

PASLAUGOS „TINKLO ĮRANGOS PRIEŽIŪRA“ TEIKIMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Paslaugos „Tinklo įrangos priežiūra“ teikimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato paslaugos „Tinklo įrangos priežiūra“ (toliau – Paslauga) parametrus, kokybės užtikrinimo standartus bei kitas sąlygas, susijusias su Paslaugos teikimu ir naudojimu.
2. Sutrikimų atveju Klientas kreipiasi IT pagalbos tarnybą telefonu 1816.
3. Paslaugos mokesčiai nurodomi Paslaugos užsakyme.

II. SĄVOKOS

4. Šiose Taisyklėse vartojamos Sutartyje ir toliau šiame punkte nurodytos sąvokos:
 - 4.1. **Klientas** – Telia verslo klientas, kuris sudarė Užsakymą dėl konkrečios IT paslaugos;
 - 4.2. **Paslauga** – Telia teikiama tinklo įrangos priežiūra užsakytu adresu;
 - 4.3. **Darbo diena** – pirmadienis – penktadienis, išskyrus švenčių dienas;
 - 4.4. **Tinklo įranga** – Klientui priklausanti arba nuomojama įranga, paslaugos teikimo objektas;
 - 4.5. **LAN** (angl. *Local area network*) – lokalus Kliento tinklas kaip Paslaugos teikimo vieta;
 - 4.6. **WLAN** (angl. *Wireless LAN*) – lokalus bevielis Kliento tinklas kaip Paslaugos teikimo vieta;
 - 4.7. **EOL** (angl. *End of Life*) – gamintojo priskirtas įrangai statusas, kai jos palaikymas yra nutrauktas;
 - 4.8. **SD-WAN** (angl. *Software-defined wide area network*) - programine įranga apibrėžtas duomenų perdavimo tinklas.
 - 4.9. **Žurnaliinių įrašų kaupimo sistema** (angl. *Syslog server*) – žurnaliinių įrašų surinkimo, kaupimo ir analizės sistema.
 - 4.10. **Savitarnos portalas** – sprendimas Klientams valdyti SD-WAN įrenginius;
 - 4.11. **Stebėjimo sistema** – Telia vidinė stebėjimo sistema skirta automatiškai nustatyti įrangos gyvybingumo būseną ir kitus parametrus;
 - 4.12. **Paslaugos teikimo lygis** (angl. **SLA**, *Service level agreement*) – susitarimas tarp IT paslaugų teikėjo ir kliento dėl kokybinių Paslaugos teikimo parametrų, darbo laiko, reakcijos laiko, užklausų ir incidentų sprendimo laiko bei kitų Paslaugos teikimo lygį nulemiančių rodiklių;
 - 4.13. **Užklausa** (angl. *request*) – vartotojo ar Kliento atstovo kreipinys dėl informacijos, patarimo ar standartinio pakeitimo;
 - 4.14. **Paslaugos pakeitimo užklausa, pakeitimas** (angl. *change*) – Kliento pateiktas užsakymas atlikti pakeitimus Paslaugos apimtyje;
 - 4.15. **Paslaugos standartinis pakeitimas** (angl. *standard change*) – yra nesudėtingas pakeitimas, kurio atlikimo būdas, kaštai ir įgaliojimai yra aiškūs, žinomi ir iš anksto patvirtinti atsakingų asmenų;
 - 4.16. **Incidentas** – paslaugos sutrikimas ar neveikimas, kuris turi arba gali turėti poveikį Paslaugos veikimui ar Kliento naudojimuisi IT paslaugomis;
 - 4.17. **Kritinė saugumo pataisa/atnaujinimas** (Critical security update) - pataisa, kuria pašalinama konkretaus produkto kritinis kibernetinio saugumo pažeidžiamumas.
 - 4.18. **OS** (operacinė sistema) – įrenginio sistemos programinė įranga, valdanti tinklo įrangos aparatinį ir programinį išteklių;
 - 4.19. **SDM** (Service delivery manager) - dedikuotas paslaugų teikimo vadovas;
 - 4.20. **Sprendimo trukmė** – laiko tarpas nuo kreipinio gavimo iš Kliento iki užklausos, incidento išsprendimo ar pakeitimo įgyvendinimo;

III. PASLAUGOS TEIKIMO SĄLYGOS

5. Paslauga teikiama tik verslo klientams.
6. Paslaugai teikti yra būtina, kad Paslaugos teikimo adresu Klientas naudotų Telia interneto arba duomenų perdavimo ryšio paslaugą.
7. Aptarnavimas Kliento patalpose teikiamas tik Lietuvos teritorijoje.
8. Paslauga galima teikti jei „Telia“ pilnai administruoja ir prižiūri interneto ar duomenų perdavimo sprendimų prieigos galinę įrangą.
9. „Telia“ pasilieka teisę keisti naudojamas technines priemones reikalingas teikti Paslaugai.
10. „Telia“ gali samdyti subrangovus savo įsipareigojimams vykdyti, likdama atsakinga už jų veiksmus.
11. „Telia“ gali pritaikyti papildomus mokesčius už pakeitimų registravimą ir įvykdymą, jei kreipinių kiekis per mėnesį viršija 5 vnt.
12. Kliento techninį inventorių „Telia“ įvertina paslaugos pasiūlymo rengimo stadijoje;
13. Telia turi teisę vienašališkai keisti Taisykles, Paslaugos teikimo sąlygas bei įkainius, prieš 30 dienų informavusi Klientą. Jeigu tokie pakeitimai iš esmės blogina Kliento padėtį, Klientas turi teisę atsisakyti Paslaugos per šiame punkte nurodytą informavimo laikotarpį. Naudojimas Paslauga po Taisyklių ar Paslaugos teikimo sąlygų ar įkainių pakeitimo įsigaliojimo reikš, kad Klientas sutinka su pakeitimais ir įsipareigoja jų laikytis.
14. Telia nebus atsakinga:
 - 14.1. Už jokią informacijos iškraipymą arba sugadinimą, perduodant šią informaciją per paties Kliento arba Trečių šalių valdomą tinklo įrangą;
 - 14.2. Jei Klientas negalėjo naudotis Paslauga dėl to, kad neturėjo Tinklo ar kitos įrangos arba dėl to, kad ši įranga arba pasyvinė dalis (variniai optiniai kabeliai ir pan.) buvo sugadę;
 - 14.3. Klientui pareikalavus prisijungimų prie Tinklo elementų su administratoriaus teisėmis, „Telia“ neprisiima atsakomybės dėl galimų tyčinių ar netyčinių incidentų bei neįsipareigoja užtikrinti Paslaugos užsakyme numatyto paslaugos lygmens (SLA);
 - 14.4. Jei prižiūrima Kliento įranga neturi gamintojo palaikymo arba toks nebuvo prateistas Paslaugos teikimo metu arba įrangos aparatinė dalis ir OS tapo nebepalaikoma gamintojo (EOL) Paslaugos teikimo metu, Telia neprivalo vykdyti SLA įsipareigojimų ir neprisiima jokių galimų tiesioginių ar ne tiesioginių nuostolių patirtų dėl kibernetinio saugumo incidentų;
 - 14.5. Už incidentus kuriuos sukėlė Kliento naudojamo elektros įvado ir/arba rezervinio nepertraukiamo elektros tiekimo šaltinių netinkamas veikimas;
 - 14.6. Jokiais atvejais „Telia“ neprisiima atsakomybės už Kliento duomenų atskleidimą ar bet kokią paviešinimą bei praradimą ne dėl „Telia“ kaltės;
 - 14.7. Bet kuriuo atveju „Telia“ atsakomybė yra ribojama tiesioginiais nuostoliais, t.y. vienu mėnesiniu mokesčiu Kliento mokamu už Paslaugą. Netiesioginiai nuostoliai (negautas pelnas, negautos pajamos ir kt.) nėra atlyginami.
15. Klientas įsipareigoja:
 - 15.1. Neatlikti veiksmų, pažeidžiančių saugumą, išskyrus atvejus, kai tokie veiksmai yra suderinti su „Telia“ rašytiniu būdu;
 - 15.2. Be „Telia“ raštiško informavimo, neperduoti trečioms šalims prieigos valdyti ir administruoti Tinklo įrangą jei ji yra teikiamos Paslaugos aprėptyje;
 - 15.3. Nekeisti LAN ir WLAN tinklų fizinės bei loginės struktūros, nesusiderinus iš anksto su „Telia“;

IV. STANDARTINIAI PASLAUGOS KOMPONENTAI

16. Paslauga teikiama įrenginiams, kurie tenkina šias sąlygas:
 - 16.1. Priežiūra galima užsakyti komutatoriams, maršrutizatoriams, ugniasienėms, WIFI stotelėms ir WIFI valdikliams.
 - 16.2. Įranga turi atitikti techninius reikalavimus: turi būti valdoma nuotoliniu būdu naudojant SSH arba HTTPS protokolus, yra techniškai tvarkinga paslaugos aktyvavimo momentu, įranga oficialiai palaikoma gamintojo (ne EOL);
17. Paslaugos diegimo darbai apima:
 - 17.1. Kliento LAN ir WLAN tinklo įrangos inventorizavimą.
 - 17.2. Paslaugos konfigūravimą Kliento tinklo įrenginiuose.
 - 17.3. Kliento LAN ir WLAN tinklo dokumentavimą naudojant Telia vidines konfigūracijos valdymo sistemas (CMDB) ar kitus įrankius;
 - 17.4. Kliento paskyros sukūrimą „Telia“ kreipinių valdymo sistemoje ir Paslaugos perdavimą į priežiūrą.
 - 17.5. Rekomendacijų teikimą dėl Kliento tinklo ir įrangos pakeitimų, kurie yra būtini, kad užtikrinti kokybišką Paslaugos teikimą;
18. Periodinės priežiūros darbai apima:
 - 18.1. Sisteminių sutrikimų nustatymas ir sprendimas (OS veikimo sutrikimai, klaidos prievaduose, trumpalaikiai ryšio nutūkimai dėl įrangos persikrovimo);
 - 18.2. Nuolatinė prižiūrimos tinklo įrangos stebėseną ir adekvatus reagavimas į stebėsenos sistemos pranešimus (angl. alarms);
 - 18.3. Klientui pageidaujant, resursų (procesoriaus ir atminties) išnaudojimo stebėseną ir optimizavimą;
 - 18.4. WIFI radio ryšio diagnostiką ir gerinimo veiksmai nuotoliniu būdu;
 - 18.5. Programinės įrangos sukeltų klaidų taisymas pasitelkiant gamintojo palaikymą (jei Kliento įrangai taikomas gamintojo palaikymas);
 - 18.6. Kreipinių, pakeitimų ir incidentų valdymas: Telia įsipareigoja priimti ir valdyti užklausas, pakeitimus bei incidentus pagal ITIL gerąją praktiką ir su Klientu Užsakyme suderintą Paslaugos teikimo lygį (SLA). Standartinis Paslaugos teikimo lygis, trukmės, išsamios sąlygos bei apibrėžimai pateikiami SLA apraše.
19. Kibernetinės saugos komponentai:
 - 19.1. Įrangos žurnaliniai įrašai bus saugomi vietinėje įrenginio atmintyje esant techninėms galimybėms. „Telia“ gali nustatyti žurnaliinių įrenginių siuntimą į Kliento nurodytą saugyklą.
 - 19.2. Konfigūracijų atsarginių kopijų kūrimas;

- 19.3. *Kritinių* OS pažeidžiamumų šalinimas pagal gamintojo rekomendacijas arba esant Kliento nurodymui atliekamas nedelsiant. Kito lygio pažeidžiamumus (aukšto, vidutinio ir žemo) Telia šalina įrangos įprastinio OS atnaujinimo metu.
- 19.4. Forti Analyzer yra aktyvuojamas pagal nutylėjimą atliekant SD-WAN priežiūrą.
- 19.5. Klientas pats atsako už tai, kad jo naudojama ir Telia prižiūrima įranga turėtų gamintojo techninį palaikymą.
- 19.6. Šios Paslaugos imtyje Telia aktyviai nestebi ir neidentifikuoja Kliento *kibernetinės* saugos incidentų. Įvykus tokiam incidentui, Telia be papildomo mokesčio imtis būtinųjų veiksmų: izoliuos pažeistą įrangą, imsis kitų priemonių galinčių sumažinti įtaką, pateiks Klientui pirminius duomenis, žurnalius įrašus apie incidentą. Tolesnis Telia dalyvavimas kibernetinio incidento analizėje, esminių priežasčių nustatyme, tyrime ir prevencijoje yra vertinamas kaip papildomi darbai (žr. VI dalį).

20. Standartinis paslaugos teikimo lygis (SLA)

Paslaugos lygmuo	Užklausų ir incidentų registravimas IT pagalboje	Incidentų aptarnavimo laikas	INCIDENTAI			UŽKLAUSOS		
			Incidento prioritetas	Reakcija į incidentus	Incidentų sprendimo trukmė	Užklausų aptarnavimo laikas	Reakcija į užklausas	Standartinių** užklausų sprendimo trukmė
SLA1	Visą parą	9x5	Aukšta	Iki 30 min.	Iki 4 val.	9x5	Iki 30 min.	8 val.
			Vidutinis		Iki 6 val.			
			Žemas		Iki 8 val.			

- 20.1. Reakcijos ar išsprendimo laiko skaičiavimas yra sustabdomas:
- Kuomet vykdomi profilaktiniai darbai iš anksto nustatytu priežiūros metu. Skaičiavimas stabdomas nuo priežiūros pradžios iki jo pabaigos.
 - Kuomet laukiama atsakymo ar veiksmo iš Kliento ar jo atstovo.
 - Kuomet laukiama atsakymo ar veiksmo iš trečiosios šalies, dėl paslaugos komponento, kuris nėra Telia teikiamos paslaugos sudėtinė dalis.
 - Jei incidento sprendimui reikalingas duomenų atstatymas iš atsarginės kopijos, atkūrimo laikas yra išskaičiuojamas iš incidento sprendimo laiko.

V. PAPILDOMI PASLAUGOS KOMPONENTAI

21. Papildomos paslaugos suteikiamos užsakant nestandartinį paslaugos teikimo lygį (SLA) į kurį įeina:
- 21.1. Incidentų sprendimas 24x7;
- 21.2. Trumpesnis incidentų sprendimo laikas;
- 21.3. Sutartinis Kliento užsakomų pakeitimų per mėnesį skaičius;
- 21.4. Telia ar sistemų gamintojo rekomenduojamų OS versijų ir pataisų diegimas;
- 21.5. Pakaitinės įrangos suteikimas;
- 21.6. Licencijų valdymas;
- 21.7. Paslaugos teikimas ne Lietuvos teritorijoje nuotoliniu būdu;
- 21.8. Dedikuoto paslaugų teikimo vadovo (SDM) priskyrimas;
22. Papildomų paslaugos komponentų kiekiai ir teikimo sąlygos nurodomi paslaugos užsakyme ir yra sutartiniai;
23. Pasirinkus nestandartinį teikimo lygį Telia paslaugai taiko papildomą SLA aptarnavimo tarifą;

VI. PAPILDOMI DARBAI

24. Darbai kurie nėra įtraukti į sutartą Paslaugos mėnesinį mokestį, atliekami atskiru šalių susitarimu;
25. Papildomus darbus užsakyti gali tik Kliento įgaliotas kontaktinis asmuo. Klientas sutinka, kad visi Kliento ar jo įgalioto/kontaktinio asmens elektroninėmis priemonėmis pateikiami papildomų darbų užsakymai, su jais susiję pareiškimai ir kt. dokumentai yra teisėti, Šalių pripažįstami ir reiškia sutikimą bei ketinimą prisiimti iš šių dokumentų kylančius įsipareigojimus, įskaitant pareigą apmokėti. Tokius dokumentus šalys laikys rašytiniais.
26. Klientas sutinka, kad bus taikomas papildomų darbų valandinis įkainis už skirtą laiką diagnozuojant ir šalinant gedimus Kliento patalpose. Darbams taikomas standartinis „Telia“ klientų aptarnavimo tarifas, jis skaičiuojamas ne mažiau kaip už 30 min. specialisto skirto laiko. Darbai ne darbo valandomis apmokestinami dvigubu tarifu.
27. Už pakeitimus neįeinančius į šių Taisyklių prieduose Nr. 1 ir Nr. 2 nurodytus standartinius pakeitimus, gali būti taikomas „Telia“ nustatytas papildomų darbų mokestis. Standartinio pakeitimo kriterijai:
- 27.1. Nepakeičia tinklo architektūros arba topologijos;
- 27.2. Pakeitimas yra lengvai atstatomas ir dokumentuojamas;
- 27.3. Nereikalauja tinklo architekto arba projektų vadovo įsitraukimo;
- 27.4. Nesukelia kritinių paslaugos trikdžių arba SLA pažeidimų;
28. Papildomi darbai apmokestinami pagal faktinį „Telia“ darbuotojų skirtą laiką (apvalinant iki 30 min) bei pagal faktiškai sunaudotas priemones ir medžiagas reikalingas darbų atlikimui.
29. Kliento kontaktinis asmuo turi teisę atšaukti papildomus darbus per 3 darbo dienas nuo užsakymo pateikimo, jeigu darbų vykdymas dar nebuvo pradėtas.
30. Vykdymo pradžia laikoma „Telia“ darbuotojų veikla, tiesiogiai susijusi su užsakymo vykdymu.

VII. PASLAUGA NEAPIMA

31. Pažeidžiamumo skenavimas ir eliminavimas
32. Saugos įrašų valdymas (angl. security log management).
33. Įsibrovimo aptikimo paslaugos (IPS, IDS).
34. Duomenų perduodamų prižiūrimame tinkle šifravimas.
35. Įmonės tinklo tęstinumo planavimas ir bandomasis avarinis atstatymas.
36. Kliento kibernetinių incidentų aptikimas ir reagavimas į juos.

VIII. KONTAKTINIAI ASMENYS

37. Klientas privalo paskirti bent vieną kontaktinį asmenį bendravimui su „Telia“, kuris būtų įgaliotas patvirtinti papildomų darbų užsakymus. Atstovo kontaktiniai duomenys nurodomi Užsakymo lape prieš pradedant teikti Paslaugą.
38. Kliento kontaktinis asmuo privalo raštu pranešti apie bet kokią pasikeitimą, jei keičiasi Kliento darbuotojai, kurie turi teisę kreiptis į „Telia“.
39. Kontaktiniai asmenys turi būti įgalioti pasirašyti papildomų darbų, įrangos ir medžiagų priėmimo ir perdavimo aktus bei užsakymus.

IX. UŽKLAUSŲ REGISTRAVIMAS

40. Registruoti incidentus ar pakeitimus gali Kliento atstovai, kurių sąrašas yra suderinamas prieš pradedant teikti Paslaugą.
41. Pranešdamas apie gedimą, Kliento kontaktinis asmuo turi:
- 41.1. Prisistatyti, nurodyti Kliento įmonės pavadinimą ir nurodyti, kad jis/ji yra kontaktinis asmuo;
- 41.2. Nurodyti adresą, kuriame pasireiškė problema;
- 41.3. Nurodyti sutrikusios paslaugos, įrangos ar sistemos pavadinimą;
- 41.4. Apibūdinti iškilusios problemos esmę ar prigimtį kaip galima tiksliau;
- 41.5. Atsakyti į „Telia“ atstovų užduodamus klausimus;
- 41.6. Telia priima Kliento Užklausas, tačiau su teikiama Paslauga ir su prižiūrimais tinklo įrenginiais nesusijusias arba viršijančias sutartą SLA įsipareigojimus užklausas Telia traktuos kaip papildomus darbus apmokamus papildomai pagal faktiškai skirtą laiką;
- 41.7. Telia neįsipareigoja išspręsti užklausų kurios nesusijusios su teikiama Paslauga arba nėra paslaugos dalis;

X. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

42. Šios Taisyklės galioja visiems Kliento pateiktiems Paslaugos užsakymams, jeigu „Telia“ ir Klientas nesusitaria kitaip.