

NOD BALTIC TECHNINIO PALAIKYMŲ IR KIBERNETINĖS SAUGOS PASLAUGŲ TEIKIMO SĄLYGOS (toliau tekste – Sąlygos)

Teikėjas: UAB „NOD BALTIC“, bendrovė, įsteigta ir veikianti pagal Lietuvos Respublikos įstatymus, registruotos buveinės adresas: Laisvės pr. 3, Vilnius, įmonės kodas: 300121211, (toliau – „NOD BALTIC“).

Klientas: Juridinis asmuo, užsakantis Paslaugas pagal atskirą Užsakymą, kurio vardu sutinkama su Sąlygomis. Jei asmuo, pateikiantis Užsakymą, sutinka su Sąlygomis įmonės ar kito juridinio asmens vardu, jis pareiškia ir garantuoja, kad yra įgaliojamas įpareigoti subjektą laikytis Sąlygų; šiuo atveju sąvoka „Klientas“ reiškia tokį subjektą (toliau – **Klientas**).

„NOD BALTIC“ ir Klientas kartu – **Šalys**, o kiekvienas atskirai – **Šalis**.

BENDROJI INFORMACIJA:

- A.** „ESET, spol. s r. o.“ (toliau – „ESET“) yra visame pasaulyje žinoma bendrovė, siūlanti IT saugumo sprendimus savo klientams visame pasaulyje ir teikianti savo verslo klientams šiame dokumente nurodytas paslaugas.
- B.** Klientas pageidauja gauti tokias paslaugas ir jomis naudotis, kad galėtų spręsti su kibernetiniu saugumu susijusias problemas ir apsaugotų savo IT infrastruktūrą.
- C.** „NOD BALTIC“ pasinaudos savo specialistų žiniomis ir profesine patirtimi, kad suteiktų aukščiausio lygio „ESET“ produktų priežiūros paslaugas pagal Kliento pageidavimus ir vadovaudamasi šiomis Sąlygomis.

SUTARTOS SĄVOKOS:

- 1. Apibrėžtys ir aiškinimas.** Visų čia pateiktų ir didžiąja raide rašomų sąvokų reikšmė yra tokia, kaip apibrėžta šioje dalyje arba kokia joms priskirta šių Sąlygų nuostatose, nebent iš konkrečios Sąlygų nuostatos būtų galima suprasti kitaip. Tokios didžiąja raide rašomos sąvokos, turinčios apibrėžtį, bus pateiktos kabutėse.
 - 1.1** „*Vertinimo forma*“ reiškia dokumentą, parengtą „NOD BALTIC“, kuriame surinkta Kliento infrastruktūros informacija, įskaitant, bet neapsiribojant: naudojama trečiųjų šalių programinė įranga, įrenginių skaičius, operacinės sistemos ir pan., reikalingą tam tikrai Paslaugai teikti.
 - 1.2** „*NOD BALTIC Partneris*“ reiškia „NOD BALTIC“ partnerį - perpardavėją, iš kurio Klientas pagal Užsakymą užsako Paslaugas. „NOD BALTIC“ Partneris taikomame Užsakyme apibrėžtas kaip „Tiekėjas“.
 - 1.3** „*Žmogaus darbo laikas*“ reiškia laiko vienetą, nustatytą siekiant kiekybiškai įvertinti darbo, reikalingo Paslaugoms teikti ir (arba) Paslaugų rezultatams pasiekti, apimtį. Viena Žmogaus darbo diena atitinka 8 (aštuonias) vieno asmens darbo valandas.
 - 1.4** „*Paslaugas*“ reiškia vieną ar kelias Sąlygų Prieduose nurodytas „NOD BALTIC“ teikiamas paslaugas, kurias Klientas užsakė pagal Užsakymą.
 - 1.5** „*Užsakymas*“ reiškia Kliento užpildytą standartinę formą, kurią Klientui pateikė „NOD BALTIC“ arba „NOD BALTIC“ Partneris, kaip rašytinį Užsakymą suteikti bet kurią iš Paslaugų, remiantis Paslaugų pasiūlymu, kuriame pateikiama nuoroda į Sąlygas. Jokios papildomos Užsakyme nurodytos nuostatos nėra privalomos „NOD BALTIC“ ar teikiant Paslaugas, nebent Sąlygose aiškiai nurodyta, kad tam tikri Paslaugų teikimo klausimai turi ar gali būti apibrėžti Užsakyme. Sąlygos taikomos ir yra viršesnės už bet kokias papildomas ar prieštaraujančias Užsakymo nuostatas, ir bus laikoma, kad „NOD BALTIC“ atsisakė bet kokių tokių papildomų ar prieštaraujančių nuostatų.
 - 1.6** „*Produktas*“ reiškia „NOD BALTIC“ teikiamą „ESET“ produktą, su kuriuo yra susijusios Paslaugas.
 - 1.7** „*Atstovai*“ reiškia asmenis, turinčius teisę ar įgaliojimus veikti „NOD BALTIC“ ar Kliento vardu sprendžiant klausimus, susijusius su Paslaugų teikimu ir Paslaugų rezultato perdavimu, kaip apibrėžta atitinkamame Užsakyme ar kituose su Paslaugų teikimu susijusiuose dokumentuose.
 - 1.8** „*Specialistas*“ reiškia „NOD BALTIC“ arba jos subrangovo, atliekančio Paslaugų veiklą, darbuotoją, turintį „ESET“ sertifikatus ir reikiamas ekspertines žinias.
 - 1.9** „*Paslaugų rezultatas*“ arba „*Rezultatas*“ reiškia bet kokį rezultatą, išskyrus Produktą ir bet kokią jo versiją, kuris bus suteiktas Klientui teikiant Paslaugas.
 - 1.10** „*Paslaugų pasiūlymas*“ reiškia rašytinį komercinį pasiūlymą teikti tas Paslaugas, kurias galima pritaikyti, ir kurių apimtis gali kisti atsižvelgiant į Vertinimo formoje nurodytą informaciją ir Kliento naudojamus ar planuojamus įsigyti Produktus. Paslaugų pasiūlyme Paslaugų, kurios bus teikiamos konkrečiam Klientui, apimtis atitinkamai

pritaikoma ir gali viršyti jų specifikaciją, nurodytą šių Sąlygų Prieduose. „NOD BALTIC“ Partneris pateikia Paslaugų pasiūlymą Klientui, remdamasis žiniomis apie Kliento IT infrastruktūrą.

- 1.11 „Vieta“ reiškia vietą, kurioje turi būti teikiama Paslauga ir (arba) kurioje Paslaugos rezultatas turi būti perduotas Klientui.
- 1.12 „Trečioji šalis“ reiškia bet kurią kitą šalį, išskyrus „NOD BALTIC“ ar Klientą.

2. Sąlygų taikymo sritis ir jų privalomumas.

- 2.1 Sąlygos reglamentuoja „NOD BALTIC“ Paslaugų teikimą ir Kliento naudojimąsi jomis, taip pat su tuo susijusias Šalių teises ir pareigas.
- 2.2 Tiek Paslaugų teikimas ir pristatymas, tiek atlygis už jų teikimą nepatenka į Sąlygų taikymo sritį, ir dėl jų Klientas ir „NOD BALTIC“ Partneris susitaria atskirai remdamiesi Užsakymu.
- 2.3 Pateikdamas Užsakymą Klientas sutinka su Sąlygomis ir sutinka jų laikytis visa apimtimi. Kliento Užsakymas, išsiųstas „NOD BALTIC“ Partneriui, laikomas pasiūlymu sudaryti sutartį tarp Kliento ir „NOD BALTIC“ dėl Paslaugų teikimo, kurių turinys visiškai apibrėžtas Sąlygose ir atitinkamame Užsakyme tiek, kiek juose nurodomos teikiamos Paslaugos, jų teikimo terminas ir susijęs atlygis. Patvirtinimas, kad „NOD BALTIC“ priėmė Užsakymą (ne patvirtinimas, kad „NOD BALTIC“ Partneris gavo Užsakymą), yra fiksuojamas nuo to momento, kai „NOD BALTIC“ išsiunčia Klientui patvirtinimą el. paštu, kad Užsakymas priimtas. „NOD BALTIC“ ir Kliento sutartis dėl Paslaugų teikimo, kurios turinys visiškai apibrėžtas Sąlygose ir Užsakyme, kiek juose nurodomos teikiamos Paslaugos, jų teikimo terminas ir su tuo susijęs atlygis, bus sudaryta, kai patvirtinimas, kad „NOD BALTIC“ sutiko su Užsakymu, bus pristatytas Klientui el. paštu (toliau – **Sutartis**).
- 2.4 Sutartis sudaroma siekiant teikti Paslaugas, kurias Klientas užsisakė iš „NOD BALTIC“ Partnerio pateikdamas Užsakymą, tačiau kurias teikia „NOD BALTIC“. Dėl to teisiniai Kliento ir „NOD BALTIC“ Partnerio santykiai, atsirandantys Užsakymo pagrindu, turi būti aiškinami kaip visų pirma ekonominiai, kai pagrindinė „NOD BALTIC“ Partnerio pareiga yra užtikrinti užsakytų Paslaugų teikimą Klientui, o pagrindinė Kliento pareiga yra sumokėti sutartą atlygį už jų teikimą „NOD BALTIC“ Partneriui.

3. Paslaugų teikimas.

- 3.1 „NOD BALTIC“ privalo suteikti Klientui visas Paslaugas, nurodytas Užsakyme, kuris tapo privalomas pagal Sąlygų 2.3 punktą. Paslaugos ir jų apimtis apibrėžtos atitinkamame Sąlygų Priede. Jei taikoma, išsami ir pritaikyta Paslaugų, kurios bus teikiamos Klientui, apimtis bus nurodyta atitinkamame Paslaugų pasiūlyme, kuris yra atitinkamo Užsakymo Priedas.
- 3.2 „NOD BALTIC“ privalo suteikti Paslaugas laiku, rūpestingai, profesionaliai ir laikydamasi Sąlygų bei Užsakymo.
- 3.3 Nebent atitinkamame Užsakyme ar Priede būtų nurodyta kitaip, „NOD BALTIC“ pradeda teikti Paslaugas nuo tada, kai sudaroma Sutartis. Paslaugos gali būti teikiamos telefonu (KARŠTAJA LINIJA), elektroniniu paštu, naudojantis nuotoline prieiga, „ESET“ produktų valdymo platforma arba kitais taikomame Priede nurodytais būdais. „NOD BALTIC“ ir Klientas privalo laikytis kompiuterių saugumo, saugos ir prieigos taisyklių, kurias jiems pateikia kita Šalis.
- 3.4 Nebent Šalys susitarė kitaip, „NOD BALTIC“ turi fizinę ir (arba) nuotolinę prieigą prie „ESET“ produktų valdymo platformos, reikalingą kiekvienai iš Paslaugų teikti.
- 3.5 Kiekvienas Paslaugų rezultatas Klientui teikiamas taip, kaip aprašyta atitinkamame Priede.
- 3.6 „NOD BALTIC“ gali be Kliento sutikimo pasitelkti subrangovus bet kurioms Paslaugoms teikti. Tokiu atveju „NOD BALTIC“ privalo: i) rinktis subrangovą taip pat rūpestingai, kaip ir tuo atveju, jei subrangovas būtų samdomas teikti panašias paslaugas „NOD BALTIC“; ii) visais atvejais išlikti atsakinga už visus savo įsipareigojimus, susijusius su Paslaugų / Paslaugų rezultatų apimtimi, Paslaugų / Paslaugų rezultatų standartu ir Klientui teikiamų Paslaugų / Paslaugų rezultatų turiniu.

4. Naudojimasis Paslaugomis ir jo apribojimai.

- 4.1 Klientas privalo naudotis Paslaugomis tik savo verslo tikslais ir įprastiniu būdu, laikydamasis Sąlygų ir taikomų Priedų, ir tik paskirtimi, aprašyta atitinkamame Priede ir Paslaugų dokumentuose.
- 4.2 Klientui draudžiama leisti arba sudaryti sąlygas naudotis Paslaugomis bet kuriai Trečiajai šaliai, įskaitant su ja susijusius subjektus, nebent Užsakyme būtų nurodyta kitaip. Nesilaikant šios prievolės bus laikoma, kad Sąlygos buvo pažeistos reikšmingai ir iš esmės.

- 4.3 Paslaugos teikiamos tik dėl „ESET“ Produktų ir, jei nenurodyta kitaip, nėra susijusios su kokiais nors Trečiųjų šalių produktais ar paslaugomis. Kai kurios Paslaugos gali būti teikiamos tik dėl tam tikro Priede nurodyto Produkto, todėl norint teikti tokią Paslaugą būtina gauti šio Produkto licenciją.
- 4.4 Norėdamas pasinaudoti Paslauga, Klientas privalo išsiųsti užklausą dėl Paslaugos suteikimo, taip pat dėl bet kokios su Paslaugomis susijusios veiklos atlikimo, tik tokiu būdu ir priemonėmis, kurie yra nurodyti atitinkamame Priede.
- 4.5 Klientas įsipareigoja Paslaugomis naudotis protingai ir jomis nepiktnaudžiauti. „NOD BALTIC“ pasilieka teisę atsisakyti teikti Paslaugas ar teikti jas ribotai, arba išimtiniais atvejais taikyti papildomus mokesčius per „NOD BALTIC“ Partnerį ar tiesiogiai, kai mano, kad Kliento naudojimasis Paslaugomis yra perteklinis palyginti su kitais panašaus pobūdžio klientais, arba kai toks naudojimasis gali būti laikomas nepagrįstu. Retais atvejais, kai „NOD BALTIC“ taiko šią sąžiningo naudojimo išlygą, „NOD BALTIC“ stengsis pasiūlyti alternatyvų sprendimą, kuris padėtų Klientui patenkinti su Paslauga susijusius poreikius.
- 4.6 Klientas pripažįsta, supranta ir sutinka, kad:
- Teikdama Paslaugas „NOD BALTIC“ visada sieks aukščiausių standartų, tačiau „NOD BALTIC“ negarantuoja ar neužtikrina, kad ji ras, aptiks, atskleis visas grėsmes, pažeidžiamumus, kenkėjiškas programas ar kenkėjiškos prigimties programinę įrangą, kuri gali būti Kliento IT infrastruktūroje, užkirs tam kelią, apie tai įspės ar į tai reaguos.
 - Jei teikdama Paslaugas „NOD BALTIC“ teikia kokias nors rekomendacijas, jos yra tik informacinio pobūdžio. Tai, ar į tokią rekomendaciją atsižvelgti, sprendžia tik Klientas, atsižvelgdamas į savo verslo poreikius.
 - Jei teikiant Paslaugą reikalinga bet kokia intervencija į Kliento IT infrastruktūrą, tai gali lemti gedimą ar triktį. Dėl to Klientas privalo informuoti „NOD BALTIC“, jei kuri nors infrastruktūros dalis, kuriai bus taikomos intervencinės priemonės, yra kritiškai svarbi Kliento infrastruktūros veikimui.
 - Turi būti reguliariai atliekamos Kliento IT sistemų, dokumentų, programinės įrangos ir kitų duomenų atsarginės kopijos, kad būtų išvengta praradimo ar sugadinimo rizikos arba ji būtų sumažinta.
 - Produktai ir kita susijusi programinė įranga turi būti nuolat prieinami, veikiantys ir atnaujinami (reguliariai juos atnaujinant ir tobulinant). Visų pirma Klientas turi įdiegti vėliausią naudojamų Produktų versiją ne vėliau kaip per 6 (šešis) mėnesius nuo tada, kai ji buvo išleista.
 - Jei bet kuri Kliento aparatinė įranga turi būti išsiųsta „NOD BALTIC“ Paslaugų teikimo tikslais, Klientas privalo ją tinkamai supakuoti taip, kad būtų išvengta bet kokios žalos, taip pat įvykdyti kitus pašto tarnybos nurodymus ar įpareigojimus.

„NOD BALTIC“, SU JA SUSIJUSIOS BENDROVĖS, „NOD BALTIC“ PARTNERIAI, TIEKĖJAI NEGALI BŪTI LAIKOMI ATSAKINGAIS UŽ BET KOKIUS NUOSTOLIUS AR ŽALĄ, PATIRTĄ DĖL TO, KAD KLIENTAS NEĮVYKĖ BET KURIO IŠ PIRMIAU NURODYTŲ ĮSIPAREIGOJIMŲ, ARBA DĖL TO, KAD KLIENTAS PASIKLIOVĖ PASLAUGOMIS AR JŲ REZULTATAIS, PRIEŠTARAUJANČIAIS BET KURIAM IŠ PIRMIAU NURODYTŲ PAREIŠKIMŲ.

5. Bendradarbiavimas.

- 5.1 Per savo Atstovus Klientas privalo pateikti „NOD BALTIC“ visą turimą informaciją, dokumentus, įrangą ir pagalbą, reikalingą „NOD BALTIC“ įsipareigojimams pagal Sąlygas ir Užsakymą ar pakeistą Užsakymą įvykdyti. Tuo atveju, jei Klientas nebendradarbiauja su „NOD BALTIC“ pirmiau aprašytu būdu, „NOD BALTIC“ nebus atsakinga už nelaiku teikiamas Paslaugas. Tokiais atvejais visi sutarti laikotarpiai ir galutiniai terminai turi būti pratęsti tiek, kiek buvo vėluojama dėl Kliento kaltės.
- 5.2 Klientas privalo užtikrinti, kad informacija ir dokumentai, kuriais „NOD BALTIC“ pagrindė ar pagrįs savo prielaidas dėl teikiamų Paslaugų, būtų tikslūs ir atnaujinami, taip pat užtikrinti, kad Produktai ir susijusi programinė įranga veiktų, būtų prieinami ir atnaujinami pagal 4.6 e punktą). Priešingu atveju „NOD BALTIC“ nebus atsakinga už teikiamų Paslaugų ir (arba) Paslaugų rezultatų kokybę.
- 5.3 Klientas gali bet kuriuo metu pareikalauti pakeisti teikiamas Paslaugas, pateikdamas „NOD BALTIC“ pakeistą Užsakymą per „NOD BALTIC“ Partnerį ar tiesiogiai. Pakeistam Užsakymui pateikti ir priimti atitinkamai taikomos 2.3 punkto nuostatos. „NOD BALTIC“ stengsis atsižvelgti į naują Kliento Užsakymą, tačiau pasilieka teisę atmesti bet kokį Kliento pateiktą pakeistą Užsakymą nenurodydama jokios priežasties. Pakeisto Užsakymo patvirtinimą „NOD BALTIC“ pateiks Klientui el. paštu. Pakeistas Užsakymas pakeis pirminį Užsakymą nuo jo pateikimo dienos.
- 5.4 Jei „NOD BALTIC“ naudojami Kliento patalpomis ar įrenginiais ar turi prie jų prieigą, ji privalo laikytis visų pagrįstų nurodymų ir procedūrų, susijusių su sveikata ir sauga bei saugumu, galiojančių tose patalpose ar įrenginiuose, neatsižvelgdama į tai, ar į tai buvo konkrečiai atkreiptas „NOD BALTIC“ dėmesys, ar tai galima pagrįstai numanyti iš aplinkybių.

- 5.5 Nebent Sąlygose nustatyta kitaip, Klientas įsipareigoja siųsti visą komunikaciją, susijusią su Paslaugų teikimu, visų pirma bet kokius su tuo susijusius skundus, prašymus ar kitus teisinius pranešimus, adresuotus „NOD BALTIC“, tik „NOD BALTIC“ Atstovui.

6. Licencija.

- 6.1 Nebent Šalys susitarė kitaip, „NOD BALTIC“ pasilieka visas intelektinės nuosavybės teises į Paslaugos rezultatus. Pristatydama Paslaugų rezultatus „NOD BALTIC“ suteikia Klientui išimtinę ir neperleidžiamą teisę naudotis Paslaugų rezultatais išimtinai Kliento vidiniams tikslais. „NOD BALTIC“ saugos Klientui sukurtus Paslaugų rezultatus ir neatskleis jų Trečiajai šaliai.
- 6.2 Ankstesniame sakinyje nurodyta licencija suteikiama „NOD BALTIC“ intelektinės nuosavybės teisių į Paslaugų rezultatus galiojimo laikotarpiui. Klientas neturi teisės keisti ar modifikuoti Paslaugų rezultatų (ar bet kurios jų dalies), apsaugotų intelektinės nuosavybės teisėmis, taip pat platinti ar atskleisti juos Trečiosioms šalims. Siekiant išvengti bet kokių abejonių pasakytina, kad naudojimasis Paslaugų rezultatais kitais nei šiame straipsnyje nurodytais tikslais yra esminis / reikšmingas Sąlygų pažeidimas. Naudoti Paslaugos rezultatus kitais, šiame Straipsnyje nenurodytais tikslais, galima tik išankstiniu rašytiniu Šalių susitarimu arba gavus išankstinį rašytinį „NOD BALTIC“ sutikimą. Šalys susitarė, kad šio straipsnio nuostatos galios ir baigus vykdyti šias Sąlygas.

7. Garantija.

- 7.1 „NOD BALTIC“ garantuoja, kad ji turi reikiamus asmeninius ir materialinius išteklius tam, kad galėtų pati ir (arba) pasitelkdama kvalifikuotą subrangovą užtikrinti Paslaugų teikimą.
- 7.2 „NOD BALTIC“ garantuoja, kad, jos turimomis žiniomis, Paslaugos ar Paslaugų rezultatai nepažeidžia jokių Trečiųjų šalių autorių teisių, patentų, komercinių paslapčių ar kitų intelektinės nuosavybės teisių.
- 7.3 „NOD BALTIC“ teikia Paslaugas tokias, kokios yra, ir aiškiai pareiškia, kad, išskyrus 7.1 ir 7.2 punktuose nurodytą garantiją, ji nesuteikia jokių kitų išreikštų ar numanomų pareiškimų ar garantijų, ypač dėl tinkamumo parduoti ar tinkamumo konkrečiam tikslui.

8. Atsakomybės apribojimas.

- 8.1 TIEK, KIEK TAI LEIDŽIAMA PAGAL TAIKOMUS ĮSTATYMUS, „NOD BALTIC“, SU JA SUSIJUSIOS BENDROVĖS AR TIEKĖJAI NEBUS ATSAKINGI UŽ BET KOKĮ PRARASTĄ PELNĄ, PAJAMAS, PARDAVIMUS, PRARASTAS VERSLO GALIMYBES, PRARASTUS DUOMENIS, IŠLAIDAS DUOMENIMS ATKURTI AR PAKAITINĖMS PREKĖMS AR PASLAUGOMS ĮSIGYTI, NUTRŪKUSIO VERSLO AR BET KOKIĄ YPATINGĄ, NETIESIOGINĘ, ATSITIKTINĘ, ŠALUTINĘ AR BAUDŽIAMĄJĄ ŽALĄ, NEPRIKLAUSOMAI NUO TO, KOKIA JOS PRIEŽASTIS IR AR JI ATsirADO PAGAL SUTARTĮ, ĮSTATYMĄ, DELIKTĄ AR DĒL KITOS ATSAKOMYBĖS RŪŠIES, NET JEI TEIKĖJAS, JO TIEKĖJAI AR SUSIJUSIOS BENDROVĖS BUVO INFORMUOTI APIE TOKIOS ŽALOS AR NUOSTOLIŲ GALIMYBĘ ARBA ŽALA AR NUOSTOLIAI BUVO PAGRĮSTAI NUMATOMI.
- 8.2 Bet kurios Šalies didžiausia bendra atsakomybė už kitos Šalies patirtą žalą, atsiradusią dėl atsakingos Šalies veiksmų ar neveikimo, apsiriboja atitinkamo Užsakymo, su kuriuo tiesiogiai susijusi žala, vertės suma, jei atitinkamame Priede nenustatyta kitaip.
- 8.3 Jokia Sąlygų nuostata nepanaikina ir neapriboja bet kurios Šalies atsakomybės už mirtį ar kūno sužalojimą dėl aplaidumo arba vienos Šalies atsakomybės už kitos Šalies sukčiavimą ar apgaulingą klaidinimą.
- 8.4 Šalys bendrai pareiškia, kad, atsižvelgiant į visus faktus, kurie Šalims yra žinomi šio dokumento vykdymo metu, negalima numatyti, kad bet kokia žala, kurią Šalys galėtų patirti dėl Sąlygų, viršytų atitinkamo Užsakymo, su kuriuo tiesiogiai susijusi žala, vertę.

9. Nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybės.

- 9.1 Šalys nėra atsakingos už tai, kad nesilaiko savo įsipareigojimų pagal Sutartį, jei jų pareigų vykdymas vilkinamas arba jam užkerta kelią valstybės priešo intervencija, karo veiksmai, pilietiniai neramumai, riaušės, demonstracijos, gaisras, potvynis, žemės drebėjimas, darbuotojų streikas, dėl kurio sulėtėja arba nutrūksta darbų vykdymas, grėsmė nacionaliniam saugumui, pandemijos, interneto ryšio sutrikimai, negalėjimas įsigyti įrangos, duomenų ar medžiagų iš atitinkamų tiekėjų net ir pasitelkus pagrįstas pastangas arba dėl kitų nuo Šalių nepriklausančių aplinkybių (toliau – **Nenugalimos jėgos aplinkybės**).
- 9.2 Bet kurios iš Šalių atsakomybė dėl Nenugalimos jėgos aplinkybės panaikinama tuo atveju, jei Nenugalimos jėgos aplinkybė įvyko ne dėl atitinkamos Šalies tyčios ar aplaidumo ir nukentėjusi Šalis nedelsdama raštu pranešė kitai Šaliai apie Nenugalimos jėgos aplinkybę. Šalis, pranešanti kitai Šaliai apie Nenugalimos jėgos aplinkybę, privalo dėti protingas ir įprastas pastangas, kad Nenugalimos jėgos aplinkybei būtų užkirstas kelias ir būtų sumažintos jos galimos pasekmės ir trukmė. Pasibaigus Nenugalimos jėgos aplinkybei, vykdymo laikotarpis pratęsiamas vėlavimo arba negalėjimo įvykdyti sutartinių įsipareigojimų dėl Nenugalimos jėgos aplinkybės laikotarpiui.

Jei Nenugalimos jėgos aplinkybė trunka ilgiau nei 3 (tris) mėnesius, bet kuri Šalių turi teisę atsisakyti Sutarties ir pateikti atsakymą kitos Šalies Atstovui.

10. Konfidencialios informacijos apsauga.

- 10.1 Šalys pripažįsta pareigą neatskleisti jokios viešai neplatinamos informacijos ir duomenų, kuriuos kita Šalis atskleidė Sutarties galiojimo laikotarpiu arba jam pasibaigus, be išankstinio kitos Šalies sutikimo, pateikto raštu, žodžiu, elektronine forma, internetu ar kitaip, ir be aiškaus atskleidžiančiosios Šalies nurodymo, kad jie yra konfidencialūs (toliau – **Konfidenciali informacija**), taip pat saugoti bei naudoti juos pagal Sąlygas.
- 10.2 Sąlygose nenustatomi jokie įsipareigojimai, susiję su Konfidencialia informacija, kuri: i) jau yra žinoma gaunančiajai Šaliai atskleidimo metu; ii) yra arba tampa viešai prieinama ne dėl gaunančiosios Šalies kaltės; iii) buvo sukurta gaunančiosios Šalies savarankiškai, nesinaudojant atskleidžiančiosios Šalies konfidencialia informacija; iv) gaunančiosios Šalies gauta teisėtai iš trečiosios šalies, kuri nėra įsipareigojusi atskleidžiančiajai Šaliai laikytis konfidencialumo įsipareigojimų.
- 10.3 Šalys susitaria naudoti Konfidencialią informaciją tik Paslaugų teikimo ir naudojimosi jais tikslais, o kitais tikslais ją naudoti tik tuo atveju, jei atskleidžiančioji Šalis konkrečiai tam pritarė raštu (toliau – **Tikslas**).
- 10.4 Šalys susitaria saugoti joms atskleistą Konfidencialią informaciją bent taip pat rūpestingai, bet užtikrinamos ne mažesnį nei pagrįstą rūpestingumo lygį, kurį jos paprastai užtikrina saugodamos savo pačių panašaus pobūdžio ir svarbos Konfidencialią informaciją, ir privalo užkirsti kelią bet kokiam Sąlygose neleistinam Konfidencialios informacijos naudojimui ir bet kokiam Konfidencialios informacijos atskleidimui bet kuriai trečiajai šaliai ar jos paskelbimui.
- 10.5 Kiekviena Šalių užtikrina, kad Konfidenciali informacija būtų atskleista tik su ja susijusioms bendrovėms, pareigūnams, darbuotojams, atstovams ir rangovams, griežtai laikantis būtinumo žinoti principo siekiant įgyvendinti Tikslą, ir kad tokios susijusios bendrovės, pareigūnai, darbuotojai, atstovai ir rangovai būtų informuoti apie Konfidencialios informacijos konfidencialų pobūdį ir saistomi čia nustatytų įsipareigojimų. Sąvoka „susijusios bendrovės“ reiškia subjektus, kuriuos Šalis kontroliuoja, valdo ar bendrai kontroliuoja. Neatsižvelgiant į 10 straipsnio nuostatas, bet kuri Šalių gali atskleisti Konfidencialią informaciją tiek, kiek tai yra būtina pagal teisės aktuose nustatytą pareigą. Tokiu atveju atskleidžiančioji Šalis iš anksto informuoja kitą Šalį apie pareigą atskleisti informaciją, nepagrįstai neatidėliodama po to, kai sužino apie teismo ar kitą oficialią nutartį, išskyrus atvejus, kai ji privalo laikyti tokią informaciją konfidencialia.
- 10.6 Konfidencialią informaciją atskleidžiančiosios Šalies prašymu gaunančioji Šalis nedelsdama grąžina arba sunaikina visą gautą Konfidencialią informaciją kartu su visomis jos kopijomis, išskyrus tas Konfidencialios informacijos kopijas, kurios buvo sukurtos automatinėmis atsarginio kopijavimo sistemomis su ribotu saugojimo laikotarpiu, jei i) joms ištrinti reikėtų neproporcingai didelių pastangų ir ii) jas atkūrus, gaunančioji Šalis nenaudos tokių kopijų bet kokiū būdu ir jas ištrins nepagrįstai nedelsdama. Be to, gaunančioji Šalis raštu patvirtina, kad visa Konfidenciali informacija ir jos kopijos buvo sunaikintos ir, jei taikoma, kad kai kurios Konfidencialios informacijos kopijos buvo saugomos jos automatinėse atsarginio kopijavimo sistemose.
- 10.7 Visa Konfidenciali informacija, kurią Šalys pateikia pagal Sąlygas, lieka ją atskleidusiosios Šalies nuosavybe. Nė viena Šalių neįgyja jokių intelektualinės nuosavybės teisių į atskleidžiančiosios Šalies Konfidencialią informaciją, išskyrus ribotas teises, būtinas Tikslui įgyvendinti, kaip nustatyta šiame Sąlygų straipsnyje.
- 10.8 Gaunančiosios Šalies pareiga saugoti Konfidencialią informaciją baigiasi praėjus 5 (penkiems) metams nuo tada, kai ji buvo atskleista. Nutraukus Sutartį ar jai baigus galioti, šio Sąlygų straipsnio nuostatos lieka galioti Konfidencialiai informacijai, kuri buvo atskleista iki Sutarties nutraukimo ar galiojimo pabaigos.
- 10.9 Nebent būtų aiškiai nustatyta Sąlygose, Šalis nėra įpareigota keisti Konfidencialia informacija.

11. Sutarties galiojimo terminas ir nutraukimas.

- 11.1 Sutartis įsigalioja jos sudarymo dieną pagal Sąlygų 2.3 punktą ir galioja visą Užsakyme nurodytą Paslaugų teikimo laikotarpį, ir ne ilgiau nei „ESET“ produkto licencija.
- 11.2 Sutartis automatiškai nutraukiama nutraukus Užsakymą. Siekiant išvengti bet kokių abejonių pasakytina, kad Užsakymo nutraukimas reiškia, kad jis baigsis prieš jį visiškai įvykdant „NOD BAL TIC“ Partneriui arba Klientui, ir neapima atvejų, kai Užsakymas įvykdytas sėkmingai.
- 11.3 Šalys turi teisę nutraukti Sutartį, jei kita Šalis iš esmės / reikšmingai pažeidžia Sutartį ir toks pažeidimas nepašalinamas ilgiau kaip 30 dienų nuo tada, kai Šalis raštu informuojama apie pažeidimą. Nepaisant to, kas išdėstyta pirmiau, jei pažeidžiančioji Šalis sąžiningai ėmėsi veiksmų esminiam pažeidimui ištaisyti ir jo ištaisyti pagrįstai neįmanoma per 30 dienų laikotarpį, pažeidžiančioji Šalis turės dar 30 (trisdešimt) dienų pažeidimui ištaisyti. Tokiais atvejais kita Šalis gali nutraukti šią Sutartį tik tuo atveju, jei gedimas nepašalinamas ir praėjus papildomam 30 dienų laikotarpiui. Be to, Šalys turi teisę nedelsdamos nutraukti Sutartį šiais atvejais:

- a) kitos Šalies atžvilgiu pradėdama (ar gali būti pradėta) bankroto ar likvidavimo procedūra arba jos turtui paskelbtas bankrotas, taip pat reorganizacijos atveju,
- b) kita Šalis nutraukia (arba informuoja nutraukianti) veiklą,
- c) Šalies atžvilgiu pradėdamas kitas panašus įvykis ar procesas pagal taikomus įstatymus.

11.4 „NOD BALTIC“ turi teisę nedelsdama visiškai ar iš dalies nutraukti Sutartį, jei „NOD BALTIC“ tampa nepajėgi teikti Paslaugų Klientui arba jei Klientas iš esmės / reikšmingai pažeidžia čia nurodytas Sąlygas. Be to, „NOD BALTIC“ turi teisę nutraukti Sutartį per 5 (penkis) darbo dienas nuo jos sudarymo.

11.5 Nebent būtų numatyta kitaip, abi Šalys siunčia visus pranešimus, susijusius su Sutarties nutraukimu, kitos Šalies Atstovui.

11.6 Klientas turi teisę nutraukti Užsakymą nepasibaigus užsakytų Paslaugų prenumeratos galiojimo laikotarpiui ir reikalauti grąžinti sumokėtus Paslaugų mokesčius toliau nurodytomis sąlygomis ir atvejais:

- i) jei Klientas nutraukia Sutartį „NOD BALTIC“ neištaisius pažeidimo arba pasikeitus Sąlygoms pagal 12.5 punktą;
- ii) jei Sutartis nutraukiama pagal 11.3 punktą;
- iii) jei „NOD BALTIC“ nutraukia Sutartį dėl to, kad negali suteikti Paslaugų;
- iv) jei Klientas nutraukia Duomenų tvarkymo sutarties A priedą pagal jo 5 str.;

Tokiais atvejais Klientas turi teisę nutraukti atitinkamą Užsakymą, informuodamas apie tai „NOD BALTIC“ Partnerį, ir reikalauti „NOD BALTIC“ Partnerio grąžinti sumokėtus Paslaugų mokesčius už laikotarpį nuo tada, kai „NOD BALTIC“ Partneris buvo informuotas apie nutraukimą iki Užsakyme nurodyto Paslaugų prenumeratos laikotarpio pabaigos. Tokiais atvejais nutraukus Užsakymą automatiškai nutraukiama ir Sutartis. „NOD BALTIC“ turi teisę į jau sumokėtą suteiktų Paslaugų (ar jų dalies) kainos dalį.

11.7 Nutraukus Sutartį dėl bet kokios priežasties, nepanaikintos jokios kitos teisės ar teisių gynimo priemonės, kurias Sutartį nutraukianti Šalis gali turėti pagal Sąlygas, ir nesukuriamas joks kitas neigiamas poveikis. Nutraukus šią Sutartį arba pasibaigus jos galiojimo terminui, baigia galioti visos Šalių teisės ir pareigos, išskyrus įsipareigojimus, kurie dėl savo pobūdžio arba pagal aiškias Sąlygų nuostatas turėtų galioti nutraukus Sutartį ar pasibaigus jos galiojimo terminui.

12. Baigiamosios nuostatos.

12.1 Informacijos saugumo reikalavimai ir „NOD BALTIC“ vykdomas asmens duomenų tvarkymas, susijęs su Paslaugomis, reglamentuojami atskira duomenų tvarkymo sutartimi, pateikta A Priede.

12.2 Sąlygos ir atitinkamas Užsakymas (tiek, kiek jame nurodomos teikiamos Paslaugos, jo terminas ir susijęs atlygis) yra visas Šalių susitarimas dėl šio Užsakymo objekto ir pakeičia visus ankstesnius ir papildomus pranešimus ir susitarimus, įskaitant bet kokią rinkodaros medžiagą, prašymus pateikti pasiūlymą, klausimynus ar ataskaitas. Jei Šalis nepasinaudoja Sąlygose numatyta teise arba vėluoja ja pasinaudoti, nelaikoma, kad ji atsisakė bet kokios teisės ar sąlygos.

12.3 Kilus prieštaravimams tarp Sąlygų, Sąlygų Priedo ir Užsakymo (tiek, kiek jame nurodomos teikiamos Paslaugos, jų teikimo terminas ir su jomis susijęs atlygis), taikoma tokia pirmumo tvarka: 1. Užsakymas, 2. Sąlygų Priedas, 3. Sąlygos.

12.4 Šalys aiškiai pareiškia, kad jokie esami ar būsimi dokumentai, kuriuose Klientas nustato pirkimo sąlygas, nebus taikomi teikiant Paslaugas. Abi Šalys aiškiai susitaria, kad jokie tokie dokumentai nebus taikomi „NOD BALTIC“, net jei „NOD BALTIC“ aiškiai jų neatsisakė ir neprieštaravo jų taikymui visiškai ar iš dalies.

12.5 Kartais „NOD BALTIC“ gali vienašališkai keisti Sąlygas, kai tokie pakeitimai yra būtini pasikeitus taikomiems įstatymams, standartams ar „NOD BALTIC“ verslo strategijoms, taip pat atlikus techninius, saugumo ar organizacinius „NOD BALTIC“ sistemų pakeitimus arba siekiant pagerinti Paslaugų kokybę, saugumą ar prieinamumą. Tokiais atvejais „NOD BALTIC“ privalo informuoti Klientą, el. paštu išsiųsdama pranešimą Kliento Atstovams ir paskelbdama jį tam skirtoje interneto svetainės vietoje. Tuo atveju, Jei Klientas nesutinka su pakeitimu, jis turi teisę nutraukti Sutartį per 30 dienų nuo tada, kai gavo pranešimą apie pakeitimą. Nebent Klientas nepritarė siūlomam pakeitimui per šį terminą, pakeitimas bus laikomas priimtu ir įsigalios nuo naujoje Sąlygų versijoje nurodytos datos. Klientas privalo nuolat atnaujinti savo Atstovų kontaktinius duomenis ir nedelsdamas informuoti „NOD BALTIC“ apie bet kokius pasikeitimus. Šiuo tikslu jis įgalioja „NOD BALTIC“ išsiųsti atnaujintą Sąlygą paskutiniu nurodytu el. pašto adresu (-ais). „NOD BALTIC“ nebus atsakinga už tai, kad Klientas negaus atnaujintų Sąlygų dėl to, kad „NOD BALTIC“ nebuvo pateikta atnaujinta Kliento Atstovų kontaktinė informacija.

12.6 Bet koks ginčas ar nesutarimas, kylantis iš Sutarties ar su ja susijęs, įskaitant bet kokią Sutarties pažeidimą, nutraukimą, atšaukimą ar negaliojimą (toliau – **Ginčas**), turi būti galutinai sprendžiamas pagal šį skyrių. Visus ginčus Šalys pirmiausia bandys išspręsti derybomis, geranoriškai siekdamas Ginčą išspręsti susitarimu ne teismo

tvarka. Ginčo atveju Šalis privalo pateikti kitai Šaliai rašytinį pranešimą apie Ginčą, kuriame turi nurodyti Ginčo esmę ir pasiūlyti derybų datą ir laiką. Jei Šalims nepavyksta išspręsti Ginčo (įskaitant atvejus, kai Šalis, kuriai buvo pranešta, nedalyvauja abipusėse derybose) per 30 dienų nuo pranešimo įteikimo, Šalis gali kreiptis į teismą. Bet koks ginčas galutinai sprendžiamas pagal galiojančius Lietuvos Respublikos įstatymus.

- 12.7 Nebent būtų aiškiai nurodyta Sąlygose, nė viena Šalių neturi teisės perleisti, licencijuoti ar sublicencijuoti jokių savo teisių ar įsipareigojimų pagal šią Sutartį be išankstinio rašytinio kitos Šalies sutikimo, kurio ji negali nepagrįstai neišduoti. Bet koks perleidimas, licencijavimas ar sublicencijavimas be tokio sutikimo bus negaliojantys. Nepaisant to, kas pirmiau išdėstyta, Šalis gali perleisti šią Sutartį įmonės pertvarkymo, konsolidavimo, susijungimo arba viso jos turto ar kapitalo pardavimo atveju.
- 12.8 Jei bet kurią Sąlygų nuostatą kompetentingos jurisdikcijos teismas pripažįsta neteisėta, negaliojančia ar neįgyvendinama, likusios nuostatos lieka galioti.

Papildomos sąlygos.**Priedai:**

- 1 priedas – „NOD BALTIC“ techninio palaikymo paslaugų detalizacija.
- 2 priedas – „NOD BALTIC“ kibernetinės saugos paslaugų detalizacija.
- 3 priedas – Duomenų tvarkymo sutartis

1 priedas – „NOD BAL TIC“ techninio palaikymo paslaugų detalizacija

PREAMBULĖ.

- 1.1 Techninio palaikymo paslaugos – tai paslaugų rinkinys, skirtas išsamiai Kliento Produktų priežiūrai ir techniniam palaikymui užtikrinti.
- 1.2 Techninio palaikymo paslaugos apima šias paslaugas:
 - A. „ESET“ produktų diegimo ir atnaujinimo paslauga.
 - B. „ESET“ produktų esamos situacijos įvertinimo ir patikros paslauga.
 - C. „PREMIUM“ palaikymo paslauga.

A. „ESET“ produktų diegimo ir atnaujinimo paslauga.

1. Apibrėžtys.

Nebent iš konkrečios šio Priedo nuostatos galima suprasti kitaip, visų čia pateiktų didžiąja raide rašomų sąvokų reikšmė yra tokia, kaip apibrėžta šiame straipsnyje, Sąlygų pagrindinėje dalyje, arba kaip joms priskirta konkrečiose šių Sąlygų nuostatose. Tokios didžiąja raide rašomos sąvokos, turinčios apibrėžtį, bus pateiktos kabutėse.

- 1.1 **„Diegimo veikla“ arba „Veikla“** reiškia Produkto diegimą ir konfigūravimą Kliento aplinkoje tokiu mastu ir apimtimi, kaip apibrėžta šiame Priede ir Užsakyme. Diegiamas (-i) Produktas (-ai) ir diegimo metodai nustatomi remiantis Kliento užpildyta Vertinimo forma.
- 1.2 **„Atnaujinimo veikla“ arba „Veikla“** reiškia Produkto atnaujinimą ir konfigūravimą Kliento aplinkoje tokiu mastu ir apimtimi, kaip apibrėžta šiame Priede ir Užsakyme. Siekiant išvengti abejonių pasakytina, kad Atnaujinimo veikla taikoma ne tik tais atvejais, kai atliekami didesnio masto versijų pakeitimai, pvz., iš 5-os į 6-ą versiją, bet ir iš 6.1 į 6.2 versiją.
- 1.3 **„Patarimų ir rekomendacijų dokumentas“ arba „PIR dokumentas“** reiškia „NOD BAL TIC“ parengtą dokumentą, kuriame nurodomos konkrečios Produkto nustatymų /politikų /užduočių /ataskaitų sritys, kurios bus peržiūrimos atliekant Veiklą, ir pateikiamos rekomendacijos, kaip sukurti/patobulinti „ESET“ Produkto aplinką (taip pat atsižvelgiant į Kliento IT infrastruktūros komponentus, reikalingus „ESET“ Produktų veikimui).
- 1.4 **„Priėmimo procedūra“** reiškia procesą, kurio metu Klientas tikrina, ar atlikta Veikla visiškai atitinka Paslaugos pasiūlyme sutartus reikalavimus. Standartinis Priėmimo procedūros laikotarpis yra 14 (keturiolika) kalendorinių dienų nuo Užsakyme nurodytos Veiklos užbaigimo datos, nebent Šalys susitarė kitaip.
- 1.5 **„Specialistas“** reiškia „NOD BAL TIC“ arba jos subrangovo, atliekančio Veiklą, darbuotoją, turintį „ESET“ sertifikatus ir reikiamas ekspertines žinias.

2. Diegimo ir atnaujinimo veiklos atlikimas ir Priėmimo procedūra.

- 2.1 Diegimo ir atnaujinimo veiklą galima atlikti nuotoliniu būdu arba vietoje.
- 2.2 Per vieną kartą atliekamą Diegimo veiklą „NOD BAL TIC“ Specialistas įdiegia atitinkamą Produkto (-ų) skaičių į atitinkamą vietų skaičių ir palieka Kliento administratoriui sukurtus diegimo paketus bei tikslias instrukcijas, kaip įdiegti likusį Produktą (-us) į likusį vietų skaičių.
- 2.3 Vieną kartą atliekamai Veiklai atlikti skiriama ne daugiau kaip keturios valandos Žmogaus darbo laiko, ir į šį laiką įskaičiuojamas laikas, skirtas Patarimų ir rekomendacijų dokumentui parengti. Vieną kartą atliekama Diegimo veikla reiškia iki 100 įsigyto Produkto vienetų diegimą Kliento infrastruktūroje pasirinktuose galiniuose įrenginiuose, nebent Užsakyme būtų nurodyta kitaip. Pasirinktų galinių įrenginių eiliškumą nustatys, ir PIR dokumentą parengs Specialistas, tačiau diegimo/atnaujinimo planas Užsakyme gali būti keičiamas suderinus su Klientu. PIR dokumente Klientui pateikiamos tikslios instrukcijos, kuriose nurodoma, kaip įdiegti/atnaujinti likusius Produktus savo infrastruktūroje, ir būtini diegimo paketai.
- 2.4 Atnaujinimo veiklą sudaro vieną kartą atliekama atnaujinimo Veikla. Vieną kartą atliekama Atnaujinimo veikla reiškia 100 Produktų vienetų atnaujinimą Kliento infrastruktūroje pasirinktuose galiniuose įrenginiuose, nebent Paslaugos Užsakyme būtų nurodyta kitaip. Vieną kartą atliekamai Veiklai skiriama ne daugiau kaip keturios valandos Žmogaus darbo laiko. Pasirinktų galinių įrenginių struktūrą nustatys, ir nurodys Veiklos planą, „NOD BAL TIC“ komanda, tačiau jis gali būti keičiamas suderinus su Klientu. Klientui pateikiamos tikslios instrukcijos, kuriose nurodoma, kaip atnaujinti likusius Produktus savo infrastruktūroje, ir būtini diegimo paketai. Jei „NOD BAL TIC“ siūlo atlikti daugiau nei vieną Atnaujinimo veiklą, Klientas bus apie tai informuojamas. Per vieną kartą atliekamą Atnaujinimo veiklą „NOD BAL TIC“ specialistas atnaujiną atitinkamą Produkto (-ų) skaičių atitinkamame vietų skaičiuje ir palieka Kliento administratoriui sukurtus diegimo paketus bei tikslias instrukcijas, kaip atnaujinti likusį Produktą (-us) likusiame vietų skaičiuje.

- 2.5 Vykdamas Diegimo ir atnaujinimo veiklos Priėmimo procedūrą:
- Kai Užsakyme nurodyta Diegimo ir atnaujinimo veikla atlikta visiškai, Kliento patvirtinimas gaunamas elektroniniu paštu.
 - Jei bet kuri Paslaugos pasiūlyme nurodyta Diegimo ir atnaujinimo veiklos dalis lieka neįvykdyta, Kliento Atstovas apie tai nurodo elektroniniu paštu ir susitaria su „NOD BAL TIC“ Specialistu dėl papildomo termino neįvykdytai Veiklos daliai įvykdyti. Jei Šalys nesusitaria dėl termino defektams pašalinti, defektų šalinimo terminas yra 30 dienų.
 - Jei Kliento Atstovas nepagrįstai atsisako patvirtinti bet kurios Užsakyme nurodytos Veiklos atlikimą, tokia Veikla laikoma priimta be išlygų.

B. „ESET“ produktų esamos situacijos įvertinimo ir patikros paslauga.

1. Apibrėžtys.

Nebent iš konkrečios šio Priedo nuostatos galima suprasti kitaip, visų čia pateiktų didžiaja raide rašomų sąvokų reikšmė yra tokia, kaip apibrėžta šiame straipsnyje, Sąlygų pagrindinėje dalyje, arba kaip joms priskirta konkrečiose šių Sąlygų nuostatose. Tokios didžiaja raide rašomos sąvokos, turinčios apibrėžtį, bus pateiktos kabutėse.

- 1.1 „Patarimų ir rekomendacijų dokumentas“ arba „PIR dokumentas“** reiškia „NOD BAL TIC“ parengtą dokumentą, kuriame nurodomos konkrečios Produkto nustatymų /politikų /užduočių /ataskaitų sritys, kurios bus tikrinamos atliekant Veiklą, taip pat apytikslė Veiklos atlikimo apimtis apibendrinamos išvados ir pateikiamos rekomendacijos, kaip patobulinti „ESET“ Produkto aplinką (taip pat atsižvelgiant į Kliento IT infrastruktūros komponentus, reikalingus „ESET“ Produktų veikimui).
- 1.2 „Esamos situacijos įvertinimo ir patikros veikla“ arba „Veikla“** reiškia vietoje ar nuotoliniu būdu atliekamą veiklą, kurios metu atliekama išsami Kliento IT aplinkoje įdiegto (-ų) ir Vertinimo formoje nurodyto (-ų) „ESET“ Produkto (-ų) patikra, didžiausią dėmesį skiriant jo (jų) integracijai į Kliento IT infrastruktūrą ir jo (jų) konfigūracijos bei nustatymų teisingumui ir efektyvumui. Veiklos rezultatai apibendrinti PIR dokumente.

2. Veiklos atlikimas.

- 2.1** Veiklą galima atlikti nuotoliniu būdu arba vietoje.
- 2.2** Geriausia, kad Esamos situacijos įvertinimo ir patikros veikla būtų atliekama vėlesniu Produkto licencijos gyvavimo ciklo etapu (pvz., praėjus trims mėnesiams nuo Produkto licencijos galiojimo pradžios), kad būtų patikrinta, kiek veiksmingai Produktas buvo sukonfigūruotas iš pradžių ir kiek veiksmingai Klientas pakeitė pradinis nustatymus.
- 2.3** Esamos situacijos įvertinimo ir patikros veiklą sudaro vieną kartą atliekama Veikla. Vieną kartą atliekamai Veiklai atlikti skiriama ne daugiau kaip keturios valandos Žmogaus darbo laiko, ir į šį laiką įskaičiuojamas laikas, skirtas Patarimų ir rekomendacijų dokumentui parengti. Jei „NOD BAL TIC“ Specialistai siūlo atlikti daugiau nei vieną Veiklą, Klientas apie tai bus informuojamas PIR dokumente. Klientas turi teisę prašyti atlikti vieną Esamos situacijos įvertinimo ir patikros veiklą per vienerius metus nuo Produkto licencijos galiojimo pradžios.
- 2.4** Veikla laikoma atlikta, kai „NOD BAL TIC“ išsiunčia PIR dokumentą Kliento Atstovo el. pašto adresu, atlikus Veiklą, ir Klientas patvirtina PIR dokumento priėmimą informuodamas Specialistą tiesiogiai el. pašto adresu. Jei bet kuri Veiklos dalis lieka neįvykdyta, Kliento Atstovas apie tai pažymi PIR dokumente ir susitaria su „NOD BAL TIC“ Atstovu dėl papildomo termino neįvykdytai Veiklos daliai įvykdyti. Jei Šalys nesusitaria dėl papildomo termino, šis laikotarpis yra 10 (dešimt) darbo dienų. Suderinus PIR dokumentą, Klientas PIR dokumento priėmimą ir patvirtinimą išsiunčia „NOD BAL TIC“ Atstovo el. pašto adresu. Jei Kliento Atstovas nepagrįstai atsisako patvirtinti PIR dokumentą, laikoma, kad atlikta Veikla priimta be išlygų, jei atsisakymas yra pagrįstas, Veikla atliekama pakartotinai.

C. „PREMIUM“ palaikymo paslauga.

1. Apibrėžtys.

Nebent iš konkrečios šio Priedo nuostatos galima suprasti kitaip, visų čia pateiktų didžiaja raide rašomų sąvokų reikšmė yra tokia, kaip apibrėžta šiame straipsnyje, Sąlygų pagrindinėje dalyje, arba kaip joms priskirta konkrečiose šių Sąlygų nuostatose. Tokios didžiaja raide rašomos sąvokos, turinčios apibrėžtį, bus pateiktos kabutėse.

- 1.1 „Specialistas“** reiškia „NOD BAL TIC“ arba jos subrangovo, atliekančio Veiklą, darbuotoją, turintį „ESET“ sertifikatus ir ekspertines žinias.
- 1.2 „Programa“** – „ESET“ produktas, kurį naudoti suteikia teisę Kliento įsigyta licencija.
- 1.3 „PREMIUM“ palaikymo veikla“ arba „Veikla“** reiškia čia apibrėžtomis sąlygomis „NOD BAL TIC“ teikiamą techninę pagalbą, susijusią su Kliento IT aplinkoje įdiegose Programose atsiradusiomis Klaidomis, kuri neapsiriboja

galutiniam vartotojui teikiamomis palaikymo paslaugomis, kaip nustatyta atitinkamoje Programinės įrangos galutinio vartotojo licencijos sutartyje. Taip pat kilusiais klausimais, Užklausomis.

- 1.4 **„Klaida“** vadinamas programos veikimo sutrikimas, kuris neatitinka programos funkcionalumo aprašymo, pateikto dokumentuose. Klaida nelaikomas sumažintas arba apribotas programos funkcionalumas atsiradęs dėl trečiosios šalies produkto, trukdančio veikti programoje esančioms technologijoms. „NOD BAL TIC“ nėra atsakinga taisyti Klaidas, atsiradusias dėl trečiosios šalies pateiktos techninės ir programinės įrangos defektų arba dėl klaidų, padarytų asmenų, kurie nėra įdarbinti ar pasamdyti „NOD BAL TIC“. Taip pat Klaida nelaikomi iki šiol nežinomi techniniai ir programinės įrangos defektai.
- 1.5 **„Sunkumo lygiai“** reiškia, kad Klaidos skirstomos į A (kritinio), B (aukšto) ir C (įprasto) sunkumo lygius. „A“ sunkumo lygio Klaida reiškia, kad Programa arba jos pagrindinė funkcija (i) neveikia arba (ii) nuolat / reguliariai patiria problemų, kurios daro didelę įtaką galimybei naudotis Programa ir jos veikimui. „B“ sunkumo lygio Klaida reiškia, kad Programos funkcionalumas yra pažeistas, nepakankamas arba kelia sunkumų, dėl kurių Programa sunku, bet įmanoma naudotis, ir/arba kyla sunkumų suprasti ar programoje matomi duomenys yra tikslūs. „C“ sunkumo lygio Klaida reiškia, kad Klientas susiduria su nežymiu našumo sumažėjimu arba nedidelėmis problemomis, dėl kurių reikia atlikti Programos parametrų patikrą, pakeitimus.
- 1.6 **„Laikinis sprendimas“** reiškia trumpalaikius Programos koregavimus, Klientui teikiamus kaip skubūs pataisymai (angl. hotfix).
- 1.7 **„Apėjimas“** reiškia situaciją, kai Klaida laikinai apeinama arba paverčiama žemesnio Sunkumo lygio Klaida. Jei su Klientu nesutaroma kitaip, Apėjimas pakeičiamas Nuolatinio sprendimu.
- 1.8 **„Nuolatinis sprendimas“** reiškia Programos pakeitimą (pvz., produkto modulio atnaujinimą), kurį įgyvendinus ištaisoma Klaida ir užtikrinama Programos atitiktis dokumentams.
- 1.9 **„Užklausa“** yra bet koks Kliento kreipimasis, susijęs su Programa, kuris nėra programinės įrangos Klaidos pranešimas. Siekiant išvengti bet kokių abejonių, minėti kreipimaisi yra susiję (bet neapsiriboja) su (i) programos funkcijų paaiškinimu; (ii) pagalba konfigūruojant programą; (iii) pagalba šalinant programos ir trečiųjų šalių produktų neatitikimų pasekmes; (iv) programos papildymą naujomis funkcijomis ir kitus analogiškus prašymus.
- 1.10 **„Techninės pagalbos atvejis“ (angl. case) arba TPA** reiškia „NOD BAL TIC“ sistemoje užregistruotą Kliento pranešimą apie Klaidą arba Užklausą, turintį priskirtą unikalų numerį. Specialistas sprendžia Klaidą arba atsako į Užklausą iki kol Klaida išsprendžiama ar Užklausa išnagrinėta. Klientas apie tai informuojamas pranešimu.

2. Pranešimų apie Klaidą ir Užklausų pateikimo tvarka

- 2.1 Klientas paskiria iki 5 kontaktinių asmenų, kurie bus įtraukti į „NOD BAL TIC“ valdomą klientų aptarnavimo sistemą, kaip atsakingi asmenys už Veiklą. Klientas suteikia kontaktinę informaciją su tikslu, kad Specialistas galėtų nedelsiant identifikuoti Klientą ir tinkamai reaguoti.
- 2.2 Kliento kontaktiniai asmenys, kurie nebus įtraukti į „NOD BAL TIC“ valdomą klientų aptarnavimo sistemą, kaip atsakingi asmenys už Veiklą, taip pat galės susisiekti dėl Veiklos, jei jie suteiks Atstovams reikiamą informaciją, pagal pateikimo tvarką.
- 2.3 Kliento paskirti asmenys, per 30 darbo dienų nuo priegos gavimo, privalo peržiūrėti „NOD BAL TIC“ priskirtus „ESET“ kursus ir išsilaikyti žinių sertifikatus.
- 2.4 Klientas privalo pateikti informaciją apie Klaidą ar Užklausą pagal šio dokumento 3 straipsnį. Jei pranešdamas apie Klaidą ar pateikdamas Užklausą Klientas nesilaiko šio dokumento 3 straipsnyje nustatytos tvarkos, tai laikoma atsisakymu bendradarbiauti.

3. Pranešimų pateikimo taisyklės ir bendradarbiavimas.

- 3.1 Pateikdamas Klaidą/Užklausą Klientas privalo pateikti būtiną informaciją:
 - a. Kliento pavadinimas
 - b. Kliento paslaugos numeris
 - c. Informacija apie Kliento kontaktinį asmenį (vardas, pavardė, telefono numeris, pareiginis el. pašto adresas).
 - d. Išsamus Klaidos aprašymas, kad būtų galima atkartoti Klaidą ir (arba) sukurti bandomąjį atvejį, arba išsamus Užklauso aprašymas.
- 3.2 Jei pateikdamas Klaidą/Užklausą Klientas pateikia netikslią ar neišsamią informaciją, Specialistas reikalauja, kad informacija būtų papildyta ar ištaisyta; tuo tarpu joks laikotarpis ar sprendimo laikas, numatytas Sąlygose, negali būti pradėtas skaičiuoti.
- 3.3 Jei Klientas atsisako bendradarbiauti ir teikti pagalbą, Specialistas gali uždaryti konkretų Techninės pagalbos atvejį praėjus 24 valandoms nuo tada, kai išsiuntė antrą pranešimą su reikalavimu bendradarbiauti, pateiktą TPA nurodytu kontaktiniu el. pašto adresu.
- 3.4 Pranešimus, dėl A sunkumo lygio Klaidų, Klientas privalo pateikti nurodytu telefonu numeriu (KARŠTASIS TELEFONAS) ir PAGALBOS CENTRO elektroniniu paštu, išskyrus jei skambučio metu Atstovui pavyksta pateikti sprendimą ir yra gaunamas Kliento patvirtinimas apie sprendimo veikimą. Skambinti KARŠTUOJU TELEFONU gali tik Kliento nurodyti kontaktiniai asmenys. Pateikiant Klaidas, Kliento kontaktiniuose telefono numeriuose neturi būti suaktyvinta CLIR ar kita panaši funkcija, ribojanti galimybę atpažinti liniją, kuria skambinama. Jei užimtos

visos KARŠTOJO TELEFONO linijos, Klientas turi palikti balso pašto pranešimą, ir tokiu atveju bus laikoma, kad pranešimas pateiktas tinkamai.

- 3.5 Pranešimus, dėl B ir C sunkumo lygių Klaidų, Klientas privalo pateikti PAGALBOS CENTRO elektroniniu paštu ir/arba KARŠTOJO TELEFONO linija.
- 3.6 Užklauskos gali būti pateikiamos tik PAGALBOS CENTRO elektroniniu paštu.
- 3.7 Užregistruotu Techninės pagalbos atveju laikoma:
- Naudojantis elektroniniu paštu: buvo tinkamai pateikta visa reikalaujama informacija pagal 3.1. punktą visi reikalaujami duomenys ir vėliau buvo gautas automatiškai sugeneruotas „NOD BALTIC“ el. laiškas, patvirtinantis, kad atvejis buvo sėkmingai užregistruotas. Tačiau, Specialistas turi teisę reikalauti papildomos pirminės informacijos, tuo tarpu joks laikotarpis ar sprendimo laikas, numatytas Sąlygose, negali būti pradėtas skaičiuoti.
 - Naudojantis KARŠTOJO TELEFONO linijos numeriu: buvo pateikta visa reikalaujama informacija pagal 3.1. punktą, atsakyti klausimai Atstovui, ir vėliau buvo gautas automatiškai sugeneruotas „NOD BALTIC“ el. laiškas, patvirtinantis, kad atvejis buvo sėkmingai užregistruotas.
 - Patvirtinimo el. laiškas išsiunčiamas nurodytu Kliento kontaktiniu el. pašto adresu. Klientui negavus patvirtinimo el. laiško per 10 (dešimt) minučių nuo bandymo pateikti pranešimą, Klientas turi kreiptis pakartotinai.
- 3.8 Šiame straipsnyje nenurodyti eskalavimo kontaktai (pvz., KARŠTOJO TELEFONO, PAGALBOS CENTRO elektroninis paštas ar kita) turi būti nurodyti atskirame dokumente – atmintinėje - kurį „NOD BALTIC“ pateikia Klientui prieš „NOD pradedant vykdyti Veiklą.
- 3.9 Veiklos vykdymo pradžioje, „NOD BALTIC“ per 20 darbo dienų, suderina su Klientu laiką, kada atliekama „ESET“ produktų diegimo ir atnaujinimo paslauga. „ESET“ diegimo ir atnaujinimo paslauga yra aprašyta šio, Sąlygų 1 Priedo A dalyje.
- 3.10 Veiklos vykdymo eigoje, kartą per 6 mėnesius, „NOD BALTIC“ suderina su Klientu laiką, kada atliekama „ESET“ produktų esamos situacijos įvertinimo ir patikros paslauga. „ESET“ produktų esamos situacijos įvertinimo ir patikros paslauga yra aprašyta šio, Sąlygų 1 Priedo B dalyje.
- 3.11 „NOD BALTIC“ įsipareigoja:
- tinkamai vykdyti „PREMIUM“ palaikymo veiklą, laikantis tokių paslaugų teikimui numatytų reikalavimų;
 - atlikti Veiklą su Klientu sutartu laiku ir tvarka.
- 3.12 Klientas įsipareigoja:
- netrukdyti „NOD BALTIC“ vykdyti Veiklos;
 - laikytis visų Atstovo nurodymų bei rekomendacijų dėl teikiamos Veiklos;
 - Klientas yra tiesiogiai atsakingas, jog aukščiau nurodytų pareigų laikytųsi ir visi jo darbuotojai bei kiti asmenys, pavaldūs Klientui.

4. Klaidų skirstymas į kategorijas.

Klaidos Sunkumo lygį ir jos kategoriją siūlo Klientas ir tvirtina Specialistas. „NOD BALTIC“ pasilieka teisę keisti Klaidos kategoriją, atsižvelgdama į pirminės analizės rezultatus.

5. **Garantuotas reagavimo laikas.** Dėl „ESET“ produkto sudėtingumo ir konkrečių aplinkybių, pavyzdžiui, Kliento aparatinės įrangos ar trečiosios šalies programinės įrangos, negalima nurodyti fiksuoto TPA sprendimo laiko, nes toks laikas ir trukmė priklauso nuo Klaidos pobūdžio ir sudėtingumo. Vis dėlto „NOD BALTIC“ įsipareigoja kuo greičiau išspręsti TPA, dėdama visas įmanomas pastangas. Tačiau „NOD BALTIC“ garantuoja šiuos „PREMIUM“ palaikymo veiklos parametrus:

Darbo laikas nuo 8:00 val. iki 18:00 val. darbo dienomis

Pradinis Atstovo reagavimo laikas po to, kai Klientas pranešė apie Klaidą pagal šio dokumento 3 straipsnį:

- **Klaidos sunkumo lygis A:** ne ilgiau kaip 2 val. darbo laiku
- **Klaidos sunkumo lygis B:** ne ilgiau kaip 4 val. darbo laiku
- **Klaidos sunkumo lygis C:** ne ilgiau kaip 1 darbo diena

Galimybė naudotis „ESET“ žinių baze: visus metus 24 val. per parą, 7 d. per savaitę
<https://support.eset.com/>

Sprendimo laikas geriausia pastanga kuo greičiau

6. **Sprendimo režimas.** Klaidai išspręsti, atsižvelgiant į konkretų atvejį, taikomas Apėjimas, Laikinasis sprendimas arba Nuolatinis sprendimas. Klaida, kuriai reikalingas Laikinasis sprendimas, laikoma išspręsta, jei atlikus Klaidos atkartojimo testą matyti, kad Programos funkcionalumas atitinka funkcionalumo aprašymą.

7. Klaidų ištaisymas ir Užklausų atsakymas.

7.1 Visi Techninės pagalbos atvejai laikomi išspręsti bet kuriuo iš toliau nurodytų atvejų:

- a. Klientas elektroniniu paštu patvirtina Atstovui, kad sprendimas, pasiūlytas dėl konkretaus Techninės pagalbos atvejo, yra veiksmingas.
- b. Klientas neatsako į Atstovo laišką elektroniniu paštu, kuriame prašoma patikslinti arba pateikti papildomą informaciją dėl Atvejo, ir praėjus 24 valandoms nuo tada, kai išsiuntė antrą pranešimą su reikalavimu bendradarbiauti, pateiktą TPA nurodytu kontaktiniu el. pašto adresu, trijų dienų laikotarpyje;
- c. Klientas neatsako į Atstovo elektroniniu paštu išsiųstą pranešimą, kuriame reikalaujama patvirtinti siūlomo Techninės pagalbos atvejo sprendimo veiksmingumą, per 4 (keturias) dienas nuo tokio pranešimo apie reikalavimą gavimo dienos, ir praėjus 24 valandoms nuo antrojo nesėkmingo Atstovo bandymo susisiekti, trijų dienų laikotarpyje;
- d. Jei Specialistas Užklausą atmeta, su ta sąlyga, kad Užklausos sprendimas negali būti teisėtai reikalaujamas pagal šias Sąlygas;

8. Techninės pagalbos atvejų skaičius. Techninės pagalbos atvejų, atitinkančių Veiklos reikalavimus, skaičius yra neribojamas. Siekiant išvengti bet kokių abejonių pasakytina, kad tai neturi įtakos Sąlygų 4 straipsnio 4.5 punktui.

9. Prioritetinė prieiga prie „ESET“ gamintojų komandos. Jei Kliento aplinkoje įvyksta Klaida ir jai iširti / išspręsti reikia pasitelkti „ESET“ Programų kūrėjų komandas, tokia Klaida bus nagrinėjama kaip TPA, turinti aukštesnį prioritetą, todėl bus nagrinėjama greičiau.

10. Proaktyvus informacijos teikimas. Staigaus Programų nesuderinamumo su nauju operacinės sistemos naujinimu arba panašios techninės problemos atveju, „NOD BALTIC“ nedelsdama imasi veiksmų problemai išspręsti ir informuoja Klientą apie problemą bei jos poveikio Kliento infrastruktūrai mažinimą. Taip pat, Klientui siunčiami pranešimai apie globalias grėsmes ir pažeidžiamumus, rekomendacijas ar kita.

11. „NOD BALTIC“ Klientų aptarnavimo vadybininkas. Klientų aptarnavimo vadybininkas turi būti atidus Kliento poreikiams Veiklos teikimo metu. Klientų aptarnavimo vadybininkas aktyviai bendrauja su Klientu, kad sužinotų, kada reikia atlikti konkrečią Veiklą ar atskirus jos veiksmus.

12. Naudingos nuorodos.

- i. „ESET“ Žinių bazė, pasiekiami 24/7/365 - <https://support.eset.com/en/business>
- ii. „ESET“ sistemų statusų portalas, pasiekiamas 24/7/365 - <https://status.eset.com/>
- iii. „ESET“ verslo paskyra, pasiekiami 24/7/365 - <https://eba.eset.com/>

2 priedas – „NOD BALTIC“ kibernetinės saugos paslaugų detalizacija

PREAMBULĖ.

1. „NOD BALTIC“ kibernetinės saugos paslaugos tikslas – ne tik užtikrinti Kliento įsigytų „ESET“ produktų techninį palaikymą bet ir spręsti kibernetinio saugumo problemas, apimančias nepastebėtas kenkėjiškas programas, failų analizę, skaitmeninę kriminalistiką, reagavimą į incidentus ir kitas su saugumu susijusias Problemas, įvykius ar Grėsmes, kylančias Kliento IT infrastruktūroje pagal šiame Priede apibrėžtas sąlygas.
2. „NOD BALTIC“ kibernetinės saugos paslaugos apima šias paslaugas:
 - A. „NOD BALTIC“ aptikimo ir reagavimo paslauga.
 - B. „NOD BALTIC“ aptikimo ir reagavimo su XDR paslauga.
 - C. „NOD BALTIC“ aptikimo ir reagavimo MDR paslauga.
 - D. „NOD BALTIC“ incidentų tyrimo paslauga.

Kiekvieną Paslaugą sudaro kelios Veiklos rūšys, aprašytos toliau esančioje Lentelėje:

Įtraukta į Paslaugą	Problema / Užklauso tipas	Problemos aprašymas	Veiklos aprašymas	Būtina pateikti ir gaunami Rezultatai	Dinaminiai PLS (pagal A / B / C sunkumo lygius) Reagavimo laikas
Aptikimas ir reagavimas / Aptikimas ir reagavimas su XDR / Aptikimas ir reagavimas MDR / *Incidentų tyrimo paslauga	Neaptinkami kenkėjiški failai	Kenkėjiška programa neaptikta.	Analizuojami pateiktas failas, URL, domenas ar IP, ir jei aptikus, kad yra kenkėjiški, pridamas aptikimas ir pateikiama informacija apie kenkėjiškų programų šeimą.	Būtina pateikti: Produkto versiją, failą / URL / domeną / IP. Rezultatas: jei nustatoma, kad pateikti duomenys yra kenkėjiški, pateikiama informacija apie pridėtą aptikimą (įskaitant aptikimo pavadinimą); priešingu atveju patvirtinama švari (angl. clean) būsena.	A. 2 / B. 4 / C. 24 val.
	Kenkėjiškų failų valymo klaida	Kenkėjiška programa aptikta, bet jos negalima pašalinti.	Tikrinama, kaip šalinamas pateiktas failas. Aptikus problemą, šalinimas tobulinamas. Ypatingais atvejais gali būti suteikta atskira šalinimo programa.	Būtina pateikti: Produkto versiją, failą, žurnalinius įrašus, informaciją apie aplinką. Rezultatas: jei šalinimas pavyko, suteikiama informacija apie planuojamą pataisymą; atskira valymo programa / procedūra, jei taikoma.	A. 2 / B. 4 / C. 24 val.
	*Kenkėjiška programa: išpirkimo reikalaujančių programų analizė	Sistema užkrėsta išpirkos reikalaujančia kenkėjiška programa.	Atliekamas išpirkimo reikalaujančios kenkėjiškos programos užkrato įvertinimas ir, jei įmanoma iššifruoti, suteikiama iššifravimo programa (esama ar nauja). Priešingu atveju pateikiami baziniai patarimai, kaip sumažinti žalą ir užkirsti jai kelią.	Būtina pateikti: Produkto versiją, užšifruotų failų pavyzdžius, mokėjimo pareikalavimo failą, žurnalus įrašus, kenkėjiškos programos pavyzdžius. Rezultatas: iššifravimo programa (jei įmanoma); Priešingu atveju, pateikiami baziniai patarimai kaip sumažinti žalą ir užkirsti jai kelią.	A. 2 / B. 4 / C. 24 val.
	Klaudingas grėsmių aptikimas	Klaidingai aptikti failas, URL, domenas arba IP.	Atliekama pateikto failo, URL, domeno arba IP analizė ir, jei nustatomas klaidingas aptikimas, jis pašalinamas.	Būtina pateikti: Produkto versiją, failą / URL / domeną / IP, žurnalinius įrašus, ekrano nuotraukas. Rezultatas: jei nustatoma, kad pateikti duomenys yra kenkėjiški, suteikiama informacija apie pašalintą aptikimą.	A. 2 / B. 4 / C. 24 val.

	Įtartinos elgsenos analizė	Įtartinas elgesys, nesusijęs su jokia kita išvardyta kategorija.	Elgesys analizuojamas pagal įtartino elgesio aprašymą bei kitus pateiktus duomenis ir siūlomas galimas sprendimas.	Būtina pateikti: Produkto versiją, įtartino elgesio aprašymą, žurnaličius įrašus, informaciją apie aplinką, papildomus duomenis pagal užklausą, įskaitant nuotolinį prisijungimą tam tikrais atvejais. Rezultatas: jei įmanoma, problema išsprendžiama, pateikiama pagrindinė informacija.	A. 2 / B. 4 / C. 24 val.
	*Pirminė failų analizė	Reikalinga pagrindinė informacija apie failą.	Ar pateiktas failas yra švarus ar kenkėjiškas? Jei švarus, pateikiama pagrindinė informacija. Jei kenkėjiškas, nurodomos aptikimo priežastys, kenkėjiškų programų šeima ir pagrindinė informacija apie funkcionalumą.	Būtina pateikti: failą; atsakymus į nurodytus klausimus. Rezultatas: analizės rezultatas ir pagrindinė informacija	A. 2 / B. 4 / C. 24 val.
	*Išsami failų analizė	Reikia išsamios informacijos apie kenkėjišką programą.	Ar pateiktas failas yra švarus, ar kenkėjiškas? Jei švarus, pateikiama pagrindinė informacija. Jei kenkėjiškas, nurodomos aptikimo priežastys, kenkėjiškų programų šeima ir išsami informacija apie failo elgesį.	Būtina pateikti: failą. Rezultatas: analizės rezultatas ir išsami informacija.	A. 2 / B. 4 / C. 24 val.
	*Skaitmeninė ekspertizė	Tiriamas incidentas. Bus pateikti visi duomenys, tiesioginė sąveika nereikalinga. Tai yra tyrimas, atliekamas po incidento.	Analizuojami paveiktos aplinkos duomenys. Suteikiama prašomo lygio informacija. Veikla apsiriboja tik su kenkėjiškomis programomis / kibernetinio saugumo atakomis susijusiais atvejais. Analizė nėra eksperto parodymų forma, tinkama teisėsaugos institucijų ir teismų bylų atvejams.	Būtina pateikti: duomenis iš aplinkos; kaip disko klonas, atminties iškeltis, failai, ...; nurodomi klausimai ir (arba) išsamumo lygis. Rezultatas: analizės rezultatas.	A. 2 / B. 4 / C. 24 val.
	*Pagalba tiriant incidentą	Tiriamas incidentas, jei tai yra tebevykstantis incidentas, užtikrinama sąveika (skambutis telefonu, nuotolinis ryšys). Tai nėra visapusiškas reagavimas į incidentą, tai yra pagalba į juos reaguoti.	Incidentas tiriamas internetu. Teikiama konsultacija dėl techninių su kibernetiniu saugumu susijusių klausimų aspektų. Dėl to gali būti atliekama failų analizė ir (arba) skaitmeninė ekspertizė. Veikla apsiriboja tik su kenkėjiškomis programomis ir kibernetinio saugumo atakomis susijusiais atvejais.	Būtina pateikti: Duomenis iš aplinkos, prieigą prie aplinkos; nurodomi klausimai ir (arba) išsamumo lygis; informacija apie jau ištirtus / nustatytus faktus. Rezultatas - bet kuris iš šių: konsultacija, aplinkos pokyčiai, Ataskaita, nukreipimas į kitą paslaugą.	A. 2 / B. 4 / C. 24 val.

<p>Aptikimas ir reagavimas su XDR / Aptikimas ir reagavimas MDR</p>	<p>El: pagalba kuriant taisykles</p>	<p>Pagalba, susijusi su taisyklių kūrimu, modifikavimu ar neveikimu, pvz., siekiant aptikti konkretų kenkėjiškos programos elgesį.</p>	<p>Analizuojama nurodyta taisyklė ar elgesys, teikiamos konsultacijos.</p>	<p>Būtina pateikti: El versiją, taisykles, problemos specifikaciją, jei paaiškėja, kad tai yra klaida – žurnalinius įrašus, duomenų bazės / prieigą prie duomenų bazės. Rezultatas: konsultacijos ir rekomendacijos, kaip nustatyti norimą taisyklę.</p>	<p>A. 2 / B. 4 / C. 24 val.</p>
	<p>El: pagalba kuriant išimtis</p>	<p>Reikalinga pagalba, susijusi su išimčių kūrimu, pakeitimu ar neveikimu.</p>	<p>Analizuojama nurodyta išimtis ar elgesys, teikiamos konsultacijos.</p>	<p>Būtina pateikti: El versiją, išimtis, problemos specifikaciją, jei paaiškėja, kad tai yra klaida, – žurnalai, duomenų bazė / prieiga prie duomenų bazės. Rezultatas: konsultacijos ir rekomendacijos, kaip nustatyti norimą išimtį.</p>	<p>A. 2 / B. 4 / C. 24 val.</p>
	<p>El: bendri naudojimo klausimai</p>	<p>Su El saugumu susijęs klausimas, nesusijęs su jokia kita išvardyta kategorija.</p>	<p>Analizuojamas nurodytas elgesys. Rezultatas gali būti patarimas Klientui arba klaida / patobulinimas kūrėjams.</p>	<p>Būtina pateikti: El versiją, problemos specifikaciją, jei paaiškėja, kad tai yra klaida – žurnaliniai įrašai, duomenų bazė / prieiga prie duomenų bazės. Rezultatas: konsultacijos ir rekomendacijos, kaip nustatyti norimą rezultatą.</p>	<p>A. 2 / B. 4 / C. 24 val.</p>
	<p>El: konfigūravimas, optimizavimas (pradinis)</p>	<p>Įdiegus El naujoje aplinkoje, El generuoja daug klaidingų teigiamų rezultatų (KTR).</p>	<p>Vienkartinis veiksmas. Tikrinami dažniausiai aptinkami KTR El aplinkoje. Sukuriamos išimtis. Gali būti sukurtos pasirinktinės taisyklės arba taisyklės gali būti pakeistos atsižvelgiant į lūkesčius.</p>	<p>Būtina pateikti: Vertinimo formą, prieigą prie aplinkos arba eksportuotus duomenis. Rezultatas: Optimizavimo ataskaita, pokyčiai El aplinkoje, pvz., taisyklių ir išimčių kūrimas / keitimas.</p>	<p>Netaikoma (planuota veikla atlikta per sutartą terminą)</p>

<p>Aptikimas ir reagavimas su XDR</p>	<p>El: Grėsmių medžioklė (pagal pareikalavimą).</p>	<p>Klientas pageidauja, kad būtų patikrinta, ar jo aplinkoje nėra grėsmių (vienkartinė patikra).</p>	<p>Vienkartinis veiksmas. Aplinka tikrinama naudojant EI. Bus pateikta informacija apie bet kokias grėsmes ar trūkumus. Bus suteikti patarimai. Atskiri etapai bus apibrėžti kontroliniame sąraše.</p>	<p>Būtina pateikti: Vertinimo formą, prieigas prie aplinkos. Rezultatas: Grėsmių paieškos ataskaita.</p>	<p>A. 2 / B. 4 / C. 24 val.</p>
<p>Aptikimas ir reagavimas MDR</p>	<p>El: Grėsmių monitoringas</p>	<p>Klientas pageidauja, kad jo aplinką stebėtų saugumo specialistai</p>	<p>Tęstinis veiksmas. Kliento aplinka tikrinama kiekvieną dieną (naudojant EI konsolę). Tikrinami įtartinai EI aptikimai. Aptikti klaidingi teigiami rezultatai išsprendžiami. Klientui pranešama apie aptikimus (ataskaitos siunčiamos nurodytais intervalais). Kai aptikimas yra reikšmingas ir skubus, Klientas nedelsiant informuojamas pagalbos neatidėliotinių atvejų kontaktais</p>	<p>Būtina pateikti: Vertinimo formą, prieigą prie aplinkos. Rezultatas: periodinės kas dvi savaites rengiamos ataskaitos, periodiniai sinchronizavimo skambučiai, skubios ataskaitos, EI aplinkos pakeitimai.</p>	<p>Netaikoma (tęstinė veikla)</p>
	<p>El: Grėsmių medžioklė (proaktyvi)</p>	<p>Aktyvi periodinė Kliento aplinkos patikra remiantis „NOD BAL TIC“ grėsmių analizės duomenimis.</p>	<p>Periodiškai atliekamas veiksmas. Aplinka tikrinama naudojant EI. Klientas bus informuotas apie visas nustatytas grėsmes ar trūkumus. Bus suteikti patarimai. Atskiri etapai bus apibrėžti kontroliniame sąraše.</p>	<p>Būtina pateikti: Vertinimo formą, prieigą prie aplinkos. Rezultatas: periodinės ataskaitos, periodiniai sinchronizavimo skambučiai, skubios ataskaitos, EI aplinkos pakeitimai.</p>	<p>Netaikoma (suplanuota Veikla, kurią „NOD BAL TIC“ atlieka vieną kartą per 3 (tris) mėnesius.</p>
<p>Aptikimas ir reagavimas / Aptikimas ir reagavimas su XDR / Aptikimas ir reagavimas MDR</p>	<p>Diegimas ir atnaujinimas</p>	<p>Profesionali paslauga, skirta pradiniam ESET produktų ir (arba) komponentų, reikalingų tinkamam programų veikimui, diegimui atlikti. Vėlesni atnaujinimai iki naujausios versijos.</p>	<p>„NOD BAL TIC“ įdiegs arba atnaujins konsolę ir susijusius Produktus/komponentus. Diegimo ir atnaujinimo veikla yra susijusi su riboto „ESET“ Produktų vienetų skaičiaus diegimu - iki 100 Produktų/komponentų vienetų. Veikla atliekama kartą per mėnesį, pagal poreikį. Su Klientais dalijamasi vadovu, Diegimo/atnaujinimo planu, kuriame nurodoma, kaip atlikti veiksmus. Klientas privalo atlikti likusių Produktų ir galinių įrenginių diegimą/atnaujinimą per ne daugiau kaip 60 dienų nuo tada, kai „NOD BAL TIC“ pateikė nurodymą ir diegimo/atnaujinimo vadovą.</p>	<p>Būtina pateikti: Vertinimo formą, rezultatą:</p>	<p>Netaikoma (suplanuota Veikla, kurią atlieka „NOD BAL TIC“)</p>

3. Apibrėžtys.

Nebent iš konkrečios šio Priedo nuostatos galima suprasti kitaip, visų šiame Priede pateiktų didžiąja raide rašomų sąvokų reikšmė yra tokia, kaip apibrėžta šiame straipsnyje, Sąlygų pagrindinėje dalyje, arba kaip joms priskirta konkrečiose šių Sąlygų nuostatose. Tokios didžiąja raide rašomos sąvokos, turinčios apibrėžtį, bus pateiktos kabutėse.

- 3.1 **„Lentelė“** reiškia Sąlygų 2 priedo Preambulės 2 punkte pateiktą lentelę.
- 3.2 **„Saugumo profilis“** reiškia dokumentą, kurį „NOD BAL TIC“ sukuria atlikusi pirminį vertinimą, ir jo metu į Vertinimo formą įrašytą informaciją. Vadovaudamasi Saugumo profilyje nurodyta medžiaga, „NOD BAL TIC“ teikia Paslaugą.
- 3.3 **„EI“** reiškia „ESET Inspect“ arba „ESET Inspect Cloud“, „ESET“ galutinių punktų aptikimo ir reagavimo produktą (XDR).
- 3.4 **„EI agentas“** reiškia programą, veikiančią kaip ryšių sąsaja tarp įdiegtų „ESET“ saugumo produktų ir EI serverio. Ji išskiria visus svarbius žemo lygio įvykius iš „ESET“ saugumo Produktų ir siunčia juos į EI serverį. Tam, kad EI agentas tinkamai veiktų, prieš diegimą reikia įdiegti „ESET“ darbo vietų saugumo Produktą. Tam, kad EI agentas tinkamai veiktų ir siųstų įvykius į „ESET“ EI serverį, jam reikia licencijos. EI agentas yra labai svarbus tais atvejais, kai įvykiai iš galinio įrenginio negali būti pristatyti į EI serverį, pvz., kai nėra tinklo ryšio. Duomenys išsaugomi galiniuose įrenginiuose ir perduodami atkūrus įrenginio tinklo ryšį.
- 3.5 **„Aptikimas (EI v1.9 ar naujesnėje versijoje)“** reiškia EI rodomą informaciją, skirtą įspėti apie galimą Grėsmę. EI apima „NOD BAL TIC“ aktyvuotomis taisyklėmis paremtą atakos indikatorius aptikimo sistemą. Taisyklės, sukurtos įtartinam kenkėjiškam elgesiui nustatyti, suaktyvina nustatytų sunkumo lygių Aptikimų fiksavimą. Kiekvienas suveikęs Aptikimas rodomas EI Aptikimų skiltyje, aiškiai nurodant, kur jis buvo suaktyvintas (kuriame įrenginyje) ir kokia vykdomoji programa ir procesas jį suaktyvino. Kartu pateikiama Taisyklėse apibrėžta sunkumo informacija ir kiekvienam Aptikimui priskiriamas prioritetas.
- 3.6 **„Įvykis“** reiškia bet kokį įvykį, įvykusį Kliento infrastruktūros galiniuose įrenginiuose, kuriuos stebi ir registruoja EI. Apie šiuos įvykius EI praneša EI agentai, įdiegti minėtuose Kliento infrastruktūros galiniuose įrenginiuose. Šiuos įvykius Specialistai analizuoja vykdydami Grėsmių paiešką ir Grėsmių stebėseną.
- 3.7 **„Specialistas“** reiškia „NOD BAL TIC“ arba jos subrangovo, atliekančio Veiklą, darbuotoją, turintį „ESET“ sertifikatus ir reikiamas ekspertines žinias.
- 3.8 **„Problema“** reiškia su kibernetiniu saugumu susijusią problemą, kilusią Kliento IT infrastruktūroje, apie kurią Klientas nori pranešti ir kuri apibrėžta Lentelėje.
- 3.9 **„Užklausa“** – tai bet koks Kliento prašymas, susijęs su jų aplinkos ir joje įdiegtų Produktų saugumu, kuris nėra pranešimas apie Produkto Problemą. Siekiant išvengti abejonių pasakytina, kad Užklausa yra susijusios (bet jais neapsiriboja) su failų ir incidentų analize, reagavimu į juos ir jų padarinių mažinimu, Grėsmių paieška, su EI saugumu susijusiomis temomis (ne Produkto Klaidomis), pvz., Taisyklėmis ir Išimtimis, taip pat su palaikymu ir optimizavimu.
- 3.10 **„Kritinis (-iai) įvykis (-iai)“** reiškia įvykius, kuriems, „NOD BAL TIC“ nuomone, reikia skirti papildomo dėmesio, nes jie gali kelti Grėsmę.
- 3.11 **„Grėsmė“** reiškia tyčinio bandymo sugadinti ar sutrikdyti Kliento kompiuterių tinklo ar sistemos veikimą galimybę.
- 3.12 **„Techninės pagalbos atvejis“** reiškia Problemą ar Užklausą, turinčią priskirtą unikalų numerį, apie kurią Klientai praneša „NOD BAL TIC“ naudodamiesi „NOD BAL TIC“ Saugumo paslaugomis ir šiame Priede nustatyta pranešimo tvarka.
- 3.13 **„Prieinamumas“** reiškia darbo laiką, per kurį „NOD BAL TIC“ ir jos subrangovai gali teikti Paslaugas Klientams ir reaguoti pagal kiekvienai konkrečiai Paslaugai nustatytą PLS, tai yra nuo 8:00 val. iki 18:00 val. darbo dienomis.
- 3.14 **„Atsako tipai“** skirstomi į šias tris kategorijas:
 - a) **„Automatinis sistemos atsakas“** reiškia „NOD BAL TIC“ sistemos automatiškai sugeneruotą el. laišką, patvirtinantį, kad Klientas sėkmingai pateikė Techninės pagalbos atvejo pranešimą.
 - b) **„Pradinis Specialisto atsakas“** reiškia pirmąjį „NOD BAL TIC“ Specialisto atsakymą į sėkmingai pateiktą Techninės pagalbos atvejo pranešimą. Šiam atsako tipui taikomas garantuotas reagavimo laikas, apibrėžtas PLS.
 - c) **„Rezultatas“** reiškia galutinį „NOD BAL TIC“ Specialisto atsakymą į Kliento praneštą Problemą ir (arba) pateiktą Užklausą. Rezultato tipas priklauso nuo veiklos, susijusios su skirtingais Problemų ir Užklausių tipais (pvz., ataskaita, analizės rezultatai arba rekomendacijos ir kita), ir nėra žymimas kaip sprendimas, nes negalima garantuoti galutinių sprendimų visiems saugumo problemų tipams.
- 3.15 **„Paslaugų lygio sutartis“** arba **„PLS“ (angl. SLA)** reiškia „NOD BAL TIC“ ir Kliento sutartį, pagal kurią „NOD BAL TIC“ įsipareigoja Klientui, ir kurioje apibrėžiamas Saugumo paslaugų Prieinamumas ir garantuotas Pradinis Specialisto atsakas į tinkamai pateiktus Techninės pagalbos atvejo pranešimus:
 - a) **„Statinė PLS“** reiškia maksimalų Pradinį Specialisto atsako į Kliento praneštą Problemas ir (arba) pateiktas Užklausas laiką, kai laikui neturi įtakos Sunkumo lygiai, taigi PLS nurodytas laikas yra statinis.
 - b) **„Dinaminė PLS“** reiškia maksimalų Pradinį Specialisto atsako į Kliento praneštą Problemas ir (arba) pateiktas Užklausas laiką, kai laikui turi įtakos Sunkumo lygiai, taigi PLS nurodytas laikas yra dinaminis.
- 3.16 **„Reagavimo laikas“** yra garantuotas Specialisto reagavimo laikas. Galutinio rezultato laiko negalima nustatyti ir

garantuoti, tačiau „NOD BALTIC“ užtikrina, kad dėl visos įmanomos pastangos kuo greitesniam sprendimui, remiantis praneštų Problemų pobūdžiu ir sudėtingumu.

- 3.17 **„Sunkumo lygiai“** nurodo praneštų Problemų ir (arba) pateiktų Užklausų pobūdį ir skubumą, yra taikomi Problemoms ir (arba) Užklausoms, kaip apibrėžta Lentelėje. Sunkumo lygiai taip pat lemia Pradinį Specialisto atsaką, kaip apibrėžta PLS. Sunkumo lygiai skirstomi į šiuos tris skirtingus lygius: A. Kritinis; B. Aukštas; ir C. Įprastas. „NOD BALTIC“ pasilieka teisę keisti Sunkumo lygį, atsižvelgdama į savo pirminės analizės rezultatus.
- „Kritinės problemos“ ir „Kritinio pobūdžio užklausa“** reiškia problemas, kurios pasitvirtino kaip turinčios įtakos veiklos tęstinumui. Dažniausi kritinių problemų pavyzdžiai – realiu laiku vykstantis užkėrimas išpirkimo reikalaujančia programa, realiu laiku vykstantis incidentas, klaidingi teigiami rezultatai, dėl kurių neteisingai užblokuojama nekenksminga užduotis arba svarbi verslo programa ir pan. Kritinėms problemoms arba Kritinio pobūdžio užklausoms garantuojamas dviejų valandų Pradinis Specialisto atsako PLS.
 - „Aukšto sudėtingumo problemos“ ir „Aukšto sudėtingumo pobūdžio užklausa“** – atvejai, kai kyla rimtų įtarimų, kad gali būti paveiktas veiklos tęstinumas. Dažniausiai pasitaikantys pavyzdžiai – pranešimai apie klaidingus teigiamus rezultatus, aptiktus svarbiuose failuose, galimai įtartinio elgesio tyrimas ir pan. Aukšto sudėtingumo problemoms ir (arba) užklausoms garantuojamas keturių valandų Pradinis Specialisto atsako PLS.
 - „Įprastos problemos“ ir „Įprasto pobūdžio užklausa“** nėra rimtos ir neturi įtakos veiklos tęstinumui. Dažniausiai pasitaikantys pavyzdžiai yra retrospektyvus praeityje įvykusio incidento tyrimas, pagalba nustatant „ESET Inspect“ (toliau – EI) taisykles / išimtis, suplanuota išsami kenkėjiškų programų analizė ir pan. Šiam sunkumo lygiui priskiriama suplanuota veikla (pvz., suplanuota Grėsmių paieška) ir bet kokios Problemos ir (arba) Užklausa, kurios gali atsirasti jų vykdymo metu. Įprastoms problemoms ir (arba) Įprasto pobūdžio užklausoms garantuojamas dvidešimt keturių valandų Pradinis Specialisto atsako PLS.
- 3.18 **„Grėsmių medžioklė“** reiškia tam tikro Kliento nurodyto EI Aptikimų ir Įvykių rinkinio tyrimą arba bendrą atitinkamų Įvykių ir Aptikimų peržiūrą, jei Klientui kyla įtarimų dėl galimų Grėsmių. „NOD BALTIC“ atlieka šiuos veiksmus: a) peržiūri nurodytus Aptikimus, kad nustatytų jų pagrindinę priežastį; b) pateikia praktiškus patarimus ir pagal savo išvadas parengia Ataskaitas. Siekiant išvengti bet kokių abejonių pasakytina, kad visus siūlomus veiksmus, kuriuos reikia atlikti ne EI, turi atlikti Klientas.
- 3.19 **„Grėsmių monitoringas“** reiškia stebėsenos ir konsultavimo paslaugą, sukurtą EI konsolės pagrindu. Ja užtikrinama, kad „NOD BALTIC“ tikrins Kliento EI konsolę vieną kartą per darbo dieną (nuo pirmadienio iki penktadienio). Tai reiškia bendrą konsolės patikrą – ypač suveikusius Aptikimus, tolesnį galimų grėsmių tyrimą su vėlesniais Aptikimais, kuriems reikia Kliento intervencijos, prioritetų nustatymu. „NOD BALTIC“ atlieka šiuos veiksmus: a) pagal išvadas rengia Ataskaitas; b) kreipiasi į Klientą, kad įspėtų jį apie bet kokius Kritinius įvykius, į kuriuos reikia atkreipti dėmesį nedelsiant. Bet kokias tiksliai nustatytas anomalijas, kurios toliau turi būti tiriamos Kliento pusėje, šalina „NOD BALTIC“, pateikdama rekomendacijas dėl to, kaip elgtis tuo atveju, jei anomalija pasitvirtintų kaip reali grėsmė. Jei „NOD BALTIC“ sukuria naujas taisykles ir (arba) išimtis EI sistemoje, tai dokumentuojama būsimoje Būsenos ataskaitoje.
- 3.20 **„Būsenos ataskaita“** reiškia Rezultato tipą – „NOD BALTIC“ kas mėnesį rengiamą dokumentą, kuriame pateikiama „NOD BALTIC“ Specialistų atliktų veiksmų santrauka, jų išvados, rekomendacijos ir bet kokia kita informacija, kuri laikoma svarbia konkrečiam Paslaugos veiklos potipiui (pvz., Grėsmių paieškos ataskaita arba kenkėjiškos programinės įrangos analizės ataskaita) ir kuris pateikiamas Klientui el. paštu.
- 3.21 **„Diegimo ir atnaujinimo veikla“** turi reikšmę, aprašytą 1 priedo A dalyje (išskyrus tai, kad „NOD BALTIC“ pati susisieks su Klientu dėl jos atlikimo laiko) ir kad Diegimo ir atnaujinimo veikla bus atliekama dėl Produktų, nurodytų šio Priedo 2, C straipsnio 4.6 (b) punkte.

4. Kibernetinės saugos paslaugų aprašymas.

A. „NOD BALTIC“ aptikimo ir reagavimo paslauga.

- 4.1 „NOD BALTIC“ aptikimo ir reagavimo paslauga yra „NOD BALTIC“ teikiama saugumo palaikymo paslauga, kurią sudaro šios paslaugos Lentelėje nurodytos Veiklos rūšys, kurias Specialistas atlieka Kliento prašymu siekdamas padėti išspręsti Kliento Problemas (kurioms taikoma ši Paslauga pagal Lentelę) naudodamasis Produktais.
- 4.2 Norėdamas pasinaudoti „NOD BALTIC“ aptikimo ir reagavimo paslauga, Klientas turi įsigyti ir savo IT aplinkoje įdiegti bent: i) „ESET“ Produktus, skirtus galiniams įrenginiams; ii) tokie galiniai įrenginiai turi būti valdomi „ESET“ valdymo platformos Produktu.
- 4.3 Ši paslauga negali būti teikiama, jei Kliento IT aplinkoje yra įdiegta EI.

B. „NOD BALTIC“ aptikimo ir reagavimo su XDR paslauga.

- 4.4 „NOD BALTIC“ aptikimo ir reagavimo su XDR paslauga yra „NOD BALTIC“ teikiama saugumo palaikymo paslauga, kurią sudaro šios paslaugos Lentelėje nurodytos Veiklos rūšys, kurias Specialistas atlieka Kliento prašymu siekdamas padėti išspręsti Kliento Problemas (kurioms taikoma ši Paslauga pagal Lentelę), naudodamasis

Produktais. Be visų veikos rūšių, įtrauktų į „NOD BALTIC“ aptikimo ir reagavimo pagrindinę paslaugą, ši paslauga taip pat apima palaikymą, susijusį su EI ir grėsmių paieška pagal poreikį.

- 4.5 Norėdamas pasinaudoti „NOD BALTIC“ aptikimo ir reagavimo paslauga su XDR, Klientas turi įsigyti ir savo IT aplinkoje įdiegti bent: i) „ESET“ Produktus, skirtus galiniams įrenginiams; ii) tokie galiniai įrenginiai turi būti valdomi „ESET“ valdymo platformos Produktu; iii) EI.

C. „NOD BALTIC“ aptikimo ir reagavimo MDR paslauga.

- 4.6 „NOD BALTIC“ aptikimo ir reagavimo paslauga MDR yra „NOD BALTIC“ teikiama saugumo palaikymo paslauga, kurią sudaro šios paslaugos Lentelėje nurodytos Veiklos rūšys, kurias Specialistas atlieka Kliento prašymu siekdamas padėti Klientui išspręsti jo IT aplinkoje kylančias Problemas, apibrėžtas šios paslaugos Lentelėje. Be visų veiklos rūšių, įtrauktų į „NOD BALTIC“ aptikimo ir reagavimo paslaugą su XDR, ši paslauga apima aktyvią Grėsmių paiešką. Grėsmių stebėseną ir nuolatinę Diegimo bei atnaujinimo veiklą.
- 4.7 Norėdamas pasinaudoti „NOD BALTIC“ aptikimo ir reagavimo paslauga MDR, Klientas turi:
- Įsigyti ir savo IT aplinkoje įdiegti bent: i) su EI suderinamus „ESET“ galinių įrenginių Produktus (galinių įrenginių / failų saugumo / pašto saugumo produktai + valdymo agentas ir EI agentai) savo įrenginiams; ii) „ESET PROTECT&INSPECT (on-prem)“ arba „ESET PROTECT&INSPECT (Cloud)“; ir iii) „ESET“ produktai / komponentai turi būti diegiami ir suderinami su minimaliomis versijomis, kurias nurodo Specialistai; iv) naudojant „ESET PROTECT&INSPECT (on-prem)“ turi būti užtikrinamas atsarginių duomenų kopijų vykdymas. Šiuo tikslu šiame Priede nurodytą Diegimo ir atnaujinimo veiklą atlieka „NOD BALTIC“, atsižvelgdama į informaciją apie Kliento aplinką.
 - Dėl to, kad Diegimo ir atnaujinimo veikla yra susijusi su riboto „ESET“ Produktų vienetų skaičiaus diegimu/atnaujinimu, kaip nurodyta aukščiau esančioje Lentelėje, ir atsižvelgiant į tai, kad tinkamas tam tikrų pirmiau apibrėžtų Produktų diegimas yra būtinoji sąlyga, kad būtų galima teikti „NOD BALTIC“ aptikimo ir reagavimo paslaugą MDR, Klientas privalo atlikti likusių Produktų ir galinių įrenginių diegimą/atnaujinimą per ne daugiau kaip 60 dienų nuo tada, kai „NOD BALTIC“ pateikė nurodymą ir diegimo/atnaujinimo vadovą. Klientui neatlikus reikalaujamo diegimo/atnaujinimo, laikoma, kad Klientas atsisakė tinkamai bendradarbiauti, o „NOD BALTIC“ pasilieka teisę suvaržyti ar apriboti „NOD BALTIC“ galutinės aptikimo ir reagavimo paslaugos teikimą, kol toks pažeidimas bus pašalintas.
 - Atsižvelgiant į tai, kad naudojant „ESET PROTECT&INSPECT (on-prem)“ atsarginių kopijų darymas yra būtinoji sąlyga, kad būtų galima teikti „NOD BALTIC“ aptikimo ir reagavimo paslaugą MDR, Klientas privalo daryti pilnas atsargines „ESET PROTECT&INSPECT“ duomenų bazės kopijas ne rečiau kaip kartą per savaitę ir saugoti įrašus ne mažiau kaip 1 mėnesį. Klientui nedarant atsarginių kopijų, laikoma, kad Klientas atsisakė tinkamai bendradarbiauti, o „NOD BALTIC“ pasilieka teisę suvaržyti ar apriboti „NOD BALTIC“ galutinės aptikimo ir reagavimo paslaugos MDR teikimą, kol toks pažeidimas bus pašalintas, ir neprisiima atsakomybės dėl prarastų duomenų ar išlaidų duomenims atkurti bei saugumo incidentų, įvykusių dėl „ESET PROTECT&INSPECT“ duomenų bazės praradimo.
 - Užtikrinti, kad techninė įranga ir operacinė sistema visada atitiktų Produktų / komponentų techninės įrangos ir operacinės sistemos reikalavimus;
- 4.8 Naudodamasis šia „NOD BALTIC“ aptikimo ir reagavimo MDR paslauga, Klientas be išankstinio „NOD BALTIC“ sutikimo ar jo žinios negali keisti jokių EI taisyklių, išimčių ar nustatymų. Šio įsipareigojimo pažeidimas gali neigiamai paveikti Paslaugos Veiklas ir (arba) EI funkcionavimą, ir „NOD BALTIC“ nebus atsakinga už bet kokią su tuo susijusią žalą.

D. „NOD BALTIC“ incidentų tyrimo paslauga.

- 4.9 „NOD BALTIC“ incidentų tyrimo paslauga yra „NOD BALTIC“ teikiama saugumo paslauga, kurią sudaro šios paslaugos Lentelėje nurodytos Veiklos rūšys, kurias Specialistas atlieka Kliento prašymu siekdamas padėti išspręsti Kliento Problemas (kurioms taikoma ši Paslauga pagal Lentelę). Paslauga suteikiama pagal metodiką, kurią sudaro šie žingsniai:
- Nustatymas ir identifikavimas;
 - Incidento užkardymas;
 - Įsibrovimo ar įsilaužimo kelio tyrimas;
 - Duomenų atkūrimas (pagal galimybes);
 - Ataskaitos pateikimas ir išvados.
- 4.10 Norėdamas pasinaudoti „NOD BALTIC“ incidentų tyrimo paslauga, Klientas turi pateikti Užsakymą ir incidento duomenis pagal Užsakyme pateiktą tvarką.
- 4.11 Kritinės problemos ir Kritinio pobūdžio užklauskos sprendžiamos nedelsiant, geriausia pastanga, kaip įmanoma greičiau.
- 4.12 Specialistas negali garantuoti, kad Kliento failai bus dešifruoti ir neprisiima atsakomybės dėl prarastų duomenų ar išlaidų duomenims atkurti.
- 4.13 „NOD BALTIC“ Specialistai incidento tyrimo paslaugos teikimo Veikloje rekomenduoja, kad apie incidentą būtų informuotas Nacionalinis kibernetinio saugumo centras (toliau – NKSC) ir/arba Valstybinė duomenų apsaugos

inspekcija (toliau VDAI). Vykdamas tyrimus ir aptikus galimus Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo pažeidimus, susijusius su asmens duomenimis, NKSC informaciją apie incidentą pagal kompetenciją perduoda VDAI, o jei tyrimo medžiagoje yra nusikalstamos veikos požymių - Lietuvos kriminalinės policijos biuro Sunkaus ir organizuoto nusikalstamumo 5-ajai valdybai (Kiberpolicijai).

5. Saugumo paslaugų pranešimų teikimas ir bendradarbiavimas.

- 5.1 „NOD BAL TIC“ pradeda teikti Saugumo paslaugą nuo tada, kai įsigalioja Sutartis.
- 5.2 „NOD BAL TIC“ Saugumo paslaugomis galima naudotis visuotinai patvirtintu darbo laiku, nuo 8:00 val. iki 18:00 val. darbo dienomis, išskyrus atvejus, kai taikomame Užsakyme nurodyta kitaip.
- 5.3 Reagavimo laikai nustatomi pagal PLS, kaip apibrėžta pirmiau pateiktoje Lentelėje kiekvienam Problemos /Užklauso tipui.
- 5.4 Saugumo paslaugos teikiamos nustatyta laikotarpį, nurodytą Užsakyme bei Paslaugų sertifikate.
- 5.5 Visų „NOD BAL TIC“ kibernetinės saugos paslaugų, viena iš sudėtinių dalių yra „PREMIUM“ palaikymo paslauga, aprašyta 1 priedo C dalyje, kurios teikimo tvarka Klientas privalo vadovautis lygiavertiškai ir privalomai.
- 5.6 Pranešdamas apie Problemą/Užklausą Klientas privalo pateikti būtiną informaciją:
 - a. Kliento pavadinimas
 - b. Kliento paslaugos numeris
 - c. Informacija apie Kliento kontaktinį asmenį (vardas, pavardė, telefono numeris, pareiginis el. pašto adresas).
 - d. Išsamus Problemos arba Užklauso aprašymas.
- 5.7 Apie Kritines problemas Klientas turi pranešti arba Kritinio pobūdžio užklauso turi pateikti tik nurodytu telefono numeriu (KARŠTASIS TELEFONAS). Pranešant apie Kritines problemas ar pateikiant Kritinio pobūdžio užklauso Kliento kontaktiniuose telefono numeriuose neturi būti suaktyvinta CLIR ar kita panaši funkcija, ribojanti galimybę atpažinti liniją, kuria skambinama. Jei užimtos visos KARŠTOJO TELEFONO linijos, Klientas turi palikti balso pašto pranešimą, ir tai bus laikoma tinkamu būdu pranešti apie Kritinę problemą ar pateikti Kritinio pobūdžio užklauso.
- 5.8 Apie Aukšto sudėtingumo problemas Klientas turi pranešti ir Aukšto sudėtingumo pobūdžio užklauso turi pateikti naudodamasis elektroniniu paštu ir/arba KARŠTUOJU TELEFONU. Pranešimas apie Problemą arba šio Sunkumo lygio užklauso pateikimas reikš, kad:
 - a. Naudojantis elektroniniu paštu: buvo tinkamai pateikti visi reikalaujami duomenys ir vėliau buvo gautas automatiškai sugeneruotas „NOD BAL TIC“ el. laiškas, patvirtinantis, kad Techninės pagalbos atvejis buvo užregistruotas sėkmingai.
 - b. Naudojantis PAGALBOS TARNYBOS telefono linijos numeriu: buvo pateikta visa Specialisto reikalaujama informacija ir vėliau buvo gautas automatiškai sugeneruotas „NOD BAL TIC“ el. laiškas, patvirtinantis, kad Techninės pagalbos atvejis buvo užregistruotas sėkmingai.
 - c. Patvirtinimo el. laiškas išsiunčiamas formoje nurodytu Kliento kontaktiniu el. pašto adresu. Klientui negavus patvirtinimo el. laiško per 10 (dešimt) minučių nuo bandymo pranešti apie Problemą arba pateikti Užklauso, Klientas turi kreiptis pakartotinai.
- 5.9 Visa kontaktinė informacija, skirta pranešti apie bet kokias Problemas ar pateikti Užklauso (pvz. KARŠTASIS TELEFONAS, PAGALBOS CENTRO elektroninis paštas ar kita), nurodoma atskirame dokumente, kurį „NOD BAL TIC“ pateikia Klientui prieš „NOD BAL TIC“ pradėdamas teikti bet kokias Saugumo paslaugas.
- 5.10 Jei pranešdamas apie Problemą ar pateikdamas Užklauso Klientas pateikia netikslią ar neišsamią informaciją, Specialistas reikalaus, kad informacija būtų papildyta ar ištaisyta; tuo tarpu negali būti pradėtas skaičiuoti joks PLA laikotarpis, numatytas Lentelėje ir Sąlygose.
- 5.11 Problema laikoma išspręsta bet kuriuo iš toliau nurodytų atvejų:
 - a. „NOD BAL TIC“ el. paštu pateikia Klientui Lentelėje apibrėžtą Rezultatą, susijusį su atitinkama Problema.
 - b. Praėjus 24 val. nuo antrojo pranešimo, kuriame reikalaujama bendradarbiauti, išsiuntimo.
- 5.12 „NOD BAL TIC“ Aptikimo ir reagavimo su XDR bei Aptikimo ir Reagavimo MDR Paslaugoms yra taikoma galimybė su Specialistu bendrauti momentinių žinučių pagalba (angl. instant messaging, IM). Kliento Atstovo ir Specialisto keitimasis beveik realiuoju laiku siunčiamomis žinutėmis galimas naudojant atskirą programą „Microsoft Teams“ arba abiems pusėms priimtina lygiavertę programą. Pabrėžiama, kad momentinės žinutės gali būti tik informacinio pobūdžio arba derinant nuotolinės sesijos laiką.
- 5.13 Saugumo paslaugos teikiamos su sąlyga, kad Klientas yra įsigijęs atitinkamą Saugumo paslaugą visiems galiniams įrenginiams, apsaugotiems „ESET“ Produktais. Su sąlyga, kad Klientas padidina galinių įrenginių kiekį, apsaugotų „ESET“ Produktais, Saugumo paslaugos teikimo metu, jis taip pat privalo išplėsti Saugumo paslaugą tokia apimtimi, kuri atitinka padidintą galinių įrenginių, apsaugotų „ESET“ Produktais, skaičių.
- 5.14 Veiklos vykdymo eigoje, „NOD BAL TIC“ suderina su Klientu laiką, kada periodiškai, kartą kas ketvirtį, yra teikiama „ESET“ produktų esamos situacijos įvertinimo ir patikros paslauga. „ESET“ produktų esamos situacijos įvertinimo ir patikros paslauga yra aprašyta šio, Sąlygų 1 Priedo B dalyje.

6. **Proaktyvus informacijos teikimas.** Staigaus Programų nesuderinamumo su nauju operacinės sistemos naujinimu arba panašios techninės problemos atveju, „NOD BAL TIC“ nedelsdama imasi veiksmų problemai išspręsti ir informuoja Klientą apie problemą bei jos poveikio Kliento infrastruktūrai mažinimą. Taip pat Klientui siunčiami pranešimai apie globalias grėsmes ir pažeidžiamumus, rekomendacijas ar kita.

3 priedas – Duomenų tvarkymo sutartis (toliau – DTS)

1. Pagal 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo, kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (toliau – **BDAR**) reikalavimus, „NOD BALTIC“ (toliau – **Duomenų tvarkytojas**) ir Klientas (toliau – **Duomenų valdytojas arba Valdytojas**) sudaro duomenų tvarkymo sutartį, siekdami apibrėžti asmens duomenų tvarkymo sąlygas, jų apsaugos būdą ir apibrėžti kitas abiejų šalių teises ir pareigas, susijusias su duomenų subjektų asmens duomenų tvarkymu Duomenų valdytojo vardu įgyvendinant Sąlygų, kaip pagrindinės sutarties, dalyką.
2. **Asmens duomenys.** Siekiant teikti Paslaugas pagal Sąlygas, Duomenų tvarkytojui gali prireikti tvarkyti informaciją, susijusią su fiziniu asmeniu, kurio tapatybė nustatyta ar gali būti nustatyta (toliau – **Asmens duomenys**), Duomenų valdytojo vardu.
3. **Įgaliojimas.** Duomenų valdytojas įgalioja Duomenų tvarkytoją tvarkyti Asmens duomenis toliau nurodytomis sąlygomis:
 - 3.1 „**Duomenų tvarkymo tikslas**“ reiškia Paslaugų teikimą pagal Sąlygas.
 - 3.2 „**Tvarkymo laikotarpis**“ reiškia laikotarpį nuo Sutarties sudarymo pagal Sąlygas iki jos nutraukimo arba galiojimo pabaigos.
 - 3.3 „**Asmens duomenų apimtis ir kategorijos**“ apima bet kokius Asmens duomenis, kuriuos Duomenų valdytojas pateikė arba kuriais sudarė sąlygas naudotis teikiant Paslaugas, visų pirma bet kokius Asmens duomenis, pateiktus Paslaugų užklausoje arba tvarkant bet kokias Paslaugų užklausas, arba bet kokius Asmens duomenis, kurie gali būti prieinami arba pasiekiami Duomenų tvarkytojui, jei Duomenų valdytojas suteikė laikinąją ar nuolatinę prieigą prie savo Produktų arba įrenginių Paslaugų teikimo metu.
 - 3.4 „**Duomenų subjektas**“ reiškia bet kokį fizinį asmenį, kuris yra įgaliotas Duomenų valdytojo įrenginių naudotojas ir (arba) Duomenų valdytojo ir, jei taikoma, su juo susijusių subjektų darbuotojas ar rangovas, taip pat bet koks asmuo, kurio duomenis Duomenų valdytojas gali pateikti arba padaryti prieinamus Duomenų tvarkytojui Paslaugų teikimo metu.
 - 3.5 „**Duomenų tvarkymo operacijos**“ reiškia kiekvieną operaciją, būtiną duomenų tvarkymo tikslui pasiekti.
 - 3.6 „**Dokumentais patvirtinti nurodymai**“ reiškia nurodymus, aprašytus Sąlygose, jų Prieduose, DTS, Paslaugos dokumentuose arba prašymuose suteikti Paslaugą.
4. **Duomenų tvarkytojo pareigos.** Duomenų tvarkytojas privalo:
 - 4.1 tvarkyti Asmens duomenis Paslaugų teikimo tikslais pagal Sąlygas ir tik remdamasis Dokumentais patvirtintais nurodymais, įskaitant dėl Asmens duomenų perdavimo į trečiąją šalį, išskyrus atvejus, kai to reikalaujama pagal ES; tokiais atvejais prieš pradėdamas tvarkyti Asmens duomenis Duomenų tvarkytojas informuoja Duomenų valdytoją apie tokį teisinį reikalavimą, nebent toks įstatymas draustų tokį informavimą dėl svarbių viešojo intereso priežasčių.
 - 4.2 Užtikrinti, kad asmenys, įgalioti tvarkyti Asmens duomenis, būtų įsipareigoję laikytis konfidencialumo.
 - 4.3 imtis visų BDAR 32 straipsnyje numatytų priemonių, susijusių su duomenų tvarkymo saugumu, atsižvelgiant į naujausius technikos pasiekimus, įgyvendinimo sąnaudas ir duomenų tvarkymo pobūdį, apimtį, aplinkybes ir tikslus, taip pat į įvairios tikimybės ir rimtumo pavojų fizinių asmenų teisėms ir laisvėms, kad tvarkant Duomenų valdytojo Asmens duomenis būtų užtikrintas toks saugumo lygis, kuris atitiktų riziką.
 - 4.4 Atsižvelgiant į duomenų tvarkymo pobūdį, kiek įmanoma padėti Valdytojui tinkamomis techninėmis ir organizacinėmis priemonėmis vykdyti Valdytojo pareigą atsakyti į prašymus pasinaudoti BDAR III skyriuje nustatytais Duomenų subjekto teisėmis.
 - 4.5 Gavęs prašymą, teikti pagrįstą pagalbą Duomenų valdytojui siekiant užtikrinti, kad būtų laikomasi BDAR 32–36 straipsniuose nustatytų įsipareigojimų, atsižvelgiant į duomenų tvarkymo pobūdį ir Duomenų tvarkytojo turimą informaciją.
 - 4.6 Duomenų valdytojo pasirinkimu, per 30 (trisdešimt) darbo dienų nuo Paslaugų, susijusių su duomenų tvarkymu, teikimo pabaigos ištrinti arba grąžinti visus Duomenų valdytojo vardu tvarkomus Asmens duomenis ir ištrinti esamas kopijas, nebent tokius duomenis reikėtų saugoti pagal ES teisę arba ES valstybės narės teisę.
 - 4.7 Tvarkyti nuolat atnaujinamą visų duomenų tvarkymo veiklos, kurią jis atliko Duomenų valdytojo vardu, kategorijų registrą.
 - 4.8 Suteikti Duomenų valdytojui prieigą prie visos informacijos, būtinos atitikčiai įrodyti, kuri yra Sąlygų, jų Priedų ir Paslaugų dokumentų dalis, ir, jei būtina, leisti Duomenų valdytojui ar kitam Duomenų valdytojo įgaliotam

auditoriui atlikti auditą, susijusį su pagal šią Sutartį atliekamų duomenų tvarkymu.

- 5. Kito tvarkytojo pasitelkimas.** Paprastai Duomenų tvarkytojas turi teisę pasitelkti kitą Duomenų tvarkytoją (toliau – „Pagalbinis duomenų tvarkytojas“), kuris vykdytų konkrečią duomenų tvarkymo veiklą laikydamasis Sąlygų, visų pirma šios sutarties ir Paslaugų dokumentų. Duomenų tvarkytojas užtikrina, kad bet kuriam tokiam Pagalbiniam duomenų tvarkytojui būtų taikomi šioje Sutartyje numatyti įsipareigojimai. Net ir tokiu atveju Duomenų tvarkytojas lieka visiškai atsakingas Duomenų valdytojui už bet kokį Pagalbinio duomenų tvarkytojo atliekamą asmens duomenų tvarkymą. Paslaugų teikimo tikslais Duomenų tvarkytojas pasitelkia Platintoją kaip savo Pagalbinį duomenų tvarkytoją. Pagalbinis duomenų tvarkytojas privalo informuoti Duomenų valdytoją apie bet kokius numatomus pasikeitimus, susijusius su kitų Pagalbinių duomenų tvarkytojų pasitelkimu ar pakeitimu, tokiu būdu suteikdamas Duomenų valdytojui galimybę prieštarauti tokiems pakeitimams. Bet kokie prieštaravimai dėl naujo Pagalbinio duomenų tvarkytojo turi būti gauti per 7 (septynias) darbo dienas nuo pranešimo gavimo dienos, priešingu atveju laikoma, kad Duomenų valdytojas sutiko su nauju Pagalbinio duomenų tvarkytoju. Jei Duomenų valdytojas pagrįstai prieštarauja naujam Pagalbiniam duomenų tvarkytojui ir prieštaravimas negali būti patenkinamai išspręstas per pagrįstą laiką, Klientas gali nutraukti šią Sutartį be jokių baudų su sąlyga, kad raštu įspėjo apie tai Duomenų tvarkytoją prieš 30 (trisdešimt) dienų. Jei Duomenų valdytojo prieštaravimas lieka neišspręstas praėjus 30 (trisdešimčiai) dienų nuo jo pateikimo ir nebuvo gautas joks pranešimas apie sutarties nutraukimą, laikoma, kad Duomenų valdytojas sutinka su nauju Pagalbinio duomenų tvarkytoju.
- 6. Tvarkymo teritorija.** Duomenų tvarkytojas dės visas pastangas, kad duomenys Duomenų valdytojo sprendimu būtų tvarkomi Europos ekonominėje erdvėje arba šalyje, kuri Europos Komisijos sprendimu pripažinta saugia. Standartinės sutarčių sąlygos (galima rasti čia: <https://www.eset.com/fileadmin/ESET/INT/Docs/no-index/Standard-Contractual-Clauses.pdf>) taikomos tuo atveju, kai Asmens duomenys perduodami ir tvarkomi už Europos ekonominės erdvės ribų arba šalyje, kuri Europos Komisijos sprendimu pripažinta saugia.
- 7. Duomenų tvarkytojo kontaktinė informacija.** Visi pranešimai, užklauskos, reikalavimai ir kita komunikacija, susijusi su asmens duomenų apsauga, turi būti siunčiami adresu: „NOD BALTIC, UAB“ adresas: Laisvės pr. 3, Vilnius, Lietuva, el. paštas: info@eset.lt.