

RM Pakalpojumi (Latvija)

Šajā dokumentā ir uzskaitīti pakalpojumi (līdztekus pakalpojumu sniegšanas noteikumiem), kurus Iron Mountain nodrošina Klientam, kad Klients ir parakstījis Līgumu par dokumentu pārvaldības pakalpojumu sniegšanu ("RM Līgums").

Šī dokumenta saturs atsaucies veidā ir ietverts un veido RM Līguma neatņemamu sastāvdaļu.

GLABĀJUMA PAKALPOJUMI

Glabājums: par ikmēneša glabājuma maksu, Iron Mountain savās telpās glabās Rakstus, kurus tam nodevis Klients. Iron Mountain Rakstus glabā Kastēs un aprēķina glabājuma maksu par kasti. Ja aprēķinātā mēneša glabājuma maksa netiks sasniegta, Klientam jāmaksā **ikmēneša minimālā glabājuma maksa**, kā noteikts maksu tabulā. Maksa tiks izstādīta par pilnu mēnesi neatkarīgi no dienu skaita mēnesī, kuru laikā Raksti atradusies glabājumā. Iron Mountain rezervē vietu Kastēm/Mapēm/Rakstiem attiecībā uz kuriem ir izdarīts pasūtījums par to izņemšanu no glabājuma, tādēļ glabājuma maksa tiks izstādīta arī tad, kad attiecīgās Kastes/Mapes/Raksti būs izņemti no glabājuma.

PIEŅĒMŠANAS PAKALPOJUMI

Pirmais pārvadājums (Rīgā vai ārpus tās): ja Iron Mountain piegādā Kastes uz Glabātuvē, maksa tiks izstādīta par katras Kastes transportēšanu. Dienas maksimālais piegādes pabeigšanas daudzums ir 90 Kastes. Ja notiek pārvadājumi ārpus Rīgas, pakalpojuma sniegšanas noteikumi tiek atrunāti atsevišķi, bet maksa tiks izstādīta par katru km.

Svītrkodi: pirmo reizi nosūtīt Rakstus uz Iron Mountain glabātuvē, Klients identifikācijas nolūkos katrai Kastei un katrai Mapei pievieno svītrkodus. Ja Klients to neizdarīs, Iron Mountain katrai Kastei un katrai Mapei pievienos svītrkodus un izstādīs marķēšanas maksu par katru ar svītrkodu marķēto priekšmetu (atsevišķi par Kastī un Mapi). Neviena no pusēm neliks kodus uz atsevišķiem Rakstiem.

Reģistrācija: Pirmo reizi saņemot Rakstus, Iron Mountain reģistrēs ar svītrkodiem marķētās Kastes un Mapes elektroniskā krājumu sistēmā (RSSQL) un Kastes/Mapes novietos glabātuvē. Iron Mountain atsevišķus Rakstus atsevišķi neregistrē. Iron Mountain izstādīs reģistrācijas maksu par katru priekšmetu (atsevišķi par Kastes un Mapes reģistrāciju).

Datu importēšana: Klients var sniegt aprakstošu informāciju par glabājumā nodotajām Kastēm/Mapēm. Ja Klients iesniedz šo sarakstu Excel formātā, Iron Mountain augšupielādēs datus RSSQL un izstādīs pakalpojuma maksu par katru datu rindu. Iron Mountain nekad nepārbauda uzskaitītās informācijas autentiskumu un nekādā veidā neapstiprina tās pareizību.

Datu ievade: Ja Klients nav sniedzis nekādu aprakstošu informāciju par Kastēm/Mapēm, Iron Mountain automātiski sastādīs elektronisku sarakstu par aprakstošu informāciju, kas ir norādīta uz katras Mapes priekšējā vāka/muguriņas/aizmugurējā vāka, un izstādīs pakalpojuma maksu par katru datu rindu. Iron Mountain tomēr nepārbauda Mapju/Rakstu saturu un nedod apstiprinājumu par datu pareizību, kas norādīti uz Mapes priekšējā vāka/muguriņas/aizmugurējā vāka. Pakalpojums ietver uzskaitīto datu importu RSSQL.

PIEKĻUVES PAKALPOJUMI:

Izņemšana no glabājuma: Šis Pakalpojums ietver pieprasīto glabāto Kastu/Mapju/Rakstu fizisku identifikāciju un tās pagaidu izņemšanu no glabājuma. Kad Klients izņem Kastī/Mapi/Rakstu, Klients maksā attiecīgo maksu tikai par vienu vienumu (Kastī/Mapi/Rakstu). Ja Mapes nav reģistrētas, tad, ja notiek Mapes/Raksta izņemšana, Iron Mountain izstādīs Kastes izņemšanas no glabājuma maksu, plus maksu neregistrētu vienumu izņemšanu atbilstoši stundu likmei. Ja no glabājuma tiek izņemti neregistrēti priekšmeti, Klientam ir jāsniedz aprakstoša informācija, lai atvieglotu priekšmeta meklēšanu, un Klientam būs jāmaksā piemērojamās pakalpojuma maksas pat tad, ja Iron Mountain attiecīgos neregistrētos priekšmetus neizdosies atrast. Izņemšanas no glabājuma maksa tiek izstādīta automātiski, ja Klienta pasūtītā Pakalpojuma izpildes pabeigšanas priekšnoteikums ir iepriekšēja izņemšana no glabājuma (piemēram, nosūtīšanai pa e-pastu, FTP vai fiziskai piegādei). Tāpēc, ja šeit nav norādīts citādi, pakalpojuma sniegšanas noteikumi gan izņemšanai no glabājuma, gan citu Pakalpojuma pasūtījumu izpildei ir piemērojami tikai tad, ja dienas izņemšanas no glabājuma daudzums nepārsniedz zemāk norādīto maksimumu. Parastie izņemšanas no glabājuma pasūtījumi tiek izpildīti 24 darba stundu laikā, steidzami izņemšanas no glabājuma pasūtījumi tiek izpildīti 8 darba stundu laikā. Steidzamas izņemšanas no glabājuma gadījumā Iron Mountain papildus parastajai izņemšanas no glabājuma maksai izstādīs **steidzamas izņemšanas no glabājuma piemaksu** (par katru priekšmetu).

Pakalpojuma sniegšanas noteikumi –	50 kastes / 25 mapes / 5 Raksti / dienā
Izņemšana no glabājuma /Steidzama izņemšana no glabājuma Kaste /Mape /dokuments	

Atkārtota nodošana glabāšanā: Kad Klients nodod atpakaļ iepriekš no glabājuma izņemto Kastī/Mapi/Rakstu turpmākai glabāšanai, Iron Mountain novieto Kastī/Mapi/Rakstu atpakaļ glabātuvē un izstāda maksu par atkārtotu nodošanu glabājumā. Izņemšanas no glabājuma noteikumi tiek piemēroti *mutatis mutandis*.

Neregistrēta dokumenta ievietošana: Pēc Klienta pasūtījuma, par samaksu, kas tiek aprēķināta par katru priekšmetu, Iron Mountain pievieno papildu Rakstus reģistrētai Mapei, kas jau atrodas glabātuvē. Aprakstoša informācija par Rakstiem netiks fiksēta/reģistrēta. Izņemšanas no glabājuma noteikumi tiek piemēroti *mutatis mutandis*.

Skenēšana: Kad Iron Mountain nepieciešams skenēt Rakstus, Iron Mountain izstādīs maksu par katras lapas skenēšanu. Iron Mountain noteikti vērs Klienta uzmanību apstāklim, ka skenēšanas laikā tas sagatavos tikai vienkāršas elektroniskas kopijas, kurām nav nekāda juridiskā spēka. Iron Mountain nesniedz elektroniskā paraksta vai laika zīmoga pakalpojumus. Skenēšanas laikā radīto digitālo attēlu nevar uzskatīt par autentisku elektronisku dokumentu, un tiesisku darbību veikšanai tas neaizstāj oriģinālo papīra dokumentu.

E-pasta piegāde: Iron Mountain izstāda maksu par katru e-pastu (maks. 5 MB) skenēto attēlu nosūtīšanai pa e-pastu Klientam. Parastie e-pasta piegādes pasūtījumi tiks izpildīti 24 darba stundu laikā, steidzami pasūtījumi tiks izpildīti 8 darba stundu laikā.

FTP piegāde: Pēc iepriekšējas tehniskās sadarbības un vienošanās ar Klientu, Iron Mountain pārraida skenētos attēlus, izmantojot drošu failu pārsūtīšanas protokolu, uz Klienta serveri un izstāda maksu par katru failu. Parastie FTP piegādes pasūtījumi tiks izpildīti 24 darba stundu laikā, steidzami pasūtījumi tiks izpildīti 8 darba stundu laikā.

Pasta piegāde: Ja klients pieprasa, Iron Mountain nosūta no glabājuma izņemtos Rakstus uz Klienta adresi, izmantojot pastu, un piestāda maksu par katru vēstuli, kam tiek pieskaitīti faktiskie pasta izdevumi. Ievērojot, ka Raksti tiek piegādāti pa pastu, Iron Mountain nevar uzņemties saistības nodrošināt to piegādi kādā konkrētā termiņā.

Sanāksmju telpu noma: Iron Mountain nodrošina Klientam sanāksmju telpas, lai uz vietas nodrošinātu piekļuvi Rakstiem. Nomas maksa tiek noteikta pēc stundu likmes, bet pirmās 30 minūtes ir bez maksas.

Fiziskā piegāde (Rīgā): Iron Mountain izstāda piegādes maksu par Klienta atrašanās vietu apmeklēšanu Rīgā, ja maršruts ietver vai tā mērķis ir Rakstu/Mapju/Kastu fiziska piegāde, vai, ja Iron Mountain piegādā dokumentu glabāšanas produktus Klientam vai no Klienta. Iron Mountain izstāda maksu par piegādi par katru reizi par visām piegādes/savākšanas darbībām. Ja Klients pasūta prioritāru piegādi (pieejama tikai Rīgā), par katru priekšmetu papildus vēl tiks izstādīta **prioritātes maksa**. Parastie piegādes pasūtījumi tiks izpildīti 48 darba stundu laikā pēc pasūtījuma apstiprināšanas, bet prioritārie piegādes pasūtījumi tiks izpildīti 16 darba stundu laikā pēc pasūtījuma apstiprināšanas. Šis pakalpojuma sniegšanas noteikums neattiecas uz savākšanu. Dienas maksimālais pasūtījuma daudzums ir redzams zemāk.

Fiziskā piegāde (ārpus Rīgas): Katru reizi, kad Iron Mountain nepieciešams transportēt dokumentu uzglabāšanas produktus vai Klientu materiālus (Kastes/Mapes/Rakstus) ārpus Rīgas, tiks iekasēta uz km balstīta transportēšanas maksa. Dienas maksimālais pasūtījumu daudzums ir redzams zemāk. Šie pakalpojuma sniegšanas noteikumi var tikt grozīti, ja puses panāk attiecīgu vienošanos.

Pakalpojuma sniegšanas noteikumi – fiziska piegāde (Rīgas vai ārpus tās robežām)	5 Kastes / 5 Mapes / 5 Raksti / dienā
--	---------------------------------------

Atskaites sagatavošana: Pēc Klienta pasūtījuma Iron Mountain sniedz pilnu krājumu sarakstu par glabājumā esošajiem priekšmetiem. Par atskaiti, kas satur līdz 500 ierakstiem (rindu skaits sarakstā) tiek izstādīta fiksēta maksa. To pārsniedzot, tiks izstādīta atskaites sagatavošanas maksa par katru priekšmetu.

Sagatavošana iznīcināšanai: Iron Mountain izstāda maksu par katru vienumu par Kastēs/Mapēs sagatavošanu drošai iznīcināšanai. Šis Pakalpojums nav pieejams attiecībā uz atsevišķiem Rakstiem. Sagatavošana ietver Kastēs/Mapēs, kuru iznīcināšanu Klients ir pasūtījis, izņemšanu no glabājuma, iznīcināšanas akta sagatavošanu, Kastu/Mapju iekraušanu/izkraušanu, un to transportēšanu uz iznīcināšanas iekārtu. Ievērojot, ka Iron Mountain nepārbauda atsevišķu Rakstu patieso saturu/vērtību, Klients ir atbildīgs par to, lai attiecīgo Rakstu īpašā saturs/vērtības dēļ iznīcināšana netiktu pakļauta īpašiem nosacījumiem (piemēram, iepriekšēju oficiālu atļauju saņemšanai, notariālai apliecināšanai, valsts arhīvu atļauju saņemšanai utt.). Tāpat Klientam ir jāpārbauda, vai ir pagājuši tiesību aktos noteiktie termiņi, kas attiecas uz Rakstu saglabāšanu (vai arī šādi saglabāšanas periodi nav piemērojami). Lai pārbaudītu visus šos faktorus, Iron Mountain pirms iznīcināšanas nosūta Klientam provizorisku iznīcināšanas aktu, kurā tas uzskaitīta ar svītrkodiem marķētās Kastēs/Mapēs, kuras Klients ir pasūtījis iznīcināšanai. Ja provizoriskais iznīcināšanas akts tiek nosūtīts atpakaļ Iron Mountain parakstīts (vai nu papīra formā vai elektroniski), Iron Mountain uzskatīs, ka tajā uzskaitīto Kastu/Mapju iznīcināšana nepārkāpj nekādus normatīvos vai administratīvos aktus un neapdraud citu personu īpašumu. Iron Mountain nesūtīs nekādu iznīcināšanas aktu attiecībā uz Rakstiem, kas savākti no Klienta telpām.

Iznīcināšana: Pēc Klienta pasūtījuma Iron Mountain drošā veidā iznīcina glabātuvē glabātās Klienta Kastēs/Mapēs. Iznīcināšanas maksa tiks aprēķināta par kg. Šis pakalpojums nav pieejams attiecībā uz atsevišķiem Rakstiem. Kastēs saturs pēc iznīcināšanas nebūs atjaunojams. Glabājuma maksa par Rakstiem, kas iznīcināti pirms rēķinu izrakstīšanas perioda beigām, nav atmaksājama. Ja tiek iznīcināts pilns Kastu/Mapju daudzums, Klientam ir pienākums samaksāt par iznīcināšanu avansā pirms faktiskās iznīcināšanas sākuma.

Pakalpojuma sniegšanas noteikumi – Kastu/Mapju iznīcināšana	50 kastes / 25 mapes / dienā
--	------------------------------

Pastāvīga izņemšana no glabājuma: Kad Klients pasūta Kastu/Mapju galīgo izņemšanu no Iron Mountain glabājuma, Iron Mountain izņem Kastēs/Mapēs no glabātavas, sagatavo Klientam elektronisku noslēguma pārskatu, un RSSQL krājumu sistēmā maina krājumu statusu no "iekšā" uz "pastāvīgi ārā" ("in" to "perm-out"). Kravas automašīnas kraušana un Kastu/Mapju transportēšana maksā nav iekļauta. Pastāvīga izņemšana ir maksa, kas maksājama par priekšmetu. Ja tiek pastāvīgi izņemts pilns Kastu/Mapju daudzums, Klientam ir pienākums pirms faktiskās izņemšanas uzsākšanas samaksāt par pastāvīgu izņemšanu no glabājuma avansā pirms parastāvīgās izņemšanas uzsākšanas. Glabājuma maksa par Rakstiem, kuri izņemti pirms rēķina izrakstīšanas perioda beigām, ir neatmaksājama. Lai iegūtu plašāku informāciju par dažādiem pastāvīgas izņemšanas veidiem (pirms līguma termiņa beigām un līguma termiņa beigās), lūdzu, skatīt Vispārīgos noteikumus un nosacījumus.

Pakalpojuma sniegšanas noteikumi – – Kastu/Mapju pastāvīga izņemšana	50 Kastes / 25 Mapes / dienā
---	------------------------------

ARHIVĒŠANAS PAKALPOJUMI

Pēc Klienta pasūtījuma Iron Mountain sniedz profesionālu atbalstu Mapju kārtošanai/atlasei, kuras tiek glabātas Iron Mountain glabātuvē vai Klienta atrašanās vietā. Pamatojoties uz Klienta konkrēto pakalpojumu pasūtījumu, arhivēšanas pakalpojumi var ietvert **ilgtermiņā glabājamo Mapju** (parasti darbinieku lietu) kārtošanu atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajiem kritērijiem,

Istermiņā glabājamo Mapju kārtošanu atbilstoši Klienta izvēlētajiem kritērijiem, **iznīcināšanai paredzēto Mapju atlasī,** pārbaudot, vai ir pagājuši normatīvajos aktos noteiktie glabāšanas periodi, vai **citus noteiktus arhivēšanas darbus** (piemēram, apstrādi, iepakojšanu). Lūdzu, ņemiet vērā, ka arhivēšanas pakalpojumu sniegšanas gaitā Iron Mountain izpēta vienīgi aprakstošo informāciju, kas norādīta tikai uz Mapju priekšējā vāka/muguriņas/aizmugurējā vāka, bet (ja vien nav parādīta cita vienošanās) nešķiro atsevišķus Rakstus, kas atrodas Mapēs. Klients pārbauda pakalpojumu pabeigšanu, parakstot darblapu. Arhivēšanas pakalpojumi tiek sniegti atbilstoši likmēm par katru priekšmetu vai pēc stundu likmēm.

NEŠĶIROTU PRIEKŠMETU IZNĪCINĀŠANAS PAKALPOJUMI

Klients var pasūtīt Klienta atrašanās vietā esošo dokumentu iznīcināšanu.

Konteinera nomas ikmēneša administrēšana: Šis Pakalpojums ietver ne vairāk kā viena konteineru administrēšanu mēnesī, t.i., makulatūras savākšanai piemērota konteineru nogādāšanu uz Klienta atrašanās vietu Rīgā, konteineru savākšanu, kad tas ir pilns, tā transportēšanu uz iznīcināšanas iekārtu, makulatūras izņemšanu no konteineru, kā arī makulatūras fizisku iznīcināšanu drošā veidā. Visi iekraušanas/izkraušanas darbi ir iekļauti. Konteiners ir aprīkots ar numurētu drošu plombu. Klients nodod makulatūru konteinerā, kas slēgts ar plombu. Pirms konteineru aizvēršanas Klients pārbauda, vai dokumenti ir iznīcināmi un vai ir pagājuši normatīvajos aktos noteiktie glabāšanas periodi (vai šādi glabāšanas periodi nav piemērojami). Klients pārbauda, vai iznīcināšana nav pakļauta īpašiem nosacījumiem, piemēram, iepriekšējai valsts iestāžu atļaujas saņemšanai, notariālai apliecināšanai, valsts arhīvu atļaujas saņemšanai utt. – dokumentu īpašā satura, veida vai vērtības dēļ. Tiklīdz Klients būs iesniedzis iznīcināšanas pasūtījumu, Iron Mountain uzskatīs, ka dokumentu iznīcināšana nepārkāpj nekādus normatīvos vai administratīvos aktus un neapdraud citu personu īpašumu.

Transportēšana/kraušana/iznīcināšana: Ja mēneša laikā pasūtītais pirmais konteiners jātransportē uz/no, jāiekrauj/jāizkrauj Klienta atrašanās vietā ārpus Rīgas, vai ja Klients kalendārā mēneša laikā pasūta otro vai vairāk konteineru, transportēšanas/kraušanas un iznīcināšanas maksas tiks izstādītas atsevišķi. Maksa par transportēšanu Rīgas robežās un maksa par kraušanas pakalpojumiem tiks izstādīta par katru konteineru, maksa par transportēšanu ārpus Rīgas tiks izstādīta par km, bet iznīcināšanas maksa tiks izstādīta par kg.

PAPILDU PAKALPOJUMI

Kraušana: Ja vien attiecīgais Pakalpojums jau neaptver šo darbību, Iron Mountain izstādīs maksu pēc stundu likmēm par Kastu/Mapju/Rakstu vai dokumentu uzglabāšanas produktu apstrādi un iekraušanu/izkraušanu Klienta telpās.

Gaidīšanas laiks: Visi transportēšanas/piegādes Pakalpojumi ietver ne vairāk kā piecpadsmit minūšu Iron Mountain gaidīšanas laiku. Pēc 15 minūšu notecēšanas tiek izstādīta maksa par gaidīšanu pēc stundu likmes.

Citi darbi: Par jebkādu arhivēšanu uz vietas, šķirošanas, iepakojšanas pakalpojumiem, kuri šeit nav norādīti atsevišķi, Iron Mountain izstādīs maksu pēc stundu likmes.

Pārpakošana: Ja Kastes būs pārslogotas, bojātas vai dabiskā nolietojuma dēļ nolietotas tik lielā mērā, ka Mapēm/Rakstiem pastāvēs bojāšanās risks, Iron Mountain automātiski pārvietos Mapes/Rakstus piemērotās jaunos, standarta Iron Mountain Kastēs, ja vien Kastes nebūs aizņemtas. Jauno Kastu cenu, kā arī pārpakošanas pakalpojuma maksu segs Klients. Jaunās Kastes marķēšana ar svītrkodu un reģistrācija ir iekļauta. Ja Kastei rodas kādi bojājumi Iron Mountain nepareizas rīcības dēļ, pārpakošanas izmaksas sedz Iron Mountain.

Audits: Šī maksa pēc stundas likmes tiks piemērota, kad Klients (vai tā noteikti auditori, kas ir trešās personas) veiks auditu uz vietas pie Iron Mountain vai ārpus tās, jo sadarbība audita procedūru laikā rada papildu darbu slodzi Iron Mountain darbiniekiem (piemēram, aizpildot audita anketas/aptaujas, sniedzot pakalpojumus, pavadot auditorus telpās utt.).

Konsultācijas: Pēc Klienta atsevišķa pasūtījuma Iron Mountain sniedz konsultācijas un veic apmācību, lai attiecīgos Klienta darbiniekus iepazīstinātu ar vispārējo praksi un vietējiem normatīvajiem aktiem dokumentu pārvaldības jomā. Tiek piemērota maksa pēc stundas likmes.

Kopēšana: Iron Mountain izstāda maksu par lappusi ikreiz, kad nepieciešama Rakstu fotokopēšanai (līdz A4 formātam, viena puse = 1 lapa), piemēram, kad Klients pasūta Raksta oriģināla izņemšanu no glabājuma, bet pieprasa, lai Iron Mountain turpina glabāt kopiju.

Klienta Konta Administrēšana: Par ikmēneša maksu, kas tiek izstādīta par katru klienta kontu, Iron Mountain nodrošina savu klientu apkalpošanas nodaļas pieejamību un palīdzību darba laikā.

Rēķina augšupielāde Klienta Sistēmā: Ja Klients nepieņem rēķinus, kas nosūtīti pa e-pastu vai pa pastu, bet tikai izmantojot paša Klienta rēķinu pārvaldības sistēmu, Iron Mountain par to izstāda maksu par katru rēķinu.

PRODUKTI:

Iron Mountain pārdod Klienta dokumentu pārvaldības produktus, piemēram, kartona kastes, mapes, svītrkodu etiķetes un plombras, un par to izstāda maksu par katru gabalu.

DARBA ATTIECĪBU IZZIŅU SAGATAVOŠANA:

Ja Klients uzglabā savu darbinieku darba lietas pēc Klienta pasūtījuma, Iron Mountain sagatavo izziņu par konkrēta darbinieka darba lietā esošajiem ierakstiem par Klienta norādīto laika posmu (maksimālais vienas izziņas periods ir līdz 10 gadiem). Pēc tam izziņa tiks iesniegta Klientam vai sociālās apdrošināšanas iestādei, ja par to būs noslēgta vienošanās ar Klientu. Atkarībā no nepieciešamā izziņā ietveramā nodarbinātības perioda ilguma, izziņas veids un maksa par tās sagatavošanu atšķiras. Par izziņu, kas aptver periodu līdz 1 gadam, - tiek piemērota **vienkārša izziņas** sagatavošanas maksa; par laiku no 1 līdz 3 gadiem - **vidējas sarežģītības** izziņas sagatavošanas maksa; par laiku no 3 līdz 5 gadiem – **sarežģītas** izziņas sagatavošanas maksa; par laiku no 5 līdz 10 gadiem - **īsti sarežģītas** izziņas sagatavošanas maksa. Maksa par izziņu sagatavošanu tiks izstādīta par katru izziņu (uz katru darbinieku attiecināma atsevišķa izziņa). Izziņu (izziņu kopiju) sūtīšana nav iekļauta sagatavošanas maksā, un par to tiks izrakstīts rēķins atsevišķi. Izziņas tiks sagatavotas 25 darba dienu laikā, skaitot no Klienta pasūtījuma. Tomēr par izziņu **papildu maksu** (kas ir maksājama papildus) Iron Mountain sagatavos izziņu 10 darba dienu laikā.

PIEZĪMES

Iron Mountain sniedz savus pakalpojumus tikai parastā darba laikā (darba dienās no 8:00 līdz 17:00). Visas pakalpojuma sniegšanas noteikums jāaprēķina pēc pasūtījuma apstiprinājuma. Parastā darba laikā pakalpojuma pasūtījumu apstiprināšana notiks vienas stundas laikā pēc saņemšanas. Pakalpojumu sniegšanas noteikumi ir noteikti tekošās stundās, bet vienīgi darba stundas tiek ieskaitītas. Klientam ir skaidri jānorāda, vai viņa pasūtījumam ir nepieciešama prioritāra pabeigšana (tas jānorāda e-pasta tēmas rindā un pavadošajā tālruņa sarunā). Ja maksa ir noteikta kā stundu likme, par katru iesākušos stundu tiks iekasēta pilna stundas maksa.
