiai instancijai.
6. **„Programinės įrangos konfigūravimas“** – diegimo arba plėtros projekto metu atliekami darbai, apimantys Naudotojo įsigytos Programinės įrangos funkcijų nustatymą, parametrizavimą ir pritaikymą jo verslo procesams, organizaciniams reikalavimams bei suderintai diegimo apimčiai.
7. **„Programinės įrangos prenumerata“** – paslauga, apimanti prieigą prie Programinės įrangos funkcijų, kurias Gamintojas suteikia nuotoliniame serveryje.
8. **„Licencinė sutartis“** (*End User License Agreement*, EULA) – sutartis, pagal kurią Gamintojas suteikia Licencijos gavėjui neišimtinę licenciją naudotis Programine įranga joje nurodytą laikotarpį.
9. **„Prenumeratos sutartis“** (*Master Subscription Agreement*) – sutartis, pagal kurią Gamintojas įsipareigoja teikti Paslaugos gavėjui paslaugą, užtikrinančią prieigą prie Programinės įrangos prenumeratos šalių sutarta apimtimi ir laikotarpiu.
10. **„Paslaugų gavėjas“** – subjektas arba fizinis asmuo, kuris yra su Gamintoju sudarytos Prenumeratos sutarties šalis.
11. **„Licencijos gavėjas“** – subjektas arba fizinis asmuo, kuris yra su Gamintoju sudarytos Licencinės sutarties šalis.
12. **„Naudotojas“** – Paslaugų gavėjas arba Licencijos gavėjas.
13. **„Darbo laikas“** – techninės pagalbos ir priežiūros paslaugos teikiamos darbo dienomis, nuo pirmadienio iki penktadienio, nuo 8.00 iki 17.00 val., išskyrus šventes ir įstatymų nustatytas nedarbo dienas.

14. **„Užklausos priėmimas“** – užklausos priėmimu laikomas „MWT Solutions“ pagalbos skyriaus darbuotojo arba „MWT Solutions“ naudojamos užklausų registravimo sistemos elektroniniu paštu pateiktas patvirtinimas, kad užklausa užregistruota.
15. **„Užklausos išsprendimas“** – Incidento arba Kritinio incidento užklausos atveju sprendimas yra apėjimo būdas, pašalinantis arba sumažinantis Incidento poveikį, arba sprendimas, pašalinantis užregistruotą Incidentą. „How-To“ paketo užklausų atveju tai yra su pateikta užklausa susijusios informacijos pateikimas.
16. **„Užklausos išsprendimo laikas“** – laikas, per kurį „MWT Solutions“ įsipareigoja pateikti Užklausos sprendimą. Laikas skaičiuojamas nuo užklausos užregistravimo „MWT Solutions“ sistemoje momento iki būsenos „Resolved“ nustatymo momento.
17. **„Kritinis incidentas“** – Incidentas, dėl kurio neįmanoma eksploatuoti Programinės įrangos / Prenumeratos / Plėtinio ir kurį aptikus neįmanoma rasti tokio Programinės įrangos / Prenumeratos / Plėtinio naudojimo būdo, kuris leistų veiksmingai apeiti jo priežastis.
18. **„Incidentas“** – Incidentas, kuriam atsiradus galima rasti tokį funkcinio Programinės įrangos / Prenumeratos / Plėtinio naudojimo būdą, kad būtų galima veiksmingai apeiti klaidos priežastį „MWT Solutions“ nurodytu būdu.
19. **„How-To užklausa“** – „How-To“ paketo užklausa apie Gamintojo įdiegtas ir suteiktas Programinės įrangos / Prenumeratos arba „MWT Solutions“ pateikto Plėtinio funkcijas arba apie tai, kaip tam tikrą funkciją įgyvendinti ar įdiegti sistemoje. Į „How-To“ užklausą atsakoma pateikiant nuorodą į Gamintojo dokumentaciją, jeigu tokia yra, arba „MWT Solutions“ darbuotojui pateikiant informaciją, kaip sukonfigūruoti ar įdiegti Programinės įrangos / Prenumeratos funkciją, jeigu ją numatė Gamintojas, arba Plėtinio funkciją, jeigu ją numatė „MWT Solutions“. Jeigu „How-To“ užklausoje prašoma pateikti informaciją apie funkcijas, kurių Gamintojas nenumatė arba kurių nėra „MWT Solutions“ pateiktuose Plėtiniuose, Naudotojas apie tai informuojamas, o užklausa uždaroma ir toliau nevykdoma. Tam tikrais atvejais pagalbos komandos darbuotojas gali perduoti Gamintojui arba „MWT Solutions“ informaciją apie atitinkamos funkcijos poreikį.
20. **„Trūkumas“** – bet kurio iš suderintų Modulių nebuvimas Programinėje įrangoje / Prenumeratoje / Plėtinyje, visų arba kai kurių techninėje specifikacijoje nustatytų funkcijų nevykdymas arba netinkamas vykdymas, pvz., negalėjimas veikti Naudotojo turimoje operacinėje aplinkoje ir esant nustatytiems aparatinės įrangos reikalavimams, iš esmės klaidų neturinčio Programinės įrangos / Prenumeratos / Plėtinio veikimo neužtikrinimas, neergonomiškas sistemos veikimas, t. y. toks ekranų formatų ir jų sekos suprojektavimas, dėl kurio dirbti juose ir su jais yra nepatogu.
21. **„Versija“** – naujų programinės įrangos versijų atsiradimo tvarkos nustatymas, leidžiantis atskirti versijas vieną nuo kitos. Paprastai tai yra natūralusis skaičius (pvz., versijų numeravimas nuo 1 arba pagal sukūrimo metus), realusis skaičius arba kelių natūraliųjų skaičių derinys. Pastaruoju atveju atskiri skaičiai paprastai atskiriami tašku.
22. **„Update“ (mažasis leidimas)** – Programinės įrangos arba Plėtinio pataisymas arba maža versija, užrašyta skaitmeniu į dešinę nuo pirmojo ir paskesnių kablelio vietų. Pavyzdys: „ServiceDesk Plus“ versijos, pvz., 8.1 arba 8.1.2, yra 8.0 versijos pataisos arba mažosios versijos.
23. **„Upgrade“ (didysis leidimas)** – Programinės įrangos arba Plėtinio atnaujinimas arba pagrindinė versija. Ji nurodoma skaitmeniu, esančiu kairėje prieš pirmąjį dešimtainį skirtuką, skaitant iš kairės į dešinę. Pavyzdžiui, „ServiceDesk Plus“ 6.1 ir 7.1 atveju – 6 ir 7 yra atnaujinimas arba pagrindinė versija.
24. **„Service Pack“** – Gamintojo pateiktas Programinės įrangos arba Plėtinio paketas, apimantis kaupiamąjį programinės įrangos atnaujinimą, naujas funkcijas, laikinuosius sprendimus ir pašalintų klaidų pataisas.
25. **„Standartinės ataskaitos“** – ataskaitos, kurias naudotojas gali parengti naudodamasis „ManageEngine“ programoje esančiu vedliu.

26. **„Nestandartinės ataskaitos“** – ataskaitos, kuriamos naudojant SQL užklausas „ManageEngine“ programos duomenų bazei, kurioms norint gauti numatytą rezultatą nereikia keisti šios programos arba duomenų bazės konfigūracijos ir kurios grindžiamos sistemos tiesiogiai agreguojamais duomenimis, esančiais esamose duomenų bazės lentelėse.
27. **„Programuotojo ataskaitos“** – ataskaitos, sukurtos remiantis SQL užklausomis į „ManageEngine“ programos duomenų bazę, kurioms reikia keisti šios programos ar duomenų bazės konfigūraciją norint gauti pageidaujamą rezultatą. Visų pirma tai ataskaitos, kurioms reikia parengti funkciją/procedūrą arba papildomą mechanizmą, leidžiantį apdoroti „ManageEngine“ programoje saugomus duomenis, kad būtų gautas reikiamas rezultatas.
28. **„Išplėstinės techninės pagalbos paslaugos“** – pagal atskirai nustatytą apimtį teikiamos paslaugos, aprašytos atitinkamos paslaugos prieduose.
29. **„Techninė pagalba“** – paslaugos, teikiamos Naudotojui paleidus Programinę įrangą / Plėtinį, kurių apimtis aprašyta MWT AMS, MWT AMS SLA variantuose.
30. **„Techninės pagalbos portalas“** – techninės pagalbos užklausų tvarkymo ir žinių valdymo sistema, suteikiama „MWT Solutions“ teikiamos techninės pagalbos paslaugos klientams ir prieinama adresu https://support.mwtsolutions.eu/portal/.
31. **„Vietinė kalba“** – Techninės pagalbos kalba, vartojama šalyje ar regione, kuriame „MWT Solutions“ vykdo veiklą ir turi registruotą buveinę arba filialą.

Šalis arba regionas, kuriame veikia „MWT Solutions“	**Pagrindinė/vietinė kalba**	**Papildoma kalba**	**Anglų kalba**
Lenkija	Lenkų	-	✓
Čekija	Čekų	Slovakų	✓
Slovakija	Slovakų	Čekų	✓
Vengrija	Vengrų	-	✓
Lietuvių	Anglų	-	✓
Latvija	Anglų	-	✓
Estija	Anglų	-	✓

Pirmiau nurodytomis kalbomis Techninė pagalba teikiama atitinkamoje „MWT Solutions“ vietoje, kurioje galioja pagalbos sutartis.

32. **„MAIA Plus“ –** „MWT Solutions“ sukurtas sprendimas, kuriam techninė pagalba teikiama „MWT Solutions“ Bendrosiose techninės pagalbos sąlygose (BTPS) nustatyta tvarka, jeigu sprendimui taikomas galiojantis Techninės pagalbos sertifikatas.

§2. Bendrosios nuostatos

1. Šiose Bendrosiose techninės pagalbos sąlygose („BTPS“) nustatomos „MWT Solutions“ Naudotojui teikiamos Techninės pagalbos paslaugos sąlygos.

2. „MWT Solutions“ teikiamos pagalbos paslaugos teikiamos pagal šiame dokumente nustatytas sąlygas ir (arba) techninės pagalbos teikimo sutartį. Jeigu šis dokumentas yra techninės pagalbos teikimo sutarties priedas, jo nuostatos taikomos tiek, kiek jos neprieštarauja sutarties nuostatoms.
3. „MWT Solutions“ teikiama pagalbos paslauga yra mokama ir nėra Gamintojo teikiamos pagalbos paslaugos, kuria Naudotojas gali naudotis pagal atskiras Licencinės sutarties arba Prenumeratos sutarties nuostatas, dalis.
4. „MWT Solutions“ teikia techninės pagalbos paslaugas ne senesnėms kaip vienų metų Programinės įrangos versijoms. Jeigu pateikiamas pranešimas apie Incidentą arba Kritinį incidentą, susijusį su senesne kaip vienų metų versija, siunčiamas prašymas atnaujinti Programinę įrangą į naujausią versiją, kad būtų galima suteikti techninę pagalbą. „MWT Solutions“ rekomenduoja nuolat atnaujinti Programinę įrangą dėl diegiamų naujų funkcijų, patobulinimų ir kritinių klaidų bei saugumo pataisų.
5. Techninės pagalbos paslaugos naudojimosi sąlyga yra ta, kad Naudotojas turi turėti galiojančią su Gamintoju sudarytą Licencinę sutartį arba Prenumeratos sutartį.
6. „ManageEngine“ teikiamos pagalbos paslaugos teikiamos pagal:
    a) Programinės įrangos atveju – Licencinės sutarties ir licencijuotos programinės įrangos pagalbos sąlygas (*ManageEngine Software Maintenance and Support Service*),
    b) Programinės įrangos prenumeratos atveju – Prenumeratos sutarties sąlygas.
7. Techninės pagalbos paslaugos teikimo pradžią konkrečiam Naudotojui dėl Programinės įrangos patvirtina „MWT Solutions“ išduotas Techninės pagalbos sertifikatas, atitinkantis šių Sąlygų 1 priede pateiktą pavyzdį. Sertifikate nurodomas Techninės pagalbos paslaugos teikimo laikotarpis ir Programinės įrangos, Plėtinių bei Prenumeratų, kuriems taikoma paslauga, apimtis.
8. „MWT Solutions“ pagal atskirą diegimo paslaugą pateikto Individualaus pritaikymo ir Programinės įrangos konfigūravimo pagalba, susijusi su Incidentais, Kritiniais incidentais ir „How-To“ užklausomis, yra mokama paslauga, neįtraukta į MWT AMS pagalbos variantą, kurios kaina nustatoma atskirame pasiūlyme.
9. „MWT Solutions“ pagal atskirą diegimo paslaugą pateikto Individualaus pritaikymo ir Programinės įrangos konfigūravimo pagalba, susijusi su Incidentais, Kritiniais incidentais ir „How-To“ užklausomis, yra įtraukta į MWT AMS SLA variantą ir neribojama.
10. Nutrūkus Individualaus pritaikymo ir Programinės įrangos konfigūravimo pagalbos tęstinumui, MWT AMS SLA varianto pagalbos įsigijimas negarantuoja šios pagalbos atnaujinimo, o jos sąlygas „MWT Solutions“ nustato ir pateikia individualiai.
11. Naudojimasis Techninės pagalbos paslauga nėra privalomas ir nėra naudojimosi Programine įranga arba Programinės įrangos prenumerata sąlyga.
12. Techninės pagalbos paslauga yra privaloma norint pasinaudoti Išplėstinės techninės pagalbos paslaugomis.

§3. Techninės pagalbos paslaugos apimtis

1. Techninės pagalbos paslauga gali būti teikiama vienu iš dviejų variantų:
    a) MWT AMS,
    b) MWT AMS SLA.
2. Techninės pagalbos paslauga, teikiama „*MWT AMS*“ variantu, apima:
    a) Gamintojo techninę pagalbą;
    b) Prieigą prie „Upgrade“, „Update“ ir „Service Pack“;
    c) Techninę pagalbą Vietine kalba;
    d) Prieigą prie Techninės pagalbos portalo Vietine kalba;
    e) Prieigą prie žinių bazės Vietine kalba;

f) Techninę pagalbą telefonu Vietine kalba;
g) Techninę pagalbą elektroniniu paštu Vietine kalba;
h) Nuotolinę techninę pagalbą Vietine kalba;
i) 10 „How-To“ užklausų nagrinėjimą per metinį pagalbos teikimo laikotarpį;
j) Neribotą Standartinių ataskaitų rengimą;
k) 3 Nestandartinių ataskaitų parengimą per metinį pagalbos teikimo laikotarpį;
l) Nuotolinę pagalbą sprendžiant su atnaujinimu susijusius Incidentus.

3. Pagal „*MWT AMS SLA*“ variantą teikiama Techninės pagalbos paslauga papildomai apima:
   a) Garantuotą reagavimo laiką pagal specifikaciją;
   b) Garantuotą išsprendimo laiką pagal specifikaciją;
   c) Egzemplioriaus konfigūracijos auditą Naudotojo buveinėje (Naudotojo pageidavimu);
   d) Programinės įrangos / Plėtinio atsarginės kopijos kūrimą ir atnaujinimą Naudotojo buveinėje (atliekamus Naudotojo pageidavimu);
   e) Su užklausų nagrinėjimu susijusius darbus Naudotojo buveinėje (atliekamus Naudotojo pageidavimu);
   f) Neribotą „How-To“ užklausų skaičių pagalbos teikimo laikotarpiu;
   g) Nuotolinį Programinės įrangos atnaujinimą Naudotojo pageidavimu Darbo laiku, dalyvaujant užklausą pateikusiam asmeniui ir jam patvirtinus, kad sukurtos atitinkamos serverio, duomenų bazės ir programos atsarginės kopijos;
   h) Neribotą Standartinių ir Nestandartinių ataskaitų rengimą;
   i) Neribotą Individualaus pritaikymo ir Programinės įrangos konfigūravimo pagalbą, susijusią su Incidentais, Kritiniais incidentais ir „How-To“ užklausomis.

§3a. Išplėstinės techninės pagalbos paslaugos

1. Išplėstinės techninės pagalbos paslaugos teikimo pradžią konkrečiam Naudotojui patvirtina „MWT Solutions“ išduotas Išplėstinės techninės pagalbos paslaugų sertifikatas, atitinkantis šių Bendrųjų techninės pagalbos sąlygų 2 priede pateiktą pavyzdį. Sertifikate nurodomas Išplėstinės techninės pagalbos paslaugos teikimo laikotarpis, Programinės įrangos ir Prenumeratų, kuriems taikoma paslauga, apimtis bei paslaugos suteikimo kartų skaičius jos teikimo laikotarpiu.
2. Išplėstinės techninės pagalbos paslaugų apimtį reglamentuoja atskiri konkrečiai paslaugai skirti priedai.
3. Išplėstinės techninės pagalbos paslaugos, kuriomis nepasinaudota per Išplėstinės techninės pagalbos paslaugų sertifikate nurodytą laikotarpį, į kitą laikotarpį neperkeliamos.
4. Išplėstinės techninės pagalbos paslaugos apima:
   a) Nuotolinius Naudotojo programos aplinkos auditus;
   b) Nuotolinį Programinės įrangos / Plėtinio atsarginės kopijos kūrimą ir atnaujinimą darbo laiku;
   c) Nuotolinį Programinės įrangos / Plėtinio atsarginės kopijos kūrimą ir atnaujinimą ne darbo laiku;
   d) Su užklausų nagrinėjimu susijusius darbus Naudotojo buveinėje;
   e) Neribotą „How-To“ užklausų skaičių pagal MWT AMS pagalbos variantą;
   f) Neribotą nestandartinių ataskaitų rengimą pagal MWT AMS pagalbos variantą;
   g) Paskirtą pagalbos specialistą;
   h) Aplinkos atsarginės kopijos kūrimą ir atkūrimą darbo laiku;
   i) Aplinkos atsarginės kopijos kūrimą ir atkūrimą ne darbo laiku;
   j) Programos aplinkos perkėlimą į naują serverį darbo laiku;

k) Programos aplinkos perkėlimą į naują serverį ne darbo laiku;
l) Konsultacijas susitikimuose nagrinėjant „How-To“ užklausas;
m) PXE konfigūravimą Naudotojo aplinkoje;
n) RCA, išsprendus Kritinį incidentą, pagal „MWT Solutions“ šabloną;
o) Pranešimų apie Programinės įrangos pakeitimus paketą, Gamintojui juos išleidus;
p) Išteklių arba naudotojų stebėseną pagal nustatytas ataskaitas;
q) Aplinkų ir Programinės įrangos stebėseną pagal nustatytus kriterijus;
r) Programinės įrangos valdymą pagal suderintą apimtį.

5. Išplėstinės techninės pagalbos paslaugų apimtį ir apribojimus reglamentuoja atskiri kiekvienai paslaugai skirti dokumentai. Minėti dokumentai gali keisti Bendrosiose techninės pagalbos sąlygose aprašytas pagalbos sąlygas, jeigu tai kyla iš jų apimties.

§4. Techninės pagalbos paslaugų teikimo būdai

1. Naudotojas turi teisę gauti techninę pagalbą telefonu, elektroniniu paštu ir per nuotolinės pagalbos sistemas bei internetinę prieigą prie techninės dokumentacijos. Licencijos gavėjas papildomai turi teisę gauti Programinės įrangos / Plėtinio pataisas. Teikiamos techninės pagalbos ir priežiūros apimtis apima:
   a) Pagalbą telefonu, elektroniniu paštu ir per nuotolinės pagalbos sistemą – „MWT Solutions“ suteikia galimybę Darbo laiku telefonu, elektroniniu paštu ir per nuotolinės pagalbos sistemą susisiekti su Programinės įrangos / Prenumeratos / Plėtinio pagalbos inžinieriais. Pagalbos apimtis apima Programinės įrangos Incidentų ir Kritinių incidentų diagnostiką bei sprendimą, neribojant užklausų skaičiaus ir jų nagrinėjimo laiko, taip pat „How-To“ užklausų nagrinėjimą pagal įsigytame pagalbos variante nustatytą skaičių. Paslaugos taip pat apima pagalbą dėl „MWT Solutions“ sukurto Individualaus pritaikymo ir „MWT Solutions“ pateikto Programinės įrangos konfigūravimo 2 straipsnio 8 ir 9 punktuose nustatytomis sąlygomis.
   b) Nuotolinė pagalba teikiama naudojant „ZOHO Assist“, prieinamą adresu https://assist.mwtsolutons.eu, „ZOHO Meeting“ arba „Microsoft Teams“. Pagalba naudojant kitas priemones teikiama išimtinai Naudotojo atsakomybe ir rizika.
   c) Programinės įrangos pataisas ir atnaujinimus – pagal Programinės įrangos / Plėtinio pagalbos ir priežiūros paslaugą Naudotojas turi teisę be papildomų išlaidų atsisiųsti „Service Pack“ pataisas, atnaujinimus arba naujas versijas.
   d) Nuotolinę prieigą prie dokumentacijos ir Techninės pagalbos portalo – „MWT Solutions“ suteikia Naudotojams nuotolinę prieigą prie Techninės pagalbos portalo, esančio adresu https://support.mwtsolutions.eu/portal, kuriame Naudotojas gali naudotis žinių baze, registruoti užklausas ir stebėti jų nagrinėjimo procesą.
   e) Programinės įrangos / Plėtinio atsarginės kopijos kūrimą, „Upgrade“ ir techninę priežiūrą Naudotojo buveinėje (taikoma 3 straipsnio 3 punkto d papunkčiui).
   Teikdama Techninę pagalbą, „MWT Solutions“ Naudotojo pageidavimu teiks atsarginių kopijų kūrimo, „Upgrade“ ir techninės priežiūros paslaugas Naudotojo buveinėje arba kitoje Naudotojo nurodytoje vietoje Lenkijos teritorijoje.
   f) Auditas ir techninė pagalba Naudotojo buveinėje (3 straipsnio 3 punkto c papunktis ir 3 straipsnio 3 punkto e papunktis).
   Teikdama Techninę pagalbą, „MWT Solutions“ Naudotojo pageidavimu teiks audito ir techninės pagalbos paslaugas Naudotojo buveinėje arba kitoje Naudotojo nurodytoje vietoje šalies, kurioje teikiamos paslaugos, teritorijoje.

2. Pagal 1 punkto e ir f papunkčiuose aprašytas paslaugas Naudotojui iš viso priklauso 4 darbo dienos techninės pagalbos per metus (1 diena per ketvirtį; per vieną ketvirtį nepanaudotos dienos į kitą ketvirtį neperkeliamos).
3. Teikdama nuotolinės pagalbos paslaugas, „MWT Solutions S.A." leidžia naudoti VPN. Tokios pagalbos sąlyga – nurodytam „MWT Solutions" darbuotojui arba nurodytiems darbuotojams turi būti suteikta vardinė VPN paskyra, apsaugota dviejų veiksnių autentifikavimu. Paskyros, apsaugotos tik slaptažodžiu, ir bendros paskyros nėra priimamos. Tokio tipo paskyros gali būti naudojamos tik užsakovui raštu patvirtinus, kad „MWT Solutions" neatsako už jokią žalą, atsiradusią dėl saugumo taisyklių pažeidimo.

§5. Užklausų aptarnavimo klasifikavimo taisyklės

1. [Užklausų klasifikavimas]. „MWT Solutions" dės visas pastangas, kad tinkamai klasifikuotų užklausas ir nustatytų jų nagrinėjimo prioritetus pagal toliau pateiktas apibrėžtis bei išspręstų jas per nustatytą laiką.
    a) Aukštas prioritetas (P1) – pranešimas apie Kritinį incidentą;
    b) Įprastas prioritetas (P2) – pranešimas apie Incidentą arba „How-To" užklausa, išskyrus c papunktyje nurodytas išimtis;
    c) Žemas prioritetas (P3) – pranešimas apie Trūkumą, „How-To" užklausa dėl Nestandartinės ataskaitos parengimo, užklausa dėl Išplėstinės techninės pagalbos paslaugų apimtyje numatytų darbų atlikimo, pranešimas apie Incidentą, Kritinį incidentą arba „How-To" užklausa dėl Individualaus pritaikymo arba Programinės įrangos konfigūravimo.
2. [Reagavimo ir išsprendimo laikai].
    a) Pagal „MWT AMS" variantą arba teikdama Išplėstinės techninės pagalbos paslaugas, „MWT Solutions" dės visas pastangas, kad užklausos būtų išspręstos kuo greičiau ir jas būtų pradėta nagrinėti per 1 darbo dieną.
    b) Pagal „MWT AMS SLA" variantą garantuojamas aptarnavimas pagal toliau nurodytus terminus:
        i. **Aukštas prioritetas (P1)** – užklausos priėmimas per 1 valandą Darbo laiku. Numatomas užklausos išsprendimo laikas – 2 dienos Darbo laiku.
        ii. **Įprastas prioritetas (P2)** – užklausos priėmimas per 1 valandą Darbo laiku. Numatomas užklausos išsprendimo laikas – iki 10 dienų Darbo laiku.
        iii. **Žemas prioritetas (P3)** – užklausos priėmimas per 1 valandą Darbo laiku. Numatomas užklausos išsprendimo laikas – per 20 dienų Darbo laiku.
3. [Sutartinės netesybos]. Nesilaikant 2 dalyje nurodytų garantuotų terminų, „MWT AMS SLA" variantu besinaudojantis Naudotojas turi teisę apskaičiuoti šias sutartines netesybas:

Šalis arba regionas, kuriame veikia „MWT Solutions"	**Aukštas prioritetas (P1)**	**Normalus prioritetas (P2)**	**Žemas prioritetas (P3)**
Lenkija	300,00 PLN	200,00 PLN	100,00 PLN
Čekija	1500,00 CZK	1000,00 CZK	500,00 CZK
Slovakija	70,00 EUR	50,00 EUR	25,00 EUR
Vengrija	22500,00 HUF	15000,00 HUF	7500,00 HUF
Lietuvių	70,00 EUR	50,00 EUR	25,00 EUR
Latvija	70,00 EUR	50,00 EUR	25,00 EUR
Estija	70,00 EUR	50,00 EUR	25,00 EUR

Pirmiau nurodytos sutartinės netesybos skaičiuojamos už kiekvieną dieną (žodžiais: vieną), kuria viršijamas Užklausos išsprendimo laikas Darbo laiku.
Pirmiau nurodytos sutartinės netesybos gali būti skaičiuojamos taikant sumą ir valiutą, atitinkančią „MWT Solutions“ padalinio, kuriame galioja pagalbos sutartis, vietą.

4. [Gamintojui perduotos užklausos].
    a) Jeigu užklausai išspręsti būtinas Gamintojo įsikišimas, „MWT Solutions“ nedelsdama (tačiau ne vėliau kaip per 1 darbo dieną) perduoda jos nagrinėjimą Gamintojui. Tokia užklausa toliau nagrinėjama pagal Licencinę sutartį arba Prenumeratos sutartį. Tokiu atveju Užklausos išsprendimo laiko skaičiavimas sustabdomas, kol Gamintojas pateikia sprendimą.
    b) Numatomas Gamintojui perduotos užklausos išsprendimo laikas nepriklauso nuo „MWT Solutions“.
5. [Prioriteto nustatymas]. Konkrečiai užklausai suteikiamą prioritetą nustato „MWT Solutions“ techninės pagalbos skyriaus darbuotojas, remdamasis Naudotojo pateikta informacija. Informacija apie užklausai suteiktą prioritetą pateikiama Techninės pagalbos portale.

§6. Prieigos teisių prie Techninės pagalbos portalo suteikimas ir užklausų nagrinėjimo taisyklės

1. Pradėjus teikti Techninės pagalbos paslaugą (žr. 2 straipsnio 7 dalį), Naudotojo įgaliotas asmuo turi teisę gauti prieigą prie Techninės pagalbos portalo.
2. Norint gauti prieigą prie Portalo, adresu support@mwtsolutions.eu reikia išsiųsti prašymą suteikti prieigą, jame nurodant Programinės įrangos arba Programinės įrangos prenumeratos rūšį, licencijos galiojimo pabaigos datą ir Licencijos gavėjo / Paslaugos gavėjo įmonės pavadinimą.
3. Techninės pagalbos portalas laikomas pagrindiniu kontaktiniu punktu, skirtu registruoti Incidentus, Kritinius incidentus ir „How-To“ užklausas, susijusias su Programinės įrangos / Programinės įrangos prenumeratos / Plėtinio veikimu.
4. „MWT Solutions“ užtikrina užklausų, pateiktų šiais ryšio kanalais, nagrinėjimą:
    a) Per Techninės pagalbos portalą, prieinamą adresu https://support.mwtsolutions.eu/portal;
    b) Elektroniniu paštu adresu support@mwtsolutions.eu;
    c) Užklausa telefonu numeriu:
        (i) „MWT Solutions Lenkija“: +48616232117
        (ii) „MWT Solutions Čekija“: +420234076676
        (iii) „MWT Solutions Vengrija“: +3619010617
        (iv) „MWT Solutions Lietuva“: +37052084484
5. Naudodamasis atskirais ryšio kanalais, Naudotojas turėtų laikytis šių užklausų pateikimo taisyklių:
    a) Užklausos registravimas Techninės pagalbos portale:
        i. Interneto naršyklėje reikia įvesti adresą https://support.mwtsolutions.eu/portal/.
        ii. Nukreipiama į sistemos prisijungimo puslapį, kuriame lauke „Naudotojo vardas“ reikia įvesti registruojantis Techninės pagalbos portale gautą naudotojo vardą, o lauke „Slaptažodis“ – slaptažodį.
        iii. Prisijungus galima užregistruoti užklausą pasirinkus viršutiniame dešiniajame kampe esantį mygtuką „Pridėti naują užklausą“. Naudojantis standartiniu šablonu reikia atitinkamai užpildyti užklausos temos ir aprašymo laukus.
    b) Užklausos registravimas elektroniniu paštu:
        i. Kiekviena adresu support@mwtsolutions.eu išsiųsta užklausa užregistruojama techninės pagalbos sistemoje ir jai suteikiamas unikalus užklausos identifikatorius.

ii. Kreipdamasis dėl konkrečios užklausos, Naudotojas turėtų naudoti jai suteiktą identifikatorių.

c) Užklausos registravimas telefonu:

i. Paskambinus techninės pagalbos numeriu, prireikus reikia telefono klavišais pasirinkti pokalbio temą.

ii. Pasirinkus pokalbio temą, skambutis perduodamas pagalbos inžinieriui, kuris, patikrinęs skambinančio asmens duomenis, užregistruoja užklausą techninės pagalbos sistemoje.

iii. Užregistruotai užklausai suteikiamas unikalus identifikatorius.

iv. Telefonu užregistruota užklausa gali būti toliau nagrinėjama elektroniniu paštu arba per Techninės pagalbos portalą. Telefonu pateikta užklausa neįpareigoja „MWT Solutions“ jos nedelsiant išspręsti per pirmąjį pokalbį telefonu (pateikiant užklausą telefonu).

6. Apie tinkamą užklausos užregistravimą Naudotojui pranešama į jo elektroninio pašto dėžutę atsiųstu pranešimu ir tuo pačiu metu jis gali stebėti darbų eigą prisijungęs prie Techninės pagalbos portalo.
7. Techninės pagalbos sistemoje naudojamos šios užklausų būsenos:
   a) **New** – portale užregistruota užklausa;
   b) **Open** – aptarnaujama užklausa;
   c) **On Hold** – sustabdyta užklausa;
   d) **Waiting for customer** – sustabdyta užklausa, laukianti Naudotojo patikslinimo;
   e) **Waiting for support** – sustabdyta užklausa, perduota Gamintojui / Paslaugų teikėjui; (*Second Line Support)*
   f) **Scheduled session** – sustabdyta užklausa, laukianti nuotolinės sesijos, kurios laikas suderintas su Naudotoju;
   g) **Resolved** – užklausa, kuriai parengtas ir pritaikytas sprendimas, laukianti naudotojo patvirtinimo;
   h) **Closed** – uždaryta užklausa, kurios nagrinėjimas baigtas;
   i) **New Feature** – užklausa, kurioje prašoma funkcija bus įtraukta į būsimus Programinės įrangos / Plėtinio / Prenumeratos leidimus. Ši būsena kartu užbaigia užklausos nagrinėjimą;
   j) **No AMS** – užklausa, kurios pateikimo dieną Naudotojas neturėjo galiojančios Techninės pagalbos paslaugos. Užklausa nenagrinėjama.
8. Visas šalių susirašinėjimas gali vykti Techninės pagalbos portale, naudojantis užregistruotos užklausos meniu esančia parinktimi „Atsakyti“, arba atsakant į iš sistemos gautą elektroninį laišką, kurio temos eilutėje nurodytas užklausos numeris.
   Pavyzdys: Užklausa Nr. ##21##.
   Dėmesio! Kitomis formomis vykstantis bendravimas gali būti neužregistruotas arba nesusietas su atitinkama užklausa.
9. Tinkamai išspręstoje užklausoje pateikiamas sprendimas, o jos būsena pakeičiama į „Resolved“. Apie tai Naudotojas informuojamas elektroniniu paštu.
10. Naudotojas gali patikrinti užklausos sprendimo tinkamumą ir uždaryti užklausą naudodamasis elektroniniame laiške, išsiųstame išsprendus užklausą, pateikta nuoroda arba per Techninės pagalbos portalą. Pateikus pastabų dėl užklausos, ji atidaroma iš naujo, o jos būsena pakeičiama į „Open“.
11. Jeigu Naudotojas per nustatytą laiką (2 dienas) nuo užklausos išsprendimo nepateikia pastabų ar atsakymo ir neuždaro užklausos naudodamasis elektroniniame laiške pateikta nuoroda arba per Techninės pagalbos portalą, užklausa automatiškai uždaroma ir nustatoma būsena „Closed“.

12. Jeigu neatsakoma į šešis iš eilės „MWT Solutions“ vienos dienos intervalais išsiųstus pranešimus su prašymu papildyti nagrinėjamos užklausos informaciją, užklausa uždaroma neišspręsta ir dėl ryšio nebuvimo nustatoma būsena „Closed“.
13. Uždarius užklausą ir nustačius būseną „Closed“, atnaujinti tos pačios užklausos nagrinėjimo nebegalima. Naudotojas privalo sukurti naują užklausą.

1 priedas. Techninės pagalbos sertifikato pavyzdys

TECHNINĖS PAGALBOS SERTIFIKATAS

Kliento duomenys:

Pirkėjas:	Gavėjas:
Xxxxxxxxxxxxxxx	Xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx	Xxxxxxxxxxxxxxx

Šis dokumentas patvirtina teisę naudotis „ManageEngine“ programinės įrangos Techninės pagalbos paslaugomis tokia apimtimi:

1. Pagrindinė techninė pagalba, kurią teikia Gamintojas
2. Prieiga prie naujinių, kurią teikia Gamintojas
3. Techninės pagalbos paslauga, kurią teikia „MWT Solutions“ pagal šį variantą:
   a. *[MWT AMS]*
   b. *[MWT AMS SLA]*

Techninės pagalbos paslaugos detalės:

Paslauga galioja nuo:	MMMM.MM.DD
Paslauga galioja iki:	MMMM.MM.DD
Atstovo vardas ir pavardė:	Vardas Pavardė
Naudotojo el. pašto adresas:	adresas@email.com

Gamintojo teikiamų Techninės pagalbos paslaugų apimtis atitinka su Gamintoju sudarytos Licencinės sutarties (*End User License Agreement*) ir (arba) Prenumeratos sutarties (*Master Subscription Agreement*) sąlygas.
„MWT Solutions“ teikiamų Techninės pagalbos paslaugų apimtis atitinka Bendrąsias techninės pagalbos sąlygas.

.....
Pagalbos departamento direktorius
„MWT Solutions“ S.A.

2 priedas. Išplėstinės techninės pagalbos paslaugų sertifikato pavyzdys

IŠPLĖSTINĖS TECHNINĖS PAGALBOS PASLAUGŲ SERTIFIKATAS

Kliento duomenys:

Pirkėjas:	Gavėjas:
Xxxxxxxxxxxxxxx	Xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxx

Šis dokumentas patvirtina teisę naudotis „ManageEngine“ Programinės įrangos Išplėstinės techninės pagalbos paslaugomis tokia apimtimi:

1. Išplėstinės techninės pagalbos paslaugos:
   a. Sistemos „Endpoint Central Security“ atsarginės kopijos kūrimas ir sistemos atkūrimas darbo laiku – dešimt kartų.

Išplėstinės techninės pagalbos paslaugos duomenys:

Paslauga galioja nuo:	MMMM.MM.DD
Paslauga galioja iki:	MMMM.MM.DD
Atstovo vardas ir pavardė:	Vardas Pavardė
Naudotojo el. pašto adresas:	adresas@email.com

Gamintojo teikiamų Techninės pagalbos paslaugų apimtis atitinka su Gamintoju sudarytos Licencinės sutarties (*End User License Agreement*) ir (arba) Prenumeratos sutarties (*Master Subscription Agreement*) sąlygas.
„MWT Solutions“ teikiamų Techninės pagalbos paslaugų apimtis atitinka Bendrąsias techninės pagalbos sąlygas.

.....
Pagalbos departamento direktorius
„MWT Solutions“ S.A.