

SERVICE LEVEL AGREEMENT

11/04/2019

Version 1.4.

1. General terms and conditions

- 1.1. This SLA stipulates the additional terms and conditions applicable to the provided Services relating to the BIS FORPOST (hereinafter – BIS) support under the Service Agreement concluded with the Customer.
- 1.2. SLA terms and conditions become applicable to the Customer after they are published on the website www.fininbox.com, and remain valid until a new SLA version is published.
- 1.3. After expiration of the Service Agreement concluded with the Customer, all the Customer rights stipulated herein shall be considered to be expired on the last day of the Service agreement validity period.
- 1.4. In case of a dispute regarding the Service Level, the Parties shall follow the SLA version that is valid on a day of performance/non-performance of specific actions. To avoid any discrepancies, it is hereby stipulated that the Customer shall prove that a specific SLA version was valid on a specific day (was published on the website www.fininbox.com).
- 1.5. The Customer shall be notified about the planned amendments to the SLA version according to the procedures specified in the Agreement if these amendments materially change the conditions of the previous version.
- 1.6. In case of any disputes regarding a scope and content of the Services, a specific description of Services, which is provided in both Service Agreement and SLA, shall apply i.e. the scope of Services shall be neither extended with deviating from the written text in the Service agreement and SLA nor interpreted on the basis of Customer's expectations, routine practice, negotiation positions, communications or similar sources.
- 1.7. If the Service provider fails to fulfil the obligations laid down herein, the Parties shall confirm their intention to negotiate the conditions of possible responsibility of the Service provider.

SUSITARIMAS DĖL PASLAUGŲ LYGIO

2019-04-11

Versija 1.4.

1. Bendros sąlygos.

- 1.1. Šis SLA nustato papildomas sąlygas, pagal kurias yra teikiamos Paslaugos, susijusios su BIS FORPOST (arba BIS) palaikymu pagal su Klientu sudarytą Paslaugų teikimo sutartį.
- 1.2. SLA sąlygos Klientui įsigalioja nuo jų paskelbimo tinklalapyje www.fininbox.com dienos ir galioja iki naujos SLA versijos paskelbimo dienos.
- 1.3. Pasibaigus su Klientu sudarytai Paslaugų sutarčiai, visos šiuo SLA Klientui numatomos teisės laikomos pasibaigusios paskutinę Paslaugų sutarties galiojimo dieną.
- 1.4. Kilus ginčui dėl Paslaugų lygio, Šalys vadovaujasi konkrečių veiksmų atlikimo / neatlikimo dieną galiojančia SLA versija. Siekiant pašalinti neaiškumus, šiuo nustatoma, kad pareiga įrodyti, kad konkrečią dieną galiojo (buvo paskelbta tinklalapyje www.fininbox.com) konkreti SLA versija tenka Klientui.
- 1.5. Klientas Sutartyje numatyta tvarka informuojamas apie numatomus naujos SLA versijos pakeitimus, jeigu jie iš esmės keičia ankstesnės versijos sąlygas.
- 1.6. Kilus ginčams dėl Paslaugų apimties ir turinio, vadovaujamosi Paslaugų sutartyje bei SLA nurodytu konkrečių Paslaugų aprašymu, t. y. Paslaugų apimtis negali būti plečiama, nukrypstant nuo rašytinio teksto Paslaugų sutartyje bei SLA, aiškinama remiantis Kliento lūkesčiais, įprasta praktika, derybinėmis pozicijomis, susirašinėjimu ir pan. šaltiniais.
- 1.7. Paslaugų teikėjui nevykdant SLA numatytų įsipareigojimų, Šalys patvirtina savo ketinimą derėtis dėl galimos Paslaugų teikėjo atsakomybės sąlygų.

2. Description of Services

Having regard to the Service Agreement, the services, which are described in the Service agreement and SLA and a part of which is listed below, shall be provided:

- 2.1. Installation of new BIS versions,
- 2.2. Rectification of BIS errors,
- 2.3. Consultations for Customer's employees to the extent specified by the Service agreement,
- 2.4. Ensuring access to the service desk (hereinafter – Fininbox Service Desk),
- 2.5. Ensuring access to the documentation portal,
- 2.6. Ensuring access to the document exchange system.

3. Obligations of Parties

- 3.1. According to the SLA, the Customer shall:
 - 3.1.1. ensure that a representative appointed by the Customer to fulfil the Service agreement will be available when it is necessary to solve the matters relating to the provision of Services.
 - 3.1.2. Pay for the Services provided in the territory of the Customer under a separate consent of the Parties despite a reason which led to a necessity of visiting the territory of the Customer.
- 3.2. According to the SLA, the Service provider shall:
 - 3.2.1. perform all the necessary actions undertaken under the Service Agreement and SLA to ensure the Service Level;
 - 3.2.2. immediately notify the Customer about any defects and discrepancies noted and suggest the measures and methods to eliminate the defects.
 - 3.2.3. ensure 98% (ninety eight per cent) service availability in a calendar month.
- 3.3. If a calendar month service availability is lower than agreed, upon customer's request a discount may be applied to a monthly fee:

2. Paslaugų aprašymas.

Vadovaujantis Paslaugų sutartimi, teikiamos Paslaugų sutartyje ir SLA apibūdintos paslaugos, kurių dalis apibūdinama žemiau:

- 2.1. naujų BIS versijų diegimas;
- 2.2. BIS klaidų taisymas;
- 2.3. Kliento darbuotojų konsultavimas Paslaugų sutartyje nurodyta apimtimi;
- 2.4. prieigos prie užduočių valdymo sistemos (toliau – „Fininbox Service Desk“) užtikrinimas;
- 2.5. prieigos prie dokumentacijos portalo užtikrinimas;
- 2.6. prieigos prie dokumentų apsikeitimo sistemos užtikrinimas.

3. Šalių įsipareigojimai.

- 3.1. Pagal SLA Klientas įsipareigoja:
 - 3.1.1. užtikrinti, kad Kliento Paslaugų sutarčiai vykdyti paskirtas atstovas būtų pasiekiamas, kai prireikia spręsti su Paslaugų teikimu susijusius klausimus;
 - 3.1.2. sumokėti už Paslaugas, suteiktas Kliento teritorijoje pagal atskirą Šalių susitarimą, nepriklausomai nuo priežasties, dėl kurios būtina atvykti į Kliento teritoriją.
- 3.2. Pagal SLA Paslaugų teikėjas įsipareigoja:
 - 3.2.1. vykdyti visus Paslaugų sutartyje bei SLA prisiimtus Paslaugų lygiui užtikrinti būtinus veiksmus;
 - 3.2.2. nedelsiant informuoti Klientą apie pastebėtus trūkumus ir neatitikimus ir pasiūlyti trūkumų pašalinimo būdus bei priemones.
 - 3.2.3. užtikrinti 98% (devyniasdešimt aštuonis procentus) paslaugos pasiekiamumą per kalendorinį mėnesį.
- 3.3. Jeigu kalendorinio mėnesio paslaugos pasiekiamumas yra mažesnis nei sutartas, klientui pareikalavus gali būti suteikta nuolaida mėnesiniam mokesčiui:

Calendar month service availability, %	Discount, %
95–98 (36–14.4 h)	10
90–95 (72–36 h)	20
85–90 (108–72 h)	40
< 85 (> 108 h)	60

3.4. The Service provider shall be released from its obligations relating to the BIS support in the following circumstances:

- 3.4.1. hardware failure or system software fault (except for BIS). In this case, the Service provider shall make all efforts to eliminate all the obstacles to the provision of Services as soon as possible.
- 3.4.2. faults in electrical power system;
- 3.4.3. In case the Customer or persons acting upon Customer's instructions uses/use the software components, which are not certified by the Service provider, in the BIS.
- 3.4.4. Breach of the operational conditions specified in the BIS documentation.
- 3.4.5. Other cases specified in the Service Agreement concluded with the Customer.

4. Management of maintenance services

- 4.1. General conditions of the provision of Services
 - 4.1.1. Services shall be provided during Working hours specified in the Service agreement on weekdays according to the calendar of working and non-working days prescribed by the law of the Republic of Lithuania.
 - 4.1.2. Services shall be provided in Lithuanian and English languages.
- 4.2. Service provision methods

Kalendorinio mėnesio paslaugos pasiekiamumas, %	Nuolaida, %
95 – 98 (36 – 14,4 val.)	10
90 – 95 (72 – 36 val.)	20
85 – 90 (108 – 72 val.)	40
< 85 (> 108 val.)	60

3.4. Paslaugų teikėjas nuo savo su BIS palaikymu susijusių įsipareigojimų atleidžiamas tokiais atvejais:

- 3.4.1. esant techninės įrangos funkcionavimo sutrikimams arba sisteminės programinės įrangos klaidai (išskyrus BIS). Tokiu atveju Paslaugų teikėjas dės visas pastangas tam, kad kuo greičiau pašalinti visus Paslaugų teikimo trukdžius;
- 3.4.2. esant sutrikimams elektros tiekimo sistemoje;
- 3.4.3. Klientui arba jo pavedimu veikiantiems asmenims BIS naudojant programinius komponentus, kurie nėra sertifikuoti Paslaugų teikėjo;
- 3.4.4. pažeidus BIS dokumentacijoje nustatytas eksploatacijos sąlygas;
- 3.4.5. kitais Paslaugų sutartyje su Klientu nurodytais atvejais.

4. Aptarnavimo paslaugų valdymas.

- 4.1. Bendros Paslaugų teikimo sąlygos.
 - 4.1.1. Paslaugos teikiamos Paslaugų sutartyje numatytais Darbo valandomis Darbo dienomis pagal Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatytą Darbo ir nedarbo dienų kalendorių.
 - 4.1.2. Paslaugos teikiamos lietuvių ir anglų kalbomis.
- 4.2. Paslaugų teikimo būdai.

Type of service provision method	Description	Detailed information	Maintenance service provision time	Priority of the acceptance of application for service	Paslaugų teikimo būdo tipas	Aprašymas	Detali informacija	Aptarnavimo paslaugų teikimo laikas	Paraiškų dėl aptarnavimo priėmimo prioritetas
Web application	Fininbox Service Desk	https://sd.fininbox.com/	7/24 *	Main	Žiniatinklio taikomoji programa	Fininbox užduočių valdymo sistema	https://sd.fininbox.com/	7/24 *	Pagrindinis (Main)
Contact telephones	Help-Desk manager	+370 8 5 205 52 44 +370 614 22941 +370 614 22941	During working hours 7/24 Only for Crash type incidents	Additional extra	Kontaktiniai telefonai	Pagalbos centro (Help-Desk) vadybininkas	+370 8 5 205 52 44 +370 614 22941 +370 614 22941	Darbo valandomis 7/24 Tik „Crash“ tipo incidentų atvejais.	Papildomas specialus (Additional extra)
Email address	Help-Desk manager	support@fininbox.com	7/24 *	Additional extra	El. pašto adresas	Pagalbos centro vadybininkas	support@fininbox.com	7/24 *	Papildomas specialus (Additional extra)

* Customer requests received during non-working hours are acceptable but the Service provider shall not ensure that they will be started to be processed until next working day.

4.3. Management of incidents and problems

Problems and incidents shall be registered in the system “Fininbox Service Desk” by assigning the “Bug” type to them. The priority is assigned depending on the problem arisen or incident urgency and influence level:

* Ne Darbo valandomis gautos Kliento užklauso priimamos, tačiau Paslaugų teikėjas neužtikrina, kad jos bus pradėtos spręsti iki kitos Darbo dienos.

4.3. Incidentų ir problemų valdymas.

Problemos ir incidentai registruojami „Fininbox Service Desk“ sistemoje, priskiriant jiems „Bug“ tipą. Prioritetas nustatomas priklausomai nuo iškilusios problemos arba incidento skubumo ir poveikio laipsnio:

Priority	Description
Crash	<p>Disaster – the failure of BIS or its separate parts, due to which the performance of critical functions of the activity (such as executing payment orders, servicing payment cards, logging in to the Internet Banking, signing operations in the Internet Banking) becomes impossible in the system or Internet Banking, and the assistance of Service provider specialists is necessary to recover the normal functionality of the system.</p> <p>“Crash” type incidents shall be registered in the “Fininbox Service Desk” system and information shall be provided by a phone.</p>
High	<p>Software error or discrepancy, operation or non-operation that leads to stopping of Customer’s technological processes or materially changes Customer’s technological processes, and/or:</p> <ul style="list-style-type: none"> does not allow the Customer to choose an alternative method to perform a certain function due to the tools implemented in the software; increases the risk of Customer’s default what may cause financial losses for the Customer. corrupts the data in the database due to which the further work with software becomes impossible without restarting it.
Normal	<p>Error or discrepancy that may lead to the faults in performance of Customer’s technological processes but allows using a workaround or temporary alternative solution. A difference between the Normal priority error and the High priority error is that the Normal priority error does not change Customer’s processes significantly and it does not cause hefty loss. These may be the errors such as:</p> <ul style="list-style-type: none"> errors due to which one or several functions of the software becomes/become impossible to be performed; errors due to which the printable forms and/or statistic reports are incorrectly generated. errors due to which the system generates wrong data that may be restored, or due to which the system modifies and/or deletes current data that may be restored. errors due to which data are improperly displayed on the screen. other similar errors and faults.
Low	<p>Error or discrepancy that may lead to a minor fault in performance of Customer’s technological processes and/or that is assigned to the errors related to information display on the screen and/or in a printout, which have no influence on the results of performance.</p>

Prioritetas	Charakteristika
Crash	<p>Avarinė situacija – BIS arba atskirų jos dalių gedimas, dėl kurio tampa nebeįmanoma sistemoje arba internetinėje bankininkystėje atlikti kritinių veiklos funkcijų, t.y. pavedimų vykdymo, mokėjimo kortelių aptarnavimo, prisijungimo prie internetinės bankininkystės, operacijų joje pasirašymo ir yra būtina Paslaugų teikėjo specialistų pagalba atkuriant normalų sistemos funkcionavimą.</p> <p>„Crash“ tipo incidentai registruojami Fininbox Service Desk užduočių valdymo sistemoje ir informuojama nurodytu telefonu.</p>
High	<p>Programinės įrangos klaida arba neatitikimas, veikimas arba neveikimas, nulemiantis tam tikrų Kliento technologinių procesų sustabdymą arba iš esmės keičia technologinius Kliento procesus ir/arba:</p> <ul style="list-style-type: none"> neleidžia Klientui pasirinkti alternatyvaus tam tikros funkcijos atlikimo būdo dėl programinėje įrangoje realizuotų priemonių; kelia riziką, kad Klientas neatliks savo įsipareigojimų, kas gali lemti finansinius Kliento nuostolius; iškreipia duomenis bazėje, dėl ko tolesnis darbas su programine įranga tampa nebeįmanomas jos iš naujo nepaleidus.
Normal	<p>Klaida arba neatitikimas, galintis nulemti Kliento technologinių procesų atlikimo sutrikimus, tačiau leidžiantis taikyti laikiną arba pastovų alternatyvųjį sprendimą. Šio prioriteto klaida nuo klaidos su prioritetu „High“ skiriasi tuo, kad smarkiai nekeičia technologinių Kliento procesų ir neleidžia patirti didelių finansinių nuostolių. Tai gali būti tokios klaidos, kaip, pavyzdžiui:</p> <ul style="list-style-type: none"> klaidos, dėl kurių tampa neįmanoma atlikti vienos arba kelių programinės įrangos funkcijų; klaidos, dėl kurių netaisyklingai generuojamos spausdintinos formos ir/arba statistinės ataskaitos; klaidos, dėl kurių generuojami neteisingi duomenys, kuriuos įmanoma atkurti arba dėl kurių keičiami ir/arba pašalinami esami duomenis, kuriuos įmanoma atkurti; klaidos, dėl kurių duomenys ekrane atvaizduojami netinkamai; kitos analogiškos klaidos ir sutrikimai.
Low	<p>Klaida arba neatitikimas, galintis nulemti nedidelį Kliento technologinių procesų atlikimo sutrikimą ir/arba kuris priskiriamas prie klaidų, susijusių su informacijos pateikimu ekrane ir/arba spaudinyje, kurie neturi įtakos operacijos atlikimo rezultatams.</p>

4.4. Time limits for response to Customer requests

Priority	Time limits for response to customer requests	Procedures for process of fault elimination
Crash	<ul style="list-style-type: none"> During working hours: within 30 minutes; During non-working hours: within 3 hours. 	The final solution shall be provided: <ul style="list-style-type: none"> if no workaround is not provided – within 12 hours; if the workaround is provided – within 24 hours.
High	During working hours within 16 hours	The Service provider shall work continuously during working hours until the error has been rectified.
Normal	Within 10 working days	The Service provider shall work continuously during working hours until the error has been rectified.
Low	According to standard work procedures	Errors are rectified according to standard work procedures in the regular BIS version.

In case a problem has been solved and a solution has been delivered to the Customer, but the Customer, within 15 calendar days, does not confirm any decision, does not provide any additional information, does not inform of accurate confirmation periods, the Service provider has the right to close the issue regarding the problem without Customer confirmation.

4.5. Management of requests

Customer requests regarding support, information, consultation or the provision of documentation, which are not “Incident” or “Error”, shall be registered in the system “Fininbox Service Desk” with assigning “Request” type to them. A priority is assigned depending on the urgency. Requests shall be processed according to the standard procedures considering the priority specified by the Customer.

4.6. Request limits

Customer’s requests of “Bug” and “Request” types are subject to free general monthly limit in accordance with the table ** below; if the limit is exceeded, the VAT-exclusive fee amounting to 100 (hundred) euro shall apply to every additional request of “Bug” and/or “Request” type.

4.4. Reagavimo į Kliento užklausas laikas.

Prioritetas	Reagavimo į Kliento kreipimąsi laikas	Sutrikimų šalinimo proceso tvarka
Crash	<ul style="list-style-type: none"> darbo laiku per 30 minučių; ne darbo laiku per 3 valandas. 	Galutinis sprendimas bus pateiktas: <ul style="list-style-type: none"> jei nepateiktas aplinkinis sprendimas – per 12 valandų; jei pateikiamas aplinkinis sprendimas – per 24 valandas.
High	darbo laiku per 16 valandų	Paslaugų teikėjas įsipareigoja dirbti nepertraukiamai darbo laiku iki klaida nebus ištaisyta.
Normal	per 10 darbo dienų	Paslaugų teikėjas įsipareigoja dirbti nepertraukiamai darbo laiku iki klaida nebus ištaisyta.
Low	įprasta darbo tvarka.	Pašalinami įprasta darbo tvarka eilinėje BIS versijoje.

Jei problema išsprendžiama ir sprendimas perduodamas Klientui, o Klientas per 15 kalendorinių dienų nepatvirtina sprendimo, nepateikia jokios papildomos informacijos, neinformuoja apie tikslus patvirtinimo terminus, Paslaugų tiekėjas turi teisę uždaryti užklausą dėl problemos be Kliento patvirtinimo.

4.5. Užklausų valdymas.

Kliento užklausos dėl palaikymo, informacijos, konsultacijos arba dokumentacijos pateikimo, kurios nėra „Incidentas“ arba „Klaida“, registruojami „Fininbox Service Desk sistemoje“, priskiriant jiems „Request“ tipą. Prioritetas nustatomas priklausomai nuo skubumo. Užklausos apdorojamos įprasta tvarka, atsižvelgiant į Kliento nurodytą prioritetą.

4.6. Užklausų limitai

Kliento „Bug“ ir „Request“ tipo užklausoms taikomas nemokamas bendras mėnesio limitas pagal žemiau pateiktą lentelę**, kurį viršijus už kiekvieną papildomą „Bug“ ir/ar „Request“ tipo užklausą taikomas 100 (šimtas) Eurų be PVM mokestis.

In case the limit has been completely used, next requests are subject to the standard SLA procedures. The fee for the quantity of requests, exceeded the applicable monthly limit, shall be included to the invoice of the current month.

If the free monthly limit of requests is left unused, the rest of free request limit unused shall not be forwarded to the next month.

**

Before Connection completion	After completion
30	20

Išnaudojus limitą, į tolimesnes užklausas reaguojama įprasta SLA numatyta tvarka. Mokestis už užklausų skaičių, kuris viršijo numatytą mėnesio užklausų limitą, įtraukiamas į einamojo mėnesio sąskaitą.

Neišnaudojus nemokamo užklausų mėnesio limito, neišnaudotas nemokamų užklausų likutis į kitą mėnesį neperkeliamas.

**

Iki Prisijungimo pabaigos	Po Prisijungimo pabaigos
30	20

