

KOMPIUTERINIŲ DARBO VIETŲ PRIEŽIŪROS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS**1. Paslaugos apibrėžimas**

- 1.1. Kompiuterinių darbo vietų (KDV) priežiūros paslauga skirta užtikrinti Kliento naudotojų darbo stočių, nešiojamųjų kompiuterių, operacinių sistemų, biuro programų bei periferinės įrangos stabilų veikimą, atnaujinimus ir apsaugą. Paslauga apima kasdienės pagalbos suteikimą vartotojams, trikdžių diagnostiką ir šalinimą, darbo našumo ir bazinį saugumo palaikymą.
- 1.2. Ši paslauga apima tik šiame dokumente aiškiai nurodytas funkcijas ir negali būti interpretuojama kaip pilnas IT infrastruktūros valdymas, serverių administravimas ar verslo sistemų palaikymas, jei tai nėra aiškiai numatyta atskiroje sutartyje.

2. Paslaugos apimtis

- 2.1. Darbo vietų administravimas
 - 2.1.1. Naujų darbo vietų paruošimas (OS diegimas, bazinė konfigūracija).
 - 2.1.2. Vartotojų profilių kūrimas (lokaliai arba per domeną/M365, jei taikoma).
 - 2.1.3. Įrenginių prijungimas prie tinklo ir sistemų.
 - 2.1.4. Standartinės programinės įrangos įdiegimas.
 - 2.1.5. Nustatymų konfigūravimas (pašto, VPN ir kitos paskyros).
 - 2.1.6. Naudotojų teisių valdymas.
- 2.2. Operacinių sistemų priežiūra
 - 2.2.1. OS diegimas / perinstaliavimas (Windows, Linux, MacOS).
 - 2.2.2. Tvarkyklių (drivers) diegimas.
 - 2.2.3. Sistemos veikimo stabilumo užtikrinimas.
 - 2.2.4. Incidentų diagnostika ir šalinimas.
- 2.3. Programinės įrangos palaikymas
 - 2.3.1. Standartinių verslo programų (Office, naršyklės ir pan.) palaikymas.
 - 2.3.2. Programų diegimas / atnaujinimas.
 - 2.3.3. Bazinė programinės įrangos konfigūracija.
 - 2.3.4. Suderinamumo problemų sprendimas.
- 2.4. Darbo vietų saugumas (bazinis lygis)
 - 2.4.1. Antivirusinės apsaugos diegimas.
 - 2.4.2. Saugumo atnaujinimų diegimas.
 - 2.4.3. Bazinių saugumo politikų taikymas.
 - 2.4.4. Incidentų identifikavimas (be pilno SOC funkcionalumo).
- 2.5. Periferinės įrangos palaikymas
 - 2.5.1. Spausdintuvų, skenerių, monitorių ir kitos periferijos prijungimas bei nustatymas.
- 2.6. Tinklo paslaugų priežiūra darbo vietoje
 - 2.6.1. Prieiga prie interneto.
 - 2.6.2. Prieiga prie vietinio tinklo.
 - 2.6.3. VPN kliento diegimas ir konfigūravimas.
 - 2.6.4. Tinklo trikdžių šalinimas darbo vietoje.
- 2.7. Nuotolinė pagalba
 - 2.7.1. Vartotojų užklausų priėmimas ir sprendimas.
 - 2.7.2. Prijungimo, slaptažodžių, prieigos problemos
 - 2.7.3. Vartotojų konsultacijos.
 - 2.7.4. Incidentų registravimas ir klasifikavimas.
- 2.8. Stebėseną ir ataskaitas
 - 2.8.1. Darbo vietų būklės stebėjimas ir ataskaitos (RMM įrankio pagalba).
 - 2.8.2. Problemų prevencija (proaktyviai, kiek leidžia įrankiai).
 - 2.8.3. Incidentų ir atliktų darbų ataskaita.

3. Paslaugos ribos

- 3.1. Paslauga teikiama naudojant standartizuotus įrankius (RMM, antivirusinės, MDM ir kt.).
- 3.2. Palaikomi tik įrangos (Assets) sutarties priede įtraukti įrenginiai.
- 3.3. Neapima serverių, tinklo ar debesijos infrastruktūros administravimo (nebent užsakyta atskira paslauga).
- 3.4. Neapima nestandartinės ar specifinės verslo programinės įrangos (ERP, CRM, specializuotos aplikacijos) diegimo ir palaikymo (nebent susitarta atskirai).
- 3.5. Neapima programavimo, sistemų kūrimo ar integracijų darbų.
- 3.6. Neapima naujos įrangos pirkimo ar fizinio remonto.
- 3.7. Neapima duomenų atkūrimo iš pažeistų diskų ar atsarginių kopijų sistemų administravimo (nebent užsakyta atskirai).
- 3.8. Neapima pilno IT saugumo valdymo (SOC, SIEM, Pentest, įsilaužimų simuliacijos, saugumo auditas, atitikties vertinimas), jei tai nėra užsakyta atskirai.
- 3.9. Neapima nuolatinės 24/7 darbo vietų priežiūros (nebent užsakyta atskirai).
- 3.10. Neapima darbuotojų asmeninių įrenginių priežiūros.
- 3.11. Neapima naujų kompiuterių, serverių ar tinklo įrangos tiekimo, garantinio / pogarantinio remonto – už tai atsako įrangos gamintojas ar tiekėjas.
- 3.12. Klientas atsako už licencijuotos programinės įrangos įsigijimą, licencijų galiojimą bei laikymąsi teisinių reikalavimų.
- 3.13. Kliento atlikti pakeitimai be „Heximus“ suderinimo gali sąlygoti trikdžius, už kuriuos „Heximus“ neprisiima atsakomybės.
- 3.14. „Heximus“ neatsako už trečiųjų šalių teikiamų paslaugų ar tiekėjų (pvz., interneto paslaugų tiekėjo, debesijos paslaugų) trikdžius.
- 3.15. Neapima darbuotojų mokymų ar išsamių naudotojų instruktavimų – nebent susitarta atskirai.
- 3.16. Neapima dokumentacijos vedimo: įrangos ir vartotojų darbo vietų dokumentacijos tvarkymas pagal susitarimą.
- 3.17. „Heximus“ neprisiima atsakomybės už Kliento darbo vietų duomenų saugumą, jei Klientas neturi tinkamos atsarginių kopijų sistemos ar papildomų saugumo sprendimų.
- 3.18. Visi darbai, nepatenkantys į šios paslaugos apimtį laikomi papildomais ir vykdomi tik pagal atskirą užsakymą, apmokestinami papildomai ir derinami individualiai.

4. Atsakomybės ir sąlygos

- 4.1. Kliento atsakomybės
 - 4.1.1. Pateikti tikslią informaciją apie įrenginius ir vartotojus.
 - 4.1.2. Užtikrinti licencijų galiojimą.
 - 4.1.3. Nenaudoti nelegalios programinės įrangos.
 - 4.1.4. Nevykdyti savarankiškų pakeitimų be suderinimo.
 - 4.1.5. Užtikrinti duomenų atsargines kopijas.
- 4.2. „Heximus“ atsakomybės
 - 4.2.1. Vykdyti tik šioje paslaugoje apibrėžtas funkcijas.
 - 4.2.2. Užtikrinti administracinius darbus darbo vietose.
 - 4.2.3. Teikti rekomendacijas.
- 4.3. Atsakomybės ribojimas
 - 4.3.1. „Heximus“ neatsako už:
 - Trečiųjų šalių programinės įrangos veikimą.
 - Programų klaidas ar nesuderinamumą.
 - Vartotojų padarytas klaidas.
 - Klientui atliktus nesuderintus veiksmus.
 - Nepalaikomos ar pasenusias sistemas.
- 4.4. Finansinė ir rizikos atsakomybė
 - 4.4.1. „Heximus“ neatsako už:
 - Tiesioginius ar netiesioginius nuostolius.
 - Negautas pajamas.

- darbo prastovas dėl programinės įrangos ar vartotojų klaidų.
- 4.5. Duomenų saugumas
- 4.5.1. Atsarginės kopijos yra Kliento atsakomybė
 - 4.5.2. „Heximus“ nebūtinai vykdo atsarginių kopijų atstatymo tikrinimą.
 - 4.5.3. Duomenų atkūrimas nėra įtrauktas į paslaugą (nebent sutarta atskirai).
- 4.6. Priklausomybės nuo trečiųjų šalių
- 4.6.1. Paslauga priklauso nuo:
 - Operacinių sistemų gamintojų.
 - Programinės įrangos tiekėjų.
 - Antivirusinių ir MDM sprendimų.
 - 4.6.2. Funkcionalumas gali keistis nepriklausomai nuo „Heximus“.

5. Paslaugos teikimo režimas

- 5.1. Paslaugos teikimo režimas nurodytas „BENDROSIOS PASLAUGŲ TEIKIMO SĄLYGOS“ 1.3 ir 7.5 punktuose.
- 5.2. Žodiniai ar neformalūs prašymai nelaikomi galiojančiais.
- 5.3. „Heximus“ turi teisę atmesti užklausą, jei ji:
 - Viršija paslaugos apimtį.
 - Prieštaruoja gerosioms praktikoms.
 - Kelia saugumo ar teisinę riziką.
- 5.4. Nuotolinė pagalba taikoma kaip prioritetas problemų sprendimo būdas; atvykimas į vietą organizuojamas, jei problema neišsprendžiama nuotoliniu būdu.
- 5.5. Ne darbo metu incidentai sprendžiami tik pagal atskirą susitarimą ar papildomą paslaugų paketą.

6. Incidentų eskalacijos lygiai

- 6.1. 1 lygio pagalba (L1) – pirmo kontakto pagalba: vartotojų klausimai, paprasti nustatymai, slaptažodžių atstatymai, bazinės trikčių diagnostikos užduotys.
- 6.2. 2 lygio pagalba (L2) – sudėtingesnės problemos, reikalaujančios gilesnės analizės: OS trikdžiai, programinės įrangos klaidų šalinimas, tinklo konfigūracijos klausimai.
- 6.3. 3 lygio pagalba (L3) – eskalacija į gamintoją ar specializuotus inžinierius: nestandartinės problemos, aparatinės įrangos defektai, trečiųjų šalių sprendimų klaidos.
- 6.4. Incidentų eskalacija vykdoma pagal nustatytą tvarką: jei problema neišsprendžiama L1 lygyje per nustatytą laiką, ji perkeliama į L2, o prireikus – į L3.
- 6.5. Klientas informuojamas apie eskalacijos eigą ir numatomą sprendimo laiką.

7. Paslaugos interpretavimo taisyklė

- 7.1. Paslauga interpretuojama tik pagal šiame dokumente nurodytą apimtį.
- 7.2. Bet koks platesnis interpretavimas laikomas negaliojančiu.
- 7.3. Visi papildomi lūkesčiai turi būti formalizuoti.