

SAUGUMO ĮRENGINIŲ NUOMOS „SAUGUMO SPRENDIMAI VERSLUI“ TEIKIMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šios Telia Lietuva, AB (toliau – „Telia“) saugumo įrenginių nuomos „Saugumo sprendimai verslui“ teikimo taisyklės (toliau - Taisyklės) nustato saugumo įrenginių – tokių kaip ugniasienė, galinių įrenginių agentų licencijos, žurnalinių įrašų valdymo ir analitikos platformos licencijos, ir kt. nuomos „Saugumo sprendimai verslui“ teikimo tvarką ir sąlygas. Saugumo įrenginių nuomą gali užsisakyti Klientas, besinaudojantis „Telia“ verslo interneto, duomenų perdavimo ar Interneto sprendimų paslaugomis (toliau – Pagrindinės paslaugos).

II. ŠALIŲ TEISĖS IR ĮSIPAREIGOJIMAI

„Telia“ teisės ir įsipareigojimai

2. Šalims sudarius atitinkamą saugumo įrenginių nuomos užsakymą (toliau - Užsakymas), „Telia“ įsipareigoja Taisyklėse numatytais sąlygomis išnuomoti Klientui Užsakyme nurodytus saugumo įrenginius ir/ar programinę įrangą (toliau – Įrangą).
3. „Telia“ turi teisę neišnuomoti Klientui Įrangos, jei Klientas Užsakymo pateikimo metu yra skolingas „Telia“ ar/ir trečioms šalims arba jei vertinant Kliento kreditingumą buvo nustatyti neigiamo kreditingumo požymiai.
4. Įrangos kertinių (System panelėje) ar maršrutizavimo (Router panelėje) nustatymų pakeitimų darbus turi teisę atlikti tik „Telia“ įgaliotas atstovas. Kitoks aukščiau paminėtų Įrangos nustatymų pakeitimas yra laikomas trukdymu nuomoti Įrangą ir kiekvieną kartą pastebėjus tokius Įrangos pakeitimus „Telia“ įgaliotas atstovas imsis priemonių, kad atstatytų Įrangos nustatymus:
 - 4.1. už tokių darbų atlikimą kiekvieną kartą Klientui bus taikomi „Telia“ patvirtinti mokesčiai;
 - 4.2. gavęs „Telia“ įspėjimą dėl Įrangos valdymo neteisėto perėmimo, Klientas privalo nedelsdamas imtis priemonių, kad „Telia“ įgaliotas atstovas galėtų atstatyti Įrangos nustatymus.
5. Įrangos nuomos laikotarpiu „Telia“ teikia Klientui Taisyklių VII skyriuje specifišką Įrangos priežiūros paslaugą.

Kliento teisės ir įsipareigojimai

6. Klientas įsipareigoja naudoti ir prižiūrėti Įrangą taip, kad nebūtų bloginama jos būklė, išskyrus normalų nusidėvėjimą, naudoti Įrangą tik pagal tiesioginę paskirtį ir neatlikti jokių mechaninių ir programinių veiksmų, galinčių įtakoti Įrangos veikimą.
7. Klientas neturi teisės:
 - 7.1. užstatyti, įkeisti ar kitaip apriboti ar apsunkinti „Telia“ teisių į Įrangą;
 - 7.2. perleisti, nuomoti, duoti panaudai arba leisti naudoti kitiems tikslams Įrangą trečiajai šaliai;
 - 7.3. be „Telia“ raštiško sutikimo pašalinti Įrangos iš Užsakyme nurodytos Įrangos adreso vietos ir įsipareigoja jokiais atvejais neišvežti Įrangos iš šalies;
 - 7.4. naudoti Įrangą tikslams, kurie prieštarauja norminiams teisės aktams;
 - 7.5. savavališkai perimti Įrangos valdymo arba kitaip riboti „Telia“ teises valdyti įrangą;
 - 7.6. keisti Įrangos nustatymus (System panelėje);
 - 7.7. reikalauti iš Telia perduoti Įrangos pilną konfigūraciją.
8. Klientui pastebėjus neteisėtus „Telia“ Įrangos kertinių (System panelėje) ar maršrutizavimo (Router panelėje) nustatymų pakeitimus, Klientas privalo apie tai nedelsdamas informuoti „Telia“.
9. Klientas įsipareigoja savo veiksmais nesukelti grėsmės „Telia“ paslaugų ir/arba tinklo veikimui, paslaugų ir/arba tinklo saugumui, vientisumui, patikimumui, elektroninių ryšių paslaugų suderinamumui, duomenų apsaugos užtikrinimui, ir įsipareigoja nesukelti „Telia“ materialinės žalos.

10. Klientas įsipareigoja nedelsiant informuoti „Telia“ apie Įrangos sugadinimą ar praradimą trumpuoju telefono numeriu 1816.

III. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

11. „Telia“ neatsako už atvejus, kai Klientas negalėjo naudotis Įranga ir (arba) už Klientui padarytą žalą, jeigu tai įvyko ne dėl „Telia“ kaltės.
12. „Telia“ neatsako už neteisėtus trečiųjų asmenų veiksmus.
13. Tuo atveju, kai „Telia“ atlieka programinės įrangos atnaujinimus, „Telia“ neatsako už Įrangoje Kliento atliktų nustatymų pašalinimą ar pakeitimą, bei su tuo susijusią riziką ar žalą, kurią Klientas galėtų patirti.
14. „Telia“ neatsako už Kliento valdomo vidinio tinklo saugumą, duomenų srauto, keliaujančio tarp Kliento personalinių kompiuterių ar bet kokių kitų Kliento įrenginių, esančių jo valdomame vidiniame tinkle, saugumą, elektroninių dokumentų ar bet kokios kitos informacijos nutekėjimą iš Kliento personalinių kompiuterių, serverių ar iš bet kokių kitų Kliento įrenginių, esančių jo valdomame vidiniame tinkle.
15. Klientas, išsinuomodamas Įrangą patvirtina, kad Įrangą atitinka jo poreikius ar tikslus. Įrangos nuoma nepanaikina poreikio pačiam Klientui įgyvendinti įprastines apsaugos priemones, siekiant užtikrinti Kliento valdomo vidinio tinklo saugumą, Kliento personalinių kompiuterių arba bet kokių kitų Kliento įrenginių, esančių jo valdomame vidiniame tinkle, saugumą.
16. Jokių atvejų „Telia“ nėra atsakinga už jokių netiesioginių nuostolių dėl pajamų ar pelno praradimo, naudos praradimo, verslo nutraukimo, duomenų praradimo, susijusio su Įrangos naudojimu ar nesugebėjimu naudotis Įranga netgi tuo atveju, jei „Telia“ buvo įspėta apie tokių nuostolių atsiradimo galimybę. „Telia“ atsakomybė už Kliento patirtus tiesioginius nuostolius, esant bet kokioms aplinkybėms, visada bus ribojama iki sumos, atitinkančios 1 (vieno) mėnesio mokestį, Kliento mokamą už Įrangos nuomą.

IV. ĮRANGOS PRISTATYMAS, ĮRANGOS NUOMOS LAIKOTARPIS

17. Klientui išreiškus pageidavimą nuomotis Įrangą sudaromas Užsakymas. Patvirtintas Užsakymas Klientui yra privalomas ir jis neturi teisės atsisakyti šio Užsakymo, nebent atlygindamas „Telia“ visus (tiesioginius ir netiesioginius) patirtus nuostolius. Pagal patvirtintą Užsakymą užsakyta Įrangą kartu su Įrangos perdavimo aktu pristatoma ir sukonfigūruojama Klientui per 15 darbo dienų nuo Užsakymo sudarymo. Jei Įrangą Klientui negali būti pristatyta per 15 darbo dienų, „Telia“ apie tai įspėja Klientą ir nurodo naują terminą.
18. Šalims pasirašius Įrangos perdavimo aktą, patvirtinama, kad „Telia“ perdavė, o Klientas priėmė jame nurodytą Įrangą. Klientui nuomojantis programinę įrangą, ji laikoma perduota nuo licencijos aktyvavimo momento.
19. Nuo Įrangos perdavimo momento Klientui pereina teisė naudotis Įranga ir Įrangos sugadinimo bei sunaikinimo rizika.
20. Įrangos priėmimo metu nustatęs akivaizdžius Įrangos defektus ar komplektacijos trūkumus, Klientas turi teisę nepriimti Įrangos, tai pažymint Įrangos perdavimo akte.
21. Klientas privalo atidžiai patikrinti Įrangą, ar nėra defektų, sugadinimų ir, juos pastebėjęs, ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo dieną nuo Įrangos perdavimo akto pasirašymo dienos kreiptis į „Telia“ trumpuoju numeriu 1816. Kitais atvejais laikoma, kad Klientas priėmė Įrangą ir pripažino ją tinkama.
22. Pasibaigus Užsakyme nurodytam Įrangos nuomos laikotarpiui, Klientas privalo sudaryti „Telia“ sąlygas pasiimti Įrangą (jei nuomojami fiziniai įrenginiai). Nesudarius sąlygų „Telia“ Įrangą atsiimti, Klientui bus pritaikytas negrąžintos Įrangos mokestis.
23. Pasibaigus Užsakyme nurodytam nuomos laikotarpiui, norėdamas toliau naudotis „Saugumo sprendimų verslui“

paslauga, Klientas turi pateikti naują Saugumo įrenginių nuomos užsakymą pagal tuo metu galiojančias sąlygas.

V. ATSISKAITYMO SĄLYGOS

24. „Saugumo sprendimai verslui“ mėnesiniai mokesčiai pradedami skaičiuoti nuo įrangos perdavimo dienos ir taikomi visą įrangos nuomos laikotarpį. „Saugumo sprendimai verslui“ mėnesinių mokesčių dydžiai nurodyti Užsakyme. „Saugumo sprendimai verslui“ mėnesinius mokesčius už atskaitinį laikotarpį (kalendorinį mėnesį) Klientas turi sumokėti ne vėliau kaip per 1 (vieną) mėnesį nuo atskaitinio laikotarpio pabaigos, o jeigu PVM sąskaitoje faktūroje nurodyta vėlesnė data – iki sąskaitoje nurodytos datos.
25. „Saugumo sprendimai verslui“ mėnesinius mokesčius Klientas moka taip pat ir įrangos garantinio remonto laikotarpiu ar kitokio įrangos sugadinimo, sunaikinimo, gedimo, sužalojimo, trukdymo juo naudotis ar pan. atveju, išskyrus kai minėtos aplinkybės atsiranda dėl „Telio“ kaltės.
26. Tais atvejais, kai Klientui suteikta įranga prarandama, nepataisomai sugadinama ar sunaikinama, Klientas pagal „Telio“ pateiktą PVM sąskaitą faktūrą privalo „Telio“ sumokėti visus mokesčius, mokėtinus už faktinį nuomos laikotarpį, taip pat visus mokesčius, mokėtinus iki nuomos laikotarpio pabaigos, bei sumokėti negrąžintos įrangos mokestį (jei nuomojama fizinė įranga). „Telio“ gavus minėtus mokėjimus, Užsakymas nustoja galioti.

VI. ĮRANGOS GARANTINIS APTARNAVIMAS

27. Įrangos nuomos laikotarpiu „Telio“ tarpininkauja tarp įrangos gamintojo ir Kliento, suteikiant įrangai garantinį aptarnavimą.
28. Įvykus įrangos garantiniam gedimui, Klientas registruoja gedimą.
29. Užregistravus gedimą, gedimas gali būti šalinamas įrangos buvimo vietoje. Jeigu garantinio gedimo nepavyksta pašalinti iš karto, „Telio“ savo sąskaita įrangą pasiima ir grąžina Klientui pataisytą ne vėliau kaip po 10 (dešimt) darbo dienų nuo gedimo registravimo. Jei garantinis gedimas nepašalinamas ilgiau negu per 10 (dešimt) darbo dienų, Klientas turi teisę iš „Telio“ pareikalauti kitos tinkamos įrangos laikinam naudojimuisi, kol įranga bus suremontuota.
30. Garantija negalioja, jeigu įrangos defektai atsirado dėl išorinio poveikio (įskaitant atsiradusį dėl Kliento ar kitų asmenų kaltės), jeigu buvo pažeista įrangos eksploatacijos instrukcija, įranga mechanškai ar kitaip sugadinta, panaudotos netinkamos eksploatacinės medžiagos, diegimo, modifikavimo ar remonto darbai atlikti savavališkai ir kita.

VII. ĮRANGOS PRIEŽIŪRA NUOMOS LAIKOTARPIU

31. Klientui už „Saugumo sprendimai verslui“ mėnesinį mokestį, mokamą visą nuomos laikotarpį, yra suteikiama ribota neišimtinė licencija įrangos nuomos laikotarpiu naudotis programine įranga. Klientui jokių atvejų nėra suteikiamos įrangos administratoriaus teisės. Klientui pageidaujant gali būti suteiktos „Read only“ teisės.
32. Nuomos laikotarpiu „Telio“ atliekami priežiūros darbai:
- 32.1. „Telio“ pristato įrangą Kliento nurodytu adresu, sudiegia bei atlieka pradinį konfigūravimą pagal iš anksto su klientu suderintus saugumo funkcijų taisyklių nustatymus (jie nurodomi Užsakymo priede); jei Klientas užsisakė programinę įrangą, diegiamą kliento kompiuteriuose, tai „Telio“ atlieka konfigūraciją centrinėje valdymo konsolėje bei perduoda diegimo failus Kliento tinklo katalogo (pvz. Active Directory) serverį valdančiam administratoriui, kuris atlieka diegimą.
- 32.2. „Telio“ periodiškai atlieka programinės įrangos atnaujinimą;
- 32.3. „Telio“ periodiškai daro loginės konfigūracijos atsargines kopijas;
- 32.4. „Telio“ vykdo nuolatinį automatizuotą įrangos stebėjimą (našumo, panaudojimo, pajėgumo) ir reaguoja į pastebėtus neatitiktumus;

- 32.5. Klientui užsisakius, „Telio“ siunčia Klientui periodines ataskaitas apie sulaikytas grėsmes ir Interneto sruto vartojimą Užsakyme nurodytu Kliento el. pašto adresu (jei buvo užsakyta ugniasienės nuoma);
- 32.6. „Telio“ darbo metu atlieka įrangos konfigūracijos pakeitimus. Maksimalus be papildomo mokesčio atliekamų pakeitimų kiekis per mėnesį - iki 5 standartinių (nereikalaujančių papildomos analizės ir derinimo su klientu) užklausų, kurių įdiegimui reikalingų darbų bendra apimtis neviršija 10 darbo valandų.
- 32.7. Visi kiti darbai yra laikomi Papildomais darbais ir apmokestinami pagal tuo metu „Telio“ galiojančius Papildomų darbų įkainius. Dėl jų atlikimo sąlygų suderinami su Klientu susisiekiama priskirtas „Telio“ specialistas (žr.VIII skyrių).

33. Kliento kreipinių valdymo sąlygos:

- 33.1. Klientas, pageidaudamas užregistruoti kreipinį, turi kreiptis į IT pagalbos tarnybą per savitarnos portalą (nuoroda ir prisijungimui prie savitarnos pateikiami paslaugos užsakymo metu), telefonu 1816 arba el.paštu ITpagalba@telio.lt.
- 33.2. Pateikti kreipinius gali Kliento atstovai, kurių sąrašas yra suderinamas prieš pradedant teikti Paslaugą. Klientas privalo pranešti apie bet kokius Kliento kontaktinių asmenų pasikeitimus.
- 33.3. Incidentai, kilę dėl gamintojo veiksmų ar neveikimo, yra gamintojo atsakomybė. „Telio“ nepreisiima jokių įsipareigojimų dėl jų sprendimo laiko, bet imsis visų būtinų priemonių, kad gamintojas sureaguotų ir spręstų iškilusias problemas kuo operatyviau.
- 33.4. Kliento kreipiniai registruojami 24x7 ir priskiriami specialistui per 30 min.
- 33.5. Incidentai sprendžiami pagal kliento turimos Interneto ar Duomenų perdavimo paslaugos, prie kurios teikiama Saugumo sprendimai verslui paslauga, aptarnavimo sąlygas.
- 33.6. Užklausos/pakeitimų prašymai sprendžiami tik darbo metu (9x5). Specialisto reakcijos laikas į užklausas pateiktas per savitarnos portalą – iki 4 darbo valandų, sprendimo trukmė – iki 12 darbo valandų. Kitu būdu pateiktos užklausos sprendžiamos per 3 darbo dienas.

VIII. PAPILDOMI DARBAI

34. Kliento užsakyti papildomi įrangos konfigūravimo darbai, kurie nepatenka į paslaugos priežiūros apimtį, arba turi būti atliekami po sutarto aptarnavimo laiko, yra laikomi papildomais darbais. Jų atlikimui reikalingas atskiras šalių susitarimas.
35. Papildomus darbus užsakyti gali tik Kliento įgaliotas kontaktinis asmuo. Klientas sutinka, kad visi Kliento elektroninėmis priemonėmis pateikiami papildomų darbų užsakymai, su jais susiję pareiškimai ir kiti dokumentai yra teisėti, Šalių pripažįstami ir reiškia sutikimą bei ketinimą priimti iš šių dokumentų kylančius įsipareigojimus, įskaitant pareigą apmokėti. Tokius dokumentus šalys laikys rašytiniais.
36. Jei nėra sutarta kitaip, papildomi darbai apmokestinami pagal tuo metu galiojančius „Telio“ papildomų darbų įkainius, „Telio“ darbuotojų skirtą laiką bei pagal faktiškai sunaudotas priemones ir medžiagas reikalingas darbų atlikimui.
37. Papildomų darbų sąmatą (atlikimui reikalingas darbo valandas, sąnaudas, įkainius ir terminus) „Telio“ pateikia Klientui per penkias darbo dienas. Darbai nepradedami, kol negaunamas Kliento sutikimas su pateikta sąmata.
38. Kliento kontaktinis asmuo turi teisę atšaukti papildomus darbus, jeigu darbų vykdymas dar nebuvo pradėtas. Vykdomo pradžia laikoma „Telio“ darbuotojų veikla, tiesiogiai susijusi su užsakymo vykdymu.

IX. TAISYKLIŲ KEITIMAS, ĮRANGOS NUOMOS ATSAKYMAS BEI NUTRAUKIMAS

39. „Telio“ turi teisę vienašališkai pakeisti Taisyklių sąlygas, ne vėliau kaip prieš 1 (vieną) mėnesį raštu arba elektroninėmis

priemonėmis įspėjusi apie tai Klientą. Jei Klientui sąlygos iš esmės bloginamos, Klientas ne vėliau kaip prieš 14 (keturiolika) kalendorinių dienų iki šių Taisyklių sąlygų, iš esmės bloginančių Kliento padėtį, įsigaliojimo dienos, turi teisę atsisakyti įrangos nuomos, nemokėdamas įrangos nuomos mokesčių už likusį nuomos laikotarpį. Tokiu atveju Klientas privalo nedelsdamas sugrąžinti įrangą.

40. Įrangos keitimas. Šalims susitarus, Užsakymo galiojimo metu nuomojama įranga gali būti keičiama į didesnio našumo įrangą. Šiuo atveju įrangos nuomos mokesčiai perskaičiuojami, atsižvelgiant į nuomojamos senos ir naujos įrangos rūšį, senos įrangos likutinę vertę, bei pasirašomas naujas „Saugumo sprendimai verslui“ užsakymas naujam laikotarpiui. Seną įrangą Klientas privalo grąžinti „Telia“. Negrąžinus senos įrangos, Klientas privalo sumokėti visus mokesčius, mokėtinus iki įrangos nuomos laikotarpio pabaigos, taip pat negrąžintos įrangos mokesčių.
41. „Telia“ turi teisę informavusi Klientą raštu prieš 10 darbo dienų nutraukti konkretų Užsakymą, jei:
 - 41.1. nustojo galioti Kliento ir „Telia“ užsakymas / sutartis dėl Kliento naudojimosi Pagrindinėmis paslaugomis;
 - 41.2. Įrangos negarantinio gedimo neįmanoma pašalinti arba taisyti įrangą nėra tikslinga ir įranga yra netinkama tolimesniam pilnaverčiam naudojimui arba įranga prarasta;
 - 41.3. Klientas daugiau negu 15 dienų po nustatytos dienos vėluoja sumokėti įrangos nuomos mokesčių ar kitus mokesčius pagal šias Taisykles arba Klientas keletą kartų vėlavo sumokėti įrangos nuomos mokesčių nustatytą dieną;
 - 41.4. Klientui paskelbiamas bankrotas, pradedamas Kliento reorganizavimas ar restruktūrizavimas, Klientas likviduojamas ar tampa nemokus;
 - 41.5. pagrįstai galima daryti prielaidą, kad Klientas neįvykdys įsipareigojimų pagal Sutartį ir/arba Taisykles, ir tai bus esminis Sutarties ir/arba Taisyklių pažeidimas;
 - 41.6. Klientas pažeidžia Taisyklių 4, 7 ar 9 punktų nuostatas.

42. Klientas kitaip iš esmės pažeidžia Sutarties ir/arba šių Taisyklių sąlygas. Jei „Telia“ pasinaudoja teise nutraukti Užsakymą remdamasi kuria nors iš 41 punkte nurodytų priežasčių, Klientas pagal „Telia“ pateiktą PVM sąskaitą faktūrą privalo sumokėti: visus mokesčius mokėtinus už faktinį nuomos laikotarpį, taip pat visus mokesčius, mokėtinus iki nuomos laikotarpio pabaigos, bei nesudarius sąlygų „Telia“ atsiimti įrangos, sumokėti negrąžintos įrangos mokesčių.
43. Klientas turi teisę vienašališkai nutraukti konkretų „Saugumo sprendimai verslui“ užsakymą nepasibaigus nuomos laikotarpiui savo iniciatyva nesant „Telia“ kaltės ne vėliau kaip prieš 1 mėnesį iki nutraukimo raštu informavęs „Telia“. Tokiu atveju Klientas privalo sumokėti visus mokesčius, mokėtinus už faktinį nuomos laikotarpį, taip pat visus mokesčius, mokėtinus iki nuomos laikotarpio pabaigos bei, nesudarius sąlygų „Telia“ įrangą atsiimti – sumokėti negrąžintos įrangos mokesčių.