



## DUOMENŲ PERDAVIMO IR INTERNETO PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS

Galioja nuo 2022--

1. **Bendrosios nuostatos**
- 1.1. Duomenų perdavimo ir interneto paslaugų teikimo taisyklės (toliau – **Taisyklės**) nustato Taisyklėse nurodytų paslaugų teikimo sąlygas, kokybės užtikrinimo standartus bei kitas sąlygas, susijusias su paslaugų įdiegimu, naudojimu bei teikimu.
- 1.2. Taisyklės yra taikomos šioms paslaugoms:
  - 1.2.1. **L1 ryšio paslauga** – didelės spartos duomenų perdavimo paslauga tarp 2 ar daugiau tinklo taškų, perduodama DWDM technologijos pagrindu;
  - 1.2.2. **L2 ryšio paslauga** – duomenų perdavimo paslauga tarp 2 ar daugiau tinklo taškų, perduodama paketų komutavimo (L2 pagal OSI) technologijos pagrindu;
- 1.3. **Interneto paslauga** – duomenų perdavimo paslauga vykdoma L3 pagal OSI technologijos pagrindu.
2. **Sąvokos**
- 2.1. Šiose Taisyklėse naudojamos toliau šiame punkte nurodytos sąvokos:
  - 2.1.1. **Darbo valandos** – pirmadienis – penktadieniais nuo 7:30 iki 18:00, išskyrus Valstybinių švenčių dienas;
  - 2.1.2. **DLC** – UAB Duomenų logistikos centras, pagal Lietuvos Respublikos įstatymus įsteigta ir veikianti uždaroji akcinė bendrovė, juridinio asmens kodas: 302527488, PVM mokėtojo kodas: LT100005528012, registruotos buveinės adresas yra A. Juozapavičiaus g. 13, Vilnius, Lietuva;
  - 2.1.3. **DLC galinė įranga** – DLC priklausanti įranga, sumontuota Paslaugos įdiegimo vietoje;
  - 2.1.4. **Galiniai įrenginiai** – leidžiantys priimti ir (ar) perduoti informaciją įtaisai ir jų atitinkamos dalys ir kiti Kliento ir (arba) Galutinių naudotojų elektroninių ryšių įrenginiai, prijungiami prie įvado ir (arba) prie DLC galinės įrangos;
  - 2.1.5. **Galinio įrenginio linija** – Klientui ir/arba Galutiniam naudotojui ir/arba trečiosioms šalims priklausianti elektros ryšių tinklo dalis, išskyrus DLC galinę įrangą, kuri jungia įvadą su Kliento ir/arba Paslaugų vartotojo Galiniu įrenginiu;
  - 2.1.6. **Galutiniai naudotojai** – Kliento klientai, kuriems Klientas perparduoda užsakytą Paslaugą;
  - 2.1.7. **Gedimas** – bet koks neplanuotas įvykis nulemiantis Paslaugos nutrukimą arba Paslaugos kokybės sumažėjimą;
  - 2.1.8. **Klientas** – fizinis ar juridinis asmuo, ar kita organizacija, kuri(-is) naudojasi DLC teikiama Paslauga(-omis) pagal sudarytą Sutartį savo verslo reikmėms;
  - 2.1.9. **Kliento atstovas** – Kliento įgaliotas asmuo, Paslaugos(-ų) teikimo metu turintis turintis teisę atlikti Kliento IT arba kitos techninės įrangos techninę priežiūrą, šalinti gedimus, fiziškai pateikti į DLC duomenų centrą su tikslu atlikti fizinius veiksmus su Kliento įranga;

## TERMS OF DATA TRANSMISSION AND INTERNET SERVICES

Valid from 2022--

1. **General Provisions**
- 1.1. Terms of data transmission and internet services (hereinafter **the Terms**) shall set out the terms and conditions for the provision of the services referred to in these Terms, the quality assurance standards, and any other terms and conditions relating to the installation, use and provision of the services.
- 1.2. These Terms apply to the following services:
  - 1.2.1. **L1 Data Transmission Service** – a high-speed data communication service between 2 or more network points based on DWDM technology;
  - 1.2.2. **L2 Data Transmission Service** – a data transmission service between 2 or more network points, transmitted on the basis of packet switching (L2 according to OSI) technology;
- 1.3. **Internet Service** – a data service based on L3 over OSI technology.
2. **Definitions**
- 2.1. For the purposes of these Terms, the following terms shall have the meanings set out in this paragraph:
  - 2.1.1. **Working hours** means Mondays to Fridays from 7:30 to 18:00 except for Public Holidays;
  - 2.1.2. **DLC** means UAB Duomenų logistikos centras, a private limited liability company established and operating in accordance with the laws of the Republic of Lithuania, legal entity code: 302527488, VAT identification number: LT100005528012, registered office address: A. Juozapavičiaus str. 13, Vilnius, Lithuania;
  - 2.1.3. **DLC Terminal Equipment** means the equipment belonging to the DLC installed at the place of installation of the Service;
  - 2.1.4. **Terminal Devices** means the devices enabling the reception and/or transmission of information, or the relevant parts thereof, and other electronic communications equipment of the Customer and/or the End Users, connected to the input and/or to the DLC Terminal Equipment;
  - 2.1.5. **Terminal Equipment Line** means the part of the electrical communications network belonging to the Customer and/or the End User and/or third parties, other than the DLC Terminal Equipment, which connects the Port to the Customer's and/or End User's Terminal Devices;
  - 2.1.6. **End Users** means the Customer's clients to whom the Customer resells the ordered Service;
  - 2.1.7. **Failure** means any unplanned event resulting in an interruption of the Service or a reduction in the quality of the Service;
  - 2.1.8. **Customer** means a natural or legal person or other organisation that uses the Service(s) provided by DLC under the Contract for its own business purposes;
  - 2.1.9. **Customer's Representative** means a person authorised by the Customer who, at the time of provision of the Service(s), has the right to carry out maintenance of the Client's IT or other hardware, troubleshoot and physically access the DLC data centre for the purpose of carrying out physical operations on the Customer's equipment;

- 2.1.10. **Ivadas** – DLC priklausančios fizinės jungtys, atitinkančios jų prieigos techninius reikalavimus, sudarančios DLC tinklo dalį ir būtinos Galinio įrenginio linijai ir (arba) Kliento ar Galutinio naudotojo Galiniam įrenginiui (jungiant tiesiogiai) prijungti;
- 2.1.11. **Minimalaus naudojimosi Paslauga terminas** – Užsakyme nurodytas laikotarpis, susijęs su DLC būtinomis išlaidomis Paslaugai įrengti ir jos teikimui palaikyti, per kurį Klientas įsipareigoja nenutraukti Paslaugos Užsakymo. Minimalaus naudojimosi Paslauga terminas pradėdamas skaičiuoti nuo užsakytos Paslaugos teikimo pradžios;
- 2.1.12. **Paslauga** – Kliento užsakyta ir DLC teikiama viena iš Taisyklių 1.2 punkte nurodytų paslaugų;
- 2.1.13. **Paslaugos** – Paslauga kartu su papildomomis paslaugomis, kurias Klientas užsisako naudodamasis Paslauga. Paslaugų ir papildomų paslaugų sąrašas pateikiamas Sutarties prieduose;
- 2.1.14. **Paslaugos priėmimo-perdavimo aktas** – dokumentas, kuriuo įforminamas Užsakyme pateiktos Paslaugos įrengimo faktas ir abiejų Šalių patvirtinimas pradėti teikti Paslaugą nuo šio dokumento pasirašymo datos;
- 2.1.15. **Paslaugos pateikiamumas** – laiko intervalo, kai Paslauga yra pasiekama ir darbinga, santykis su vieno kalendorinio mėnesio trukme, išreikštas procentais;
- 2.1.16. **Pagalbos tarnyba** – DLC paslaugų užsakymo ir gedimų registravimo tarnyba;
- 2.1.17. **Planiniai darbai** – laikas, DLC infrastruktūroje atliekami iš anksto suplanuoti techninio aptarnavimo darbai, kurių metu galimi Paslaugos(-ų) teikimo sutrikimai. Planinių darbų laikas į Gedimų laiką neįskaitomas, jei Paslaugos teikimo sutrikimas buvo iš anksto Šalių abipusiai suderintas;
- 2.1.18. **Priedas** – kartu su Sutartimi pasirašomas dokumentas, apibūdinantis Kliento užsakomos Paslaugos(-ų) techninę specifikaciją ir detalizuojantis parametrus;
- 2.1.19. **Sutartis** – Kliento ir DLC sudaryta Paslaugų teikimo sutartis, kurios neatskiriami dalimi yra laikomos šios Taisyklės, Paslaugos Užsakymas ir kiti Sutarties priedai, pakeitimai bei papildymai, pasirašyti abiejų Šalių įgaliotų atstovų;
- 2.1.20. **Šalys** – Klientas ir DLC kartu, **Šalis** – Klientas ir DLC kiekvienas atskirai;
- 2.1.21. **Užsakymas** – dokumentas, kuriuo įforminamas konkretus Kliento užsakymas ir DLC sutikimas teikti Kliento užsakytą ir Užsakyme konkretizuotą Paslaugą(-as).
- 2.2. Nuorodos į skyrius, straipsnius ir punktus, jei nenurodyta kitaip arba kontekste nereikalaujama kitaip, laikomos nuoroda į šių Taisyklių skyrius, straipsnius ir punktus.
- 2.3. Nuorodos į teisės aktus (jei yra) apima nuorodas į bet kurio tokio teisės akto pakeitimą, pratęsimą, konsolidavimą, ar atnaujinimą.
- 2.4. Žodžiai išreikšti vyriškąja gimine reiškia ir moteriškąją bei niekatrąją giminę, ir atvirkščiai. Žodžiai vartojami vienskaita reiškia ir daugiskaitą, ir atvirkščiai. Žodžiai
- 2.1.10. **Port** means the physical connections belonging to DLC that meet their technical access requirements, form part of the DLC's network, and are necessary for the connection of the Terminal Equipment Line and/or the Customer's or End User's Terminal Devices (in the case of a direct connection);
- 2.1.11. **Minimum Service Term** means the period of time specified in the Order relating to DLC's necessary costs for the installation and maintenance of the Service, within which the Customer undertakes not to terminate the Service Order. The Minimum Service Term shall commence from the beginning of the provision of the Service ordered;
- 2.1.12. **Service** one of the services referred to in clause 1.2 of the Terms ordered by the Customer and provided by DLC;
- 2.1.13. **Services** means the Service together with additional services, which the Customer orders using the Service. The list of the Services and additional services is provided in the annexes to the Agreement.
- 2.1.14. **Service Transfer-Acceptance Act** means the document which formalizes the fact of installation of the Service provided for in the Order and the confirmation of both Parties to commence the provision of the Service as of the date of signing of this document;
- 2.1.15. **Service Availability** means the ratio of the time interval during which the Service is available and operational to the duration of one calendar month, expressed as a percentage;
- 2.1.16. **Helpdesk** means the DLC service request and fault logging service;
- 2.1.17. **Scheduled Maintenance** means a period of time during which the DLC infrastructure is subjected to pre-scheduled maintenance work that may cause disruption to the Service(s). The time of Scheduled Maintenance shall not be included in the Failure time if the disruption of the Service has been mutually agreed in advance by the Parties;
- 2.1.18. **Annex** means document to be signed together with the Agreement, describing the technical specification of the Service(s) ordered by the Customer and detailing the parameters;
- 2.1.19. **Agreement** means the agreement for the provision of the Services concluded by the Customer and DLC, signed by the authorised representatives of both Parties, with these Terms, the Order for the Service, and other annexes, amendments and supplements to the Agreement being considered its integral parts;
- 2.1.20. **Parties** means the Customer and DLC jointly, and **Party** means each of the Customer and DLC individually;
- 2.1.21. **Order** means a document which constitutes a specific order from the Customer and the consent of DLC to provide the Service(s) ordered by the Customer and specified in the Order.
- 2.2. References to sections, articles and clauses, unless specified or required by the context, are considered a reference to the sections, articles and clauses of the Terms.
- 2.3. References to legal acts (if any) cover references to any amendment, extension, consolidation or updating of any such legal act.
- 2.4. Words expressed in masculine also mean feminine and neuter, and vice versa. Words used in singular also

„įtraukti“, „apima“ ir „įskaitant“ suprantami kartu su žodžiu „neapsiribojant“.

### **3. Paslaugos užsakymo, naudojimo ir teikimo tvarka**

#### **3.1. Paslaugos užsakymas**

3.1.1. Paslauga yra užsakoma kai Klientas ir DLC pasirašo Sutartį, Priedą(-us), Užsakymą, bei kitus reikalingus priedus. Pasirašius Užsakymą DLC įsipareigoja Taisyklėse nurodytu būdu ir sąlygomis suteikti Klientui Paslaugą ir užtikrinti Užsakyme nurodytų techninių parametrų Paslaugos pateikiamumą. Kiekviena iš Taisyklių 1.2 punkte nurodytų Paslaugų yra užsakoma sudarant atskirą Užsakymą. Tuo atveju, jeigu Klientas Paslaugą perparduoda Galutiniams naudotojams, Paslaugos užsakymo tvarka gali skirtis ir bus nurodyta Užsakyme.

3.1.2. Klientui pageidaujant keisti Užsakyme numatytus Paslaugos (-ų) parametrus, tokie keitimai yra atliekami sudarant naują Užsakymą ir tik tuo atveju, jeigu pakeitimai gali būti įvertinus technines galimybes bei ankstesniu Užsakymu priimtus įsipareigojimus.

#### **3.2. Paslaugos diegimas**

3.2.1. Priklausomai nuo užsakytos Paslaugos ir įvertinus Kliento Galinius įrenginius bei Galinio įrenginio liniją, Paslaugos diegimui gali reikėti atlikti sekančius diegimo darbus:

3.2.1.1. Ryšio linijos įdiegimo, matavimo ir testavimo darbus;

3.2.1.2. Ryšio linijos įvado įdiegimo, matavimo ir testavimo darbus;

3.2.1.3. DLC galinės įrangos įdiegimo, konfigūravimo ir testavimo darbus.

3.2.2. Atlikus Paslaugos diegimo darbus Paslauga pradeda teikti Klientui po Paslaugos perdavimo-priėmimo akto pasirašymo arba nuo termino, nurodyto konkrečiame Užsakyme.

#### **3.3. Paslaugos naudojimas**

3.3.1. DLC užtikrina Paslaugos (-ų) teikimą iki įvado, įskaitant ir DLC galinės įrangos (esant nemodifikuotai ar kitu būdu nepaveiktai DLC parduotos, suteiktos ar išnuomosios DLC galinės įrangos perdavimo metu buvusiai techninei įrangos konfigūracijai ir komplektacijai, naujausiai DLC suteikiamos programinės įrangos ir rekomenduojamų jos nustatymų versijai) kokybišką veikimą.

3.3.2. Siekiant užtikrinti teikiamos Paslaugos saugumą ir (arba) Paslaugos tinkamą veikimą, DLC turi teisę atlikti DLC galinės įrangos programinės įrangos atnaujinimus ir (arba) būtinus nustatymų keitimus. Tokiais atvejais DLC neatsako už Kliento atliktų Galinės įrangos nustatymų pašalinimą ar pakeitimą bei su tuo susijusią riziką ar žalą, kurią Klientas galėtų patirti. Klientas, naudodamasis DLC galine įranga, privalo DLC sudaryti sąlygas atlikti DLC galinės įrangos programinės įrangos atnaujinimus.

3.3.3. Kliento patalpose esančios DLC galinės įrangos konfigūracijos darbus turi teisę atlikti tik DLC įgaliotas atstovas. Kitoks įrangos konfigūracijos pakeitimas yra laikomas trukdymu teikti Paslaugą ir kiekvieną kartą pastebėjus tokius įrangos pakeitimus DLC įgaliotas atstovas imsis priemonių, kad atstatytų Paslaugos teikimą pagal Paslaugos teikimo sąlygas. Už tokių darbų

mean plural, and vice versa. Words “included”, “cover”, and “including” are understood together with the expression “not limited to”.

### **3. Procedure for the Ordering, Use and Provision of the Service**

#### **3.1. Ordering the Service**

3.1.1. The Service is ordered when the Customer and DLC sign the Agreement, Annex(es), Service Order and any other necessary documents. Upon signing the Order, DLC undertakes to provide the Service to the Customer in the manner and on the terms and conditions set out in the Terms and to ensure the Service Availability within the technical parameters specified in the Order. Each of the Services referred to in clause 1.2 of the Terms shall be ordered by means of a separate Order. In the event that the Customer resells the Service to End Users, the ordering procedure for the Service may be different and will be specified in the Order.

3.1.2. If the Customer wishes to change the parameters of the Service(s) provided for in the Order, such changes are made by drawing up a new Order and only provided that the changes are possible after DLC assesses the technical possibilities and the obligations assumed by the previous Order.

#### **3.2. Deployment of the Service**

3.2.1. Depending on the Service ordered and an assessment of the Customer's Terminal Devices and Terminal Equipment Line, the following installation work may be required to install the Service:

3.2.1.1. the installation, measurement and testing of the communication line;

3.2.1.2. the installation, measurement and testing of the connection Port;

3.2.1.3. installation, configuration and testing of the DLC Terminal Equipment.

3.2.2. Upon completion of the installation of the Service, the Service shall commence to be provided to the Customer upon the signing of the Service Transfer-Acceptance Act or upon the date specified in the Order.

#### **3.3. Use of the Service**

3.3.1. DLC shall ensure the provision of the Service(s) prior to the Port, including the quality performance of the DLC Terminal Equipment (at the unmodified or otherwise unaffected hardware configuration and configuration at the time of the transfer of the DLC Terminal Equipment sold, provided or leased by the DLC, and at the latest version of the software provided by the DLC and the recommended settings for the software).

3.3.2. In order to ensure the security of the Service and/or the proper functioning of the Service, DLC shall have the right to make updates to the DLC Terminal Equipment and/or necessary changes to the settings. In such cases, DLC shall not be liable for the removal or modification of the Customer's settings on the Terminal Devices and for any related risks or damages that the Customer may incur. The Customer shall, when using DLC's Terminal Equipment, enable DLC to perform software updates to DLC's Terminal Equipment.

3.3.3. Configuration work on DLC Terminal Equipment at the Customer's premises shall only be carried out by an authorised representative of DLC. Any other change to the configuration of the equipment shall be deemed to interfere with the provision of the Service and, whenever such changes to the equipment are observed, DLC's authorised representative will take

atlikimą bus taikomi mokesčiai, numatyti Užsakyme.

- 3.3.4. Klientas turi teisę jungti prie įvado tik tokius Galinius įrenginius, kurie atitinka Lietuvos Respublikoje galiojančius reikalavimus tokio tipo įrenginiams bei yra techniškai suderinami su užsakyta Paslauga. Tais atvejais, kai atskiriems Galiniams įrenginiams LR nėra valstybės institucijų patvirtintų reikalavimų, Klientas privalo gauti DLC sutikimą dėl tokių įrenginių jungimo prie DLC galinės įrangos ar įvado.

#### 3.4. Paslaugos pateikiamumas

- 3.4.1. Paslaugos pateikiamumas konkrečiai užsakytai Paslaugai yra nurodytas Užsakyme.
- 3.4.2. Paslaugos pateikiamumas skaičiuojamas pagal žemiau pateikiamą formulę:  $Pateikiamumas = \frac{(Bendras\ laikas\ per\ kalendorinį\ mėnesį) - (Paslaugos\ neteikimo\ laiko\ suma)}{Bendras\ laikas\ per\ kalendorinį\ mėnesį} \times 100$ .
- 3.4.3. Skaičiuojant paslaugos pateikiamumą, naudojama vidutinė bendro laiko per kalendorinį mėnesį suma, lygi 720 valandų.
- 3.4.4. Į Paslaugos pateikiamumo skaičiavimą neįskaičiuojamas laikas, kurio metu Paslauga neveikė dėl:
- 3.4.4.1. Planinių darbų, vykdomų Taisyklėse numatyta tvarka bei terminais;
- 3.4.4.2. Nuo Kliento priklausančių priežasčių (pvz. Kliento pageidavimu atliekamo Paslaugos testavimo, nors jokių Paslaugos teikimo sutrikimų nėra pastebėta ar pranešta, Kliento įrangos gedimų);
- 3.4.4.3. dėl interneto ryšio tiekimo gedimų, įtaketų Kliento ir/ar savarankiškai Galutinių naudotojų pasirinkto interneto ryšio tiekėjo;
- 3.4.4.4. nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybių.

#### 4. Planiniai darbai

- 4.1. Siekiant užtikrinti kokybišką Paslaugos(-ų) teikimą, DLC vykdo Paslaugos(-ų) Planinius darbus šiame Taisyklių skyriuje numatyta tvarka. Be kitų Planinių darbų DLC atlieka ir DLC galinės įrangos programinės įrangos atnaujinimus ir (arba) būtinus nustatymų keitimus.
- 4.2. Apie numatytus Planinius darbus DLC įspėja Klientą Paslaugos Užsakyme nurodytu elektroninio pašto adresu ne vėliau kaip prieš 5 (penkis) kalendorines dienas iki Planinių darbų pradžios.
- 4.3. Apie neatidėliotinus Planinius darbus (kurie būtini Paslaugos pateikiamumui užtikrinti) DLC įspėja Klientą Paslaugos Užsakyme nurodytu elektroninio pašto adresu ne vėliau kaip prieš 12 (dvylika) valandų iki Planinių darbų pradžios.
- 4.4. Planiniai darbai, kurių vykdymas gali neigiamai paveikti Paslaugos pateikiamumą, yra atliekami savaitgaliais arba pirmadienis – ketvirtadienis nuo 18:00 iki 7:30 val., penktadienis nuo 18:00 iki 24:00 val., šeštadienis – sekmadienis nuo 00:00 iki 24:00 val., ir Valstybinių švenčių dienomis. Planiniai darbai, kurių vykdymas nedaro neigiamo poveikio Paslaugos pateikiamumui yra atliekami DLC nuožiūra bet kuriuo paros metu.

steps to restore the Service in accordance with the terms of the Service. Charges for such work will be subject to the fees set forth in the Order.

- 3.3.4. The Customer shall be entitled to connect to the Port only such Terminal Devices that comply with the requirements for such type of devices in force in the Republic of Lithuania and are technically compatible with the ordered Service. In cases where there are no requirements approved by the state authorities in the Republic of Lithuania for individual Terminal Devices, the Customer must obtain DLC's consent for the connection of such devices to DLC's terminal equipment or the Port.

#### 3.4. Service Availability

- 3.4.1. Service Availability for the particular ordered Service is specified in the Order.
- 3.4.2. Service Availability is calculated in accordance with the formula presented below:  $Availability = \frac{(Total\ time\ per\ calendar\ month) - (Sum\ of\ the\ time\ of\ the\ non-provision\ of\ the\ Service)}{Total\ time\ per\ calendar\ month} \times 100$ .
- 3.4.3. When calculating the Service Availability, the average sum of the total time per calendar month, which equals to 720 hours, is used.
- 3.4.4. The calculation of the Service Availability does not include the time during which the Service was not operational due to:
- 3.4.4.1. Scheduled Maintenance carried out in accordance with the procedure and terms provided for in the Terms;
- 3.4.4.2. reasons within the control of the Customer (e.g. testing of the Service performed at the request of the Customer, although no disturbances in the provision of the Services or failures of the Customer's equipment have been noticed or reported);
- 3.4.4.3. failures in the provision of internet communication influenced by the internet communication provider chosen by the Customer and/or independently by the End Users;
- 3.4.4.4. force majeure circumstances.

#### 4. Scheduled Maintenance

- 4.1. In order to ensure the quality of the Service(s), DLC shall carry out the Scheduled Maintenance for the Service(s) in accordance with the procedures set out in this section of these Terms. In addition to other Scheduled Maintenance, DLC also performs software updates and/or necessary settings changes to the DLC Terminal Equipment.
- 4.2. DLC shall notify the Customer of the scheduled Scheduled Maintenance to the email address specified in the Service Order at least 5 (five) calendar days prior to the commencement of the Scheduled Maintenance.
- 4.3. DLC shall notify the Customer of any emergency Scheduled Maintenance (which are necessary to ensure the Service Availability) to the email address specified in the Service Order at least twelve (12) hours prior to the commencement of the Scheduled Maintenance.
- 4.4. Scheduled Maintenance, the performance of which may adversely affect the Service Availability, shall be carried out at weekends, or Monday to Thursday from 6:00 p.m. to 7:30 a.m., Friday from 6:00 p.m. to 12:00 a.m., Saturday to Sunday from 12:00 a.m. to 12:00 a.m., and on Public Holidays. Scheduled Maintenance that does not adversely affect the Service Availability shall be carried out at the discretion of DLC at any time of the day or night.

- 5. Paslaugų sutrikimai ir konsultacijos kitais klausimais**
- 5.1. Gedimo atveju Kliento atstovas privalo kreiptis į Pagalbos tarnybą telefonais [+370 618 44445](tel:+37061844445) arba [+370 674 44455](tel:+37067444455), arba elektroniniu paštu [noc@datalogistics.lt](mailto:noc@datalogistics.lt).
- 5.2. Pranešti apie Gedimą gali Kliento atstovai, kurių sąrašas yra suderinamas Užsakyme arba atskirame dokumente prieš pradėdant teikti Paslaugą. Klientas privalo paskirti bent vieną kontaktinį asmenį bendravimui su DLC, kuris būtų įgaliojtas pasirašyti papildomų darbų užsakymus (jeigu to prireiktų sprendžiant Gedimą). Klientas privalo el. paštu pranešti apie bet kokius Kliento kontaktinių asmenų pasikeitimus.
- 5.3. Pranešdamas apie Gedimą, Kliento atstovas turi:
- 5.3.1. prisistatyti, nurodyti Kliento pavadinimą bei Paslaugos ID;
- 5.3.2. apibūdinti iškilusios problemos esmę kaip galima tiksliau;
- 5.3.3. nurodyti veiksmus, atliktus bandant išsiaiškinti Gedimo priežastį.
- 5.4. DLC ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) minučių nuo Kliento atstovo pranešimo apie Gedimą reaguoja į gautą pranešimą ir iš karto pradeda spręsti Gedimą. Kiekvieno pranešimo atveju DLC papildomai Klientui išsiunčia patvirtinimą apie gautą pranešimą. Kritinis Gedimas (t.y. toks Gedimas, kuris gali neigiamai paveikti Paslaugos pateikiamumą) yra šalinamas per trumpiausią įmanomą laiką, atsižvelgiant į DLC technines galimybes. Nekritiniai Gedimai (t.y. tokie Gedimai, kurių buvimas neįtakoja Paslaugos pateikiamumo) yra šalinami DLC nuožiūra bet kuriuo metu.
- 5.5. Apie Gedimo pašalinimą Klientas yra informuojamas el. paštu.
- 5.6. Tuo atveju, jeigu DLC įrodo, kad Gedimas įvyko dėl Kliento veiksmų ar neveikimo, Gedimas šalinamas Kliento sąskaita, šalinimo darbus apmokestinant valandiniu tarifu, nurodytu Užsakyme. Apie Gedimo šalinimo darbus, kurie bus apmokestinti, Kliento atstovas yra iš anksto informuojamas el. paštu. Tokie darbai atliekami tik gavus Kliento patvirtinimą ir sutikimą su nustatyta darbų atlikimo tvarka ir kaina. Laiko tarpas iki kol Klientas patvirtina tokio Gedimo šalinimo tvarką bei kainą nėra įskaitomas į Paslaugos pateikiamumą.
- 5.7. Informacija Klientams Paslaugų teikimo klausimais teikiama DLC Darbo valandomis telefonu [+370 618 27222](tel:+37061827222) arba el. paštu [info@datalogistics.lt](mailto:info@datalogistics.lt).
- 6. Paslaugų kainos ir atsiskaitymo tvarka**
- 6.1. Paslaugos funkcionalumų ir kitų papildomų Paslaugų kainos yra nurodytos Užsakyme.
- 6.2. Atsiskaitymo tvarka yra numatyta Sutartyje ir/arba Užsakyme.
- 7. Šalių atsakomybė**
- 7.1. Klientas Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka atsako už visą neteisėtą veiklą, vykdoma naudojantis Paslauga, taip pat už Paslaugos panaudojimą neteisėtai veiklai ir iš to kylančią žalą tiek
- 5. Disturbances in the Services and Consultations on Other Issues**
- 5.1. In the case of a failure, the Customer's Representative must address the Helpdesk by the phones [+370 618 44445](tel:+37061844445) or [+370 674 44455](tel:+37067444455), or by e-mail [noc@datalogistics.lt](mailto:noc@datalogistics.lt).
- 5.2. A Failure may be reported by the Customer's Representatives the list of which is agreed in the Order or a separate document before the beginning of the Provision of the Service. The Customer must appoint at least one contact person for communication with DLC, who would be authorised to sign orders for additional work (if required in resolving a Failure). The Customer must inform by e-mail about any changes in the Customer's contact persons.
- 5.3. When reporting a Failure, the Customer's Representative should:
- 5.3.1. introduce himself and indicate the Customer's name and the Service ID;
- 5.3.2. describe the essence of the problem that has arisen as precisely as possible;
- 5.3.3. indicate the actions performed in trying to find out the cause of the Failure.
- 5.4. DLC responds to the received notice no later than within 30 (thirty) minutes from the notice of the Customer's Representative about the Failure and begins resolving the Failure immediately. For each notification, DLC shall additionally send an acknowledgement of receipt to the Customer. A critical Failure (i.e. a Failure which may adversely affect the Service Availability) shall be rectified in the shortest possible time, taking into account DLC's technical capabilities. Non-critical Failures (i.e., Failures whose presence does not affect the Service Availability) shall be resolved at DLC's discretion at any time.
- 5.5. The Customer is informed about the elimination of the Failure by e-mail.
- 5.6. In case DLC proves that the Failure has occurred through the actions or failure to act of the Customer, the Failure is eliminated at the expense of the Customer, with the work to be charged at the hourly rate specified in the Order. The Customer's Representative is informed in advance by e-mail about the work for the elimination of the Failure that will be charged. Such work is performed only upon receipt of the Customer's confirmation and consent with the established procedure and price of the performance of the work. The time period until the Customer confirms the procedure and price of such elimination of the Failure is not included in the Service Availability.
- 5.7. Information to Customer regarding the provision of the Services shall be provided during DLC's Working hours by phone [+370 618 27222](tel:+37061827222) or by e-mail [info@datalogistics.lt](mailto:info@datalogistics.lt).
- 6. Service prices and payments**
- 6.1. Prices for the functionalities of the Service and other additional Services are specified in the Order.
- 6.2. The payment procedure is set out in the Agreement and/or the Order.
- 7. Liability**
- 7.1. The Customer shall be liable for all illegal activities carried out using the Service, as well as for the use of the Service for illegal activities and the resulting damages, both towards DLC and any third parties, in

- DLC, tiek bet kokių trečiųjų asmenų atžvilgiu.
- 7.2. Klientas įsipareigoja atlyginti DLC patirtus nuostolius dėl:
- 7.2.1. DLC suteiktos programinės įrangos ir įrangos sugadinimo, sunaikinimo, praradimo, kitų neteisėtų Kliento veiksmų ar dėl naudojimosi Paslaugomis nukrypstant nuo šių Taisyklių;
- 7.2.2. Galutinių naudotojų ir/ar trečiųjų asmenų, kurie naudojami Klientui teikiama Paslauga, veiksmų.
- 7.3. DLC įsipareigoja kompensuoti atitinkamo mėnesio suteiktų Paslaugų kainos dalį, jeigu tą mėnesį Klientui nebuvo užtikrintas Paslaugos pateikiamumas, numatytas Užsakyme ir už tokį nepateikiamumą vadovaujantis Taisyklėmis atsako DLC. Kompensacijų dydžiai yra numatyti Užsakyme.
- 7.4. DLC neatsako už:
- 7.4.1. Už bet kokių kompiuterinių virusų ar kitų kenkėjiškų programų siuntimą per DLC tinklą ir dėl šių virusių ar kitų kenkėjiškų programų Klientui padarytą žalą;
- 7.4.2. Už kliento ir/arba Galutinių naudotojų Galinių įrenginių ir/arba Galinių įrenginių linijų sutrikimus bei jų šalinimą.
- 7.5. DLC jokiais atvejais neatsako už Kliento patirtus netiesioginius nuostolius (negautas pajamas, nesudarytus ar neįvykdytus sandorius su trečiosiomis šalimis), nebent pasirašytame Užsakyme numatyta kitaip.
- 7.6. DLC atsakomybė, tenkanti dėl Paslaugos teikimo, yra ribojama:
- 7.6.1. jei Paslaugos Užsakyme yra numatytas Minimalaus naudojimosi Paslauga terminas bei minėtas terminas nėra pasibaigęs, atlyginamų nuostolių suma yra ribojama 10% (dešimt procentų) nuo tos Paslaugos kainos viso Minimalaus naudojimosi Paslauga termino metu;
- 7.6.2. jei Paslaugos Užsakyme nėra numatytas Minimalaus naudojimosi Paslauga terminas arba toks terminas yra pasibaigęs, atlyginamų nuostolių suma yra ribojama 3 (trijų) paskutinių mėnesių mokėtinos Paslaugos kainos suma.
- 8. Paslaugos teikimo apribojimo ir/ar nutraukimo sąlygos**
- 8.1. DLC pasilieka teisę laikinai apriboti Paslaugos teikimą šiais atvejais:
- 8.1.1. Klientui tinkamai nevykdant Paslaugų teikimo sutartyje, Taisyklėse ar kitame Sutarties dokumente numatytų įsipareigojimų, įspėjus Klientą prieš 5 (penkis) darbo dienas, iki Kliento įsipareigojimai bus tinkamai įvykdyti;
- 8.1.2. be išankstinio perspėjimo (iš karto apie tai nedelsiant informuojant Klientą), jei dėl Kliento ir/ar Klientui priskiriamų trečiųjų šalių veiksmų/neveikimo ir/ar nuo bet kurio iš jų priklausančių priežasčių kyla grėsmė DLC teikiamos Paslaugos teikimui, kokybei, saugumui, vientisumui, patikimumui arba Kliento ir/ar Klientui priskiriamų trečiųjų šalių veiksmais/neveikimu DLC daroma materialinė žala, trukdoma kitiems paslaugų gavėjams naudotis Paslauga;
- 8.1.3. sustabdytos Paslaugos teikimas atnaujinamas per 1 (vieną) darbo dieną nuo Kliento ir/ar Klientui priskiriamų trečiųjų šalių šiame punkte nurodytų netinkamų veiksmų/neveikimo pabaigos.
- 8.2. Šiame skyriuje numatytais atvejais apribojus Paslaugų teikimą, Klientas neatleidžiamas nuo pareigos sumokėti
- accordance with the procedure established by the legislation of the Republic of Lithuania.
- 7.2. The Customer undertakes to indemnify DLC against any loss suffered by DLC as a result of:
- 7.2.1. damage, destruction, loss of software or other DLC's equipment or other unauthorised acts of the Customer or use of the Services in contravention of these Terms;
- 7.2.2. the actions of End Users and/or third parties who use the Service provided to the Customer.
- 7.3. DLC undertakes to reimburse a part of the price of the Services provided in the respective month, if the Customer was not guaranteed the Service Availability provided for in the Order and DLC is responsible for such non-delivery in accordance with these Terms. The amounts of compensation are specified in the Order.
- 7.4. The DLC is not responsible for:
- 7.4.1. for the transmission of any computer viruses or other malware over the DLC network and any damage caused to the Customer by such viruses or other malware;
- 7.4.2. for the disruption and rectification of Customer's and/or End Users' Terminal Devices and/or Terminal Equipment Lines.
- 7.5. Under no circumstances shall DLC be liable for indirect losses incurred by the Customer (loss of revenue, failure to conclude or execute transactions with third parties), unless otherwise stipulated in the signed Order.
- 7.6. DLC's liability in connection with the provision of the Service is limited:
- 7.6.1. if the Order provides for the term of the Minimum Service Term and the said term has not expired, the amount of indemnified losses is limited to 10% (ten percent) of the price of the Service during the entire term of the Minimum Service Term;
- 7.6.2. if the Order does not provide for the term of the Minimum Service Term or such term has expired, the amount of indemnifiable losses is limited to the amount of the price of the Service payable in the last 3 (three) months.
- 8. Conditions for suspension and/or termination of the Service**
- 8.1. DLC reserves the right to temporarily suspend the provision of the Service in the following cases:
- 8.1.1. in case the Customer fails to properly perform the obligations provided for in the Agreement, these Terms or another document of the Agreement, by notifying the Customer 5 (five) business days in advance, until the Customer's obligations are properly fulfilled;
- 8.1.2. without prior notice (immediately notifying the Customer), if the Customer's and/or third parties' actions/omissions attributable to the Customer and/or any of the reasons thereby endanger the provision, quality, security, integrity, reliability of the Service provided by DLC or the actions/omissions of the Customer and/or third parties attributed to the Customer cause material damage to DLC, prevent other users from using the Service;
- 8.1.3. provision of the suspended Service will be resumed within 1 (one) business day from the end of the improper actions/omissions of the Customer and/or third parties attributed to the Customer.
- 8.2. In the cases provided for in this Section, if the provision of the Services is suspended, the Customer will not be

- sistemų palaikymo kompensaciją iki kol bus atnaujintas Paslaugos tiekimas. Sistemų palaikymo kompensacija nurodyta Užsakyme.
- 8.3. DLC turi teisę nedelsiant nutraukti Paslaugos teikimą, jeigu Klientas pripažįstamas bankrutavusiu, yra likviduojamas arba yra laiku neatsiskaitęs už Paslaugas daugiau kaip 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų.
- 9. Paslaugos Užsakymo galiojimas ir nutraukimas**
- 9.1. Užsakymas įsigalioja nuo jo pasirašymo dienos ir galioja iki sueis jame nurodytas Minimalaus naudojimosi Paslauga terminas. Jeigu Minimalaus naudojimosi Paslauga terminas Užsakyme nėra nurodytas, toks Užsakymas galioja neterminuotai, išskyrus jei pačiame Užsakyme nurodyta kitaip.
- 9.2. Jei iki Minimalaus naudojimosi Paslauga termino pabaigos nei viena Šalis neinformuoja kitos Šalies apie pageidavimą nutraukti užsakytos Paslaugos teikimą, atitinkamos Paslaugos Užsakymas tampa neterminuotu nuo Minimalaus naudojimosi Paslauga termino pabaigos, nebent Užsakyme nurodyta kitaip.
- 9.3. Jei Užsakyme yra numatytas Minimalaus naudojimosi Paslauga terminas ir jis nėra pasibaigęs, tai Klientas, ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų raštu informavęs DLC, turi teisę vienašališkai, ne teismo tvarka nutraukti Užsakymą anksčiau nei pasibaigs Minimalaus naudojimosi Paslauga terminas. Šiuo atveju Klientas turi kompensuoti DLC Klientui suteiktų nuolaidų sumą bei atlyginti kitas protingas išlaidas, kurias patyrė DLC individualiai pritaikant/modifikuojant Paslaugos teikimą Klientui.
- 9.4. Jei Užsakyme numatytas Minimalaus naudojimo Paslauga terminas yra pasibaigęs arba Užsakyme nėra nurodyto Minimalaus naudojimosi Paslauga termino, kiekviena Šalis gali vienašališkai ne teismo tvarka, nesant kitos Šalies kaltės, nutraukti Užsakymą raštu įspėjusi kitą Šalį ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų.
- 9.5. Jeigu Šalis iš esmės pažeidžia Užsakymo ir/ar Taisyklių sąlygas ir neištaiso pažeidimo per kitos Šalies pateiktoje pretenzijoje nurodytą protingą, bet ne trumpesnį nei 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų terminą, kita Šalis turi teisę vienašališkai, ne teismo tvarka nutraukti Užsakymą, apie tai raštu informuodama kaltąją Šalį ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas. Nutraukus Užsakymą šio punkto pagrindu kaltoji Šalis privalo atlyginti kitos Šalies nuostolius.
- 9.6. Bet kuriuo Užsakymo nutraukimo atveju Klientas privalo sumokėti už faktiškai jam suteiktas Paslaugas iki Užsakymo nutraukimo ar pasibaigimo dienos.
- 10. Baigiamosios nuostatos**
- 10.1. Šios Taisyklės galioja nuo jų paskelbimo datos. Taisyklės yra viešai prieinamas dokumentas, skelbiamas viešai DLC interneto puslapyje <https://datalogistics.lt/>.
- 10.2. Jei kuri nors iš šių Taisyklių nuostatų Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka būtų pripažinta negaliojančia ar netaikytina, kitos šių Taisyklių nuostatos toliau galios ir bus taikomos.
- 10.3. DLC turi teisę vienašališkai keisti šias Taisykles ir Paslaugų kainą ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų apie tai raštu informuojant Klientą.
- releas from the obligation to pay compensation for the maintenance of the systems until the provision of the Service is resumed. System maintenance compensation is specified in the Order.
- 8.3. DLC has the right to immediately terminate the provision of the Service if the Customer is declared bankrupt, is liquidated or has not paid for the Services on time for more than 60 (sixty) calendar days.
- 9. Validity and termination of Service Order**
- 9.1. The Order is effective from the date of signing and is valid until the expiry date of the Minimum Service Term specified therein. If the Minimum Service Term is not specified in the Order, such Order will be valid indefinitely, unless otherwise specified in the Order.
- 9.2. If neither Party notifies the other Party of its wish to terminate the provision of the ordered Service by the end of the Minimum Service Term, the Order for the relevant Service will become indefinite from the expiry of the Minimum Service Term, unless otherwise specified in the Order.
- 9.3. If the Order contains the term of the Minimum Service Term and it has not expired, the Customer, having informed DLC in writing not later than 30 (thirty) calendar days in advance, has the right to unilaterally terminate the Order before the expiry of the Minimum Service Term. In such case, the Customer must reimburse DLC for the amount of discounts and reimburse other reasonable costs incurred by DLC by individually adapting/modifying the provision of the Service to the Customer.
- 9.4. If the Minimum Service Term specified in the Order has expired or the Order does not provide for the Minimum Service Term, each Party may unilaterally, without the fault of the other Party, terminate the Order by notifying the other Party in writing no later than 30 (thirty) calendar days in advance.
- 9.5. In case the Party materially breaches the terms of the Order and/or these Terms and fails to remedy the violation within a reasonable but not less than 30 (thirty) calendar days period specified in the claim submitted by the other Party, the other Party will have the right to terminate the Order unilaterally by notifying the guilty Party not later than 5 (five) business days in advance. Upon termination of the Order on the basis of this clause, the guilty Party must compensate the losses of the other Party.
- 9.6. In any case of termination of the Order, the Customer must pay for the Services actually provided to the Customer before the date of termination or expiration of the Order.
- 10. Closing Provisions**
- 10.1. These Terms will apply from the date of their publication. The Terms are a publicly available document published on the DLC website <https://datalogistics.lt/>.
- 10.2. If any of the provisions of these Terms is recognised invalid or inapplicable in accordance with the procedure established by the laws of the Republic, the other provisions of these Terms continue to be effective and applicable.
- 10.3. DLC has the right to unilaterally change these Terms and the price of the Services not later than 30 (thirty) calendar days in advance by notifying the Customer in

Jeigu tokie pakeitimai yra nepriimtini Klientui, Klientas turi teisę nutraukti Paslaugos Užsakymą per šiame punkte nurodytą informavimo laikotarpį. Naudojimasis Paslauga po Taisyklių ar įkainių pakeitimo įsigaliojimo reikš, kad Klientas sutinka su pakeitimais ir įsipareigoja jų laikytis.

- 10.4. Atsižvelgiant į Paslaugos teikimo technologiją, Užsakyme gali būti nustatyta kitokia nei Taisyklėse Paslaugos teikimo tvarka. Tokiu atveju taikomos Užsakyme nurodytos sąlygos.
- 10.5. Šios Taisyklės ir Paslaugos Užsakymas yra neatskiriama Sutarties dalis ir visais atvejais turi būti aiškinamos kaip vienas bendras susitarimas tarp Kliento ir DLC. Tuo atveju, jeigu tarp Sutarties sąlygų ir Taisyklių ir/ar Užsakymo yra prieštaravimų, vadovujamasi Taisyklių ir/ar Užsakymo sąlygomis. Esant prieštaravimų tarp Taisyklių ir Užsakymo sąlygų, vadovujamasi Užsakymo sąlygomis.

writing. If such changes are unacceptable to the Customer, the Customer has the right to terminate the Service Order within the notice period specified in this clause. Use of the Service after the change in these Terms or prices takes effect will mean that the Customer agrees to the change and undertakes to comply with it.

- 10.4. Taking into account the technology of the provision of the Service, the Order may establish a procedure for the provision of the Service different from that established in the Terms. In this case, the terms and conditions specified in the Order apply.
- 10.5. These Terms and the Order for the Services constitute an integral part of the Agreement and, in all cases, must be interpreted as a single general agreement between the Customer and DLC. In case of contradictions between the terms and conditions of the Agreement and the Terms and/or the Order, the terms and conditions of the Terms and/or the Order prevail. In case of contradictions between the terms and conditions of the Terms and the Order, the terms and conditions of the Order prevail.