

TELIA PASLAUGOS "INTERNETO SVETAINIŲ IR PROGRAMŲ APSAUGA" TEIKIMO VERSLO KLIENTAMS TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šios Telia Lietuva, AB (toliau – „Telia“) paslaugos „Interneto svetainių ir programų apsauga“ (toliau - Paslauga) teikimo taisyklės (toliau - Taisyklės) nustato verslo klientams (toliau - Klientams) teikiamos Interneto svetainių apsaugos paslaugos teikimo tvarką ir sąlygas.
2. Paslauga – tai Interneto svetainių ir programų apsauga nuo volumetrinių DDoS atakų ir aplikacijos lygio (L7) atakų. Paslaugos teikimui naudojama „Telia“ tinkle sudiegta apsaugos nuo DDoS atakų įranga ir Interneto aplikacijų ugniasienė (angl.WAF). Sprendimą pilnai prižiūri, valdo ir konfigūruoja „Telia“ ekspertai.

II. PASLAUGOS UŽSAKYMAS IR TEIKIMAS

3. Paslaugos užsakymas ir diegimas

- 3.1. Šalims sudarius atitinkamą Paslaugos užsakymą (toliau - Užsakymas), „Telia“ įsipareigoja Taisyklėse numatytais sąlygomis suteikti Klientui Užsakyme nurodytos konfigūracijos Paslaugą Užsakyme nurodytam laikotarpiui.
- 3.2. Pagal patvirtintą Užsakymą užsakytos Paslaugos pradinė konfigūracija Klientui sudiegiamą per 5 darbo dienas nuo konfigūracijos nustatymų suderinimo su Klientu. Jei Paslaugos pradinė konfigūracija Klientui negali būti suteikta per 5 darbo dienas, „Telia“ apie tai įspėja Klientą ir nurodo naują terminą.
- 3.3. Išsamūs Saugumo politikų nustatymai yra suderinami su Klientu ir pateikiami kaip Užsakymo priedas diegimui.
- 3.4. „Telia“ specialistai atlieka pradinį Saugumo politikų konfigūravimą pagal pateiktą Užsakymo priedą, informuoja klientą (žr.3.5 punktą) bei suteikia penkių darbo dienų sudiegtos konfigūracijos vertinimo laikotarpį. Per šį laikotarpį Kliento iniciatyva gali būti tikslinama ir keičiama suderinta konfigūracija ir pakeitimai įtraukiami į pradinės konfigūracijos diegimo apimtį bei kainą.
- 3.5. Atlikus pradinį konfigūravimą, Klientas informuojamas el. paštu – tai laikoma paslaugos aktyvavimo pradžia.

4. „Telia“ atliekami priežiūros darbai:

- 4.1. „Telia“ atlieka pradinį konfigūravimą pagal iš anksto su Klientu suderintus saugumo funkcijų taisyklių nustatymus (jie nurodomi Užsakymo priede);
- 4.2. „Telia“ periodiškai atlieka programinės įrangos atnaujinimą;
- 4.3. „Telia“ atlieka būtinų pakeitimų diegimą Kliento profilio konfigūracijoje, kurių poreikis atsiranda paslaugos teikimui naudojamos įrangos gamintojams vystant sprendimą / pakeitus funkcionalumą;
- 4.4. „Telia“ periodiškai daro loginės konfigūracijos atsargines kopijas;
- 4.5. „Telia“ vykdo nuolatinį automatizuotą įrangos stebėjimą (našumo, panaudojimo, pajėgumo) ir reaguoja į pastebėtus neatitikimus;
- 4.6. „Telia“ vykdo su Klientu suderintų Saugumo politikų konfigūracijų dokumentavimą ir pokyčių saugojimą kreipinių valdymo sistemoje. Esant poreikiui, atstato veikimą iš paskutinės nustatymų versijos;
- 4.7. Saugumo įvykių žurnalai, veiksmų žurnalai (iki 12 mėnesių istorija) yra kaupiami ir gavus Kliento Užklausą gali būti peržiūrimi arba paruošiami kaip papildomos ataskaitos.
- 4.8. Klientui užsisakius, „Telia“ siunčia Klientui periodines ataskaitas apie sulaikytas grėsmes Užsakyme nurodytu Kliento el. pašto adresu;

- 4.9. „Telia“ darbo metu atlieka konfigūracijos pakeitimus. Maksimalus be papildomo mokesčio atliekamų pakeitimų kiekis per mėnesį - iki 5 standartinių (nereikalaujančių papildomos analizės ir derinimo su klientu) užklausių, kurių įdiegimui reikalingų darbų bendra apimtis neviršija 5 darbo valandų.
- 4.10. Aptiktų grėsmių analizė ir konsultacijų bei rekomendacijų teikimas yra Papildomi mokami darbai (žr.IV skyrių).
- 4.11. Visi kiti darbai yra laikomi papildomais darbais (toliau- Papildomi darbai) ir apmokestinami pagal tuo metu „Telia“ galiojančius Papildomų darbų įkainius. Dėl jų atlikimo sąlygų suderinimo su Klientu susisiekiama priskirtas „Telia“ specialistas (žr.IV skyrių).

5. Kliento kreipinių valdymo sąlygos:

- 5.1. Klientas, pageidaujamas užregistruoti kreipinį, turi kreiptis į IT pagalbos tarnybą per savitarnos portalą <https://support.telia.lt/> (nuoroda ir prisijungimai prie savitarnos pateikiami paslaugos užsakymo metu), telefonu 1816 arba el.paštu ITpagalba@telia.lt.
 - 5.2. Pateikti kreipinius gali Kliento atstovai, kurių sąrašas yra suderinamas prieš pradėdant teikti Paslaugą. Klientas privalo pranešti apie bet kokius Kliento kontaktinių asmenų pasikeitimus.
 - 5.3. Kliento kreipiniai registruojami 24x7 ir priskiriami specialistui per 30 min.
 - 5.4. Incidentai sprendžiami visomis dienomis (24x7), specialisto reakcijos laikas – iki 1 valandos, sprendimo trukmė – iki 4 valandų. Jei Kliento Interneto svetainės serveriai yra ne „Telia“ duomenų centre, incidento sprendimo laikas gali būti ilgesnis, priklausomai nuo ryšio paslaugos teikimo sąlygų.
 - 5.5. Užklauskos/pakeitimų prašymai sprendžiami tik darbo metu (9x5). Specialisto reakcijos laikas į užklauskas pateiktas per savitarnos portalą – iki 4 darbo valandų, sprendimo trukmė – iki 12 darbo valandų. Kitu būdu pateiktos užklauskos sprendžiamos per 3 darbo dienas.
6. Kompensacijos:
- 6.1. Jei „Telia“ uždelsia išspręsti incidentą per šių Taisyklių 5.4. punkte nurodytą terminą, Klientas turi teisę už kiekvieną vėluojamą valandą reikalauti kompensacijos, kuri skaičiuojama po 5 proc. nuo mėnesinio mokesčio.
 - 6.2. Norėdamas gauti kompensaciją, Klientas turi kreiptis į „Telia“ raštu ne vėliau kaip per 30 dienų nuo įvykusio incidento.
 - 6.3. Bendra kompensacijos suma per mėnesį negali viršyti vieno mėnesinio mokesčio mokamo už Paslaugą sumos be PVM.

7. Sąlygos būtinos paslaugos teikimui

- 7.1. Kliento Interneto svetainių serveriai turi būti pasiekiami iš „Telia“ interneto svetainių apsaugos platformos.
- 7.2. Jei interneto svetainių serveriai yra ne „Telia“ duomenų centre, norėdamas apsaugoti savo tikruosius IP adresus nuo DDoS atakų, Klientas privalo įsigyti Duomenų perdavimo sprendimų sujungimą su Telia DC. Rekomenduojamas duomenų perdavimo sujungimo pralaidumas turėtų būti nemažiau nei keturis kartus didesnis nei perkamas Interneto svetainių apsaugos duomenų srautas. Klientui neįsigijus duomenų perdavimo sujungimo su „Telia“ DC, „Telia“ neatsako už DDoS atakų sukeltus sutrikimus.
- 7.3. Kliento saugomoms svetainėms „Telia“ suteiks naujus išorinius IP adresus, todėl Klientas privalės pasikeisti DNS įrašus.

- 7.4. Klientas privalo pateikti galiojančius svetainių SSL sertifikatus.
- 7.5. Klientas įsipareigoja informuoti „Telia“ apie bet kokius planuojamus pakeitimus, galinčius turėti įtakos paslaugos veikimui, prieš juos atliekant.
- 7.6. Jeigu Klientas neužtikrina šiame skyriuje apartų minimalių reikalavimų, diegimo darbai gali užtrukti. Taip pat „Telia“ turi teisę:
 - 7.6.1. atsisakyti toliau teikti Paslaugą;
 - 7.6.2. nepriimti atsakomybės už sukeltą žalą teikiant Paslaugą;
 - 7.6.3. paprašyti Kliento papildomo mokesčio už papildomą laiką diegimo darbams atlikti.

III. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

8. „Telia“ atsakomybė
 - 8.1. Šalims sudarius Paslaugos užsakymą (toliau - Užsakymas), „Telia“ įsipareigoja Taisyklėse numatytais sąlygomis suteikti Klientui užsakytą Paslaugą.
 - 8.2. „Telia“ turi teisę nesuteikti Klientui Paslaugos, jei Klientas Užsakymo pateikimo metu yra skolingas „Telia“ ar/ir trečioms šalims arba jei vertinant Kliento kreditingumą buvo nustatyti neigiamo kreditingumo požymiai.
 - 8.3. „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 praradimą iš Kliento personalinių kompiuterių, serverių ar iš bet kokių kitų Kliento įrenginių, esančių jo valdomame vidiniame tinkle.
 - 8.4. Jokiu atveju „Telia“ nėra atsakinga už jokių netiesioginius nuostolius dėl pajamų ar pelno praradimo, naudos praradimo, verslo nutraukimo, duomenų praradimo, susijusio su Paslaugos teikimu 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, Kliento mokamos už Paslaugą per vieną atskaitinį mėnesį.
 - 8.5. „Telia“ neatsako už neteisėtus trečiųjų asmenų veiksmus.
9. Kliento atsakomybė
 - 9.1. Klientas, užsisakydamas Paslaugą patvirtina, kad Paslauga atitinka jo poreikius ar tikslus. Naudojimasis užsakyta Paslauga 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.
 - 9.2. Klientui išreiškus pageidavimą užsisakyti Paslaugą, sudaromas Užsakymas. Patvirtintas Užsakymas Klientui yra privalomas ir jis neturi teisės atsisakyti šio Užsakymo, nebent atlygindamas „Telia“ visus patirtus nuostolius.

IV. PAPILDOMI DARBAI

10. Kliento užsakyti papildomi darbai ar konsultacijos, kurie nepatenka į užsakytos Paslaugos apimtį arba turi būti atliekami po sutarto aptarnavimo laiko, yra laikomi papildomais darbais. Jų atlikimui reikalingas atskiras šalių susitarimas.
11. 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 prisiimti iš šių dokumentų kylančius įsipareigojimus, įskaitant pareigą apmokėti. Tokius dokumentus šalys laikys rašytiniais.
12. Papildomi darbai apmokestinami tuo metu galiojančiais Papildomų darbų tarifais pagal faktinį „Telia“ darbuotojų

skirtą laiką bei pagal faktiškai sunaudotas priemones ir medžiagas reikalingas darbų atlikimui.

13. Papildomų darbų sąmatą (atlikimui reikalingas darbo valandas, sąnaudas, įkainius ir terminus) „Telia“ pateikia Klientui per penkias darbo dienas. Darbai nepradedami, kol negaunamas Kliento sutikimas su pateikta sąmata.
14. Kliento įgaliotas kontaktinis asmuo turi teisę atšaukti papildomus darbus, jeigu darbų vykdymas dar nebuvo pradėtas. Vykdyto pradžia laikoma „Telia“ darbuotojų veikla, tiesiogiai susijusi su užsakymo vykdymu.

V. ATSISKAITYMO SĄLYGOS

15. Paslaugos mėnesinis mokestis pradedamas skaičiuoti nuo Paslaugos aktyvavimo dienos (žr. 3.5 punktą) ir taikomas visą Paslaugos teikimo laikotarpį.
16. Pradinio konfigūravimo, Kliento užsakytų Papildomų darbų ar konsultacijų mokestis bus įtraukiamas į to mėnesio, kada buvo atlikti darbai, sąskaitą.
17. Klientui bus pateikiama mėnesinė ataskaita apie realų mėnesio duomenų srautą (valandiniai vidurkiai) su nurodyta 95-ta procentile (didžiausias srautas, atmetus 5 procentus didžiausių reikšmių). Telia pasilieka teisę apmokestinti klientą už papildomą srautą, jei realaus duomenų srauto 95-ta procentilė bus didesnė už įsigytą. Papildomo srauto mėnesinis mokestis dydis nurodomas užsakymo blanke.

VI. TAISYKLIŲ KEITIMAS, PASLAUGOS ATSISAKYMAS BEI NUTRAUKIMAS

18. „Telia“ turi teisę vienašališkai pakeisti šias Taisykles ar kitus sutartinius dokumentus, 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 Paslaugos.
19. „Telia“ turi teisę informavusi Klientą raštu prieš 10 darbo dienų vienašališkai nutraukti konkretų Užsakymą, jei:
 - 19.1. Klientui paskelbiamas bankrotas, pradedamas Kliento reorganizavimas ar restruktūrizavimas, Klientas likviduojamas ar tampa nemokus;
 - 19.2. Pagrįstai galima daryti prielaidą, kad Klientas neįvykdys įsipareigojimų pagal Sutartį ir/arba Taisykles, ir tai bus esminis Sutarties ir/arba Taisyklių pažeidimas;
 - 19.3. Klientas kitaip iš esmės pažeidžia Sutarties ir/arba šių Taisyklių sąlygas.
20. Jei „Telia“ pasinaudoja teise nutraukti Užsakymą remdamasi kuria nors iš 19 punkte nurodytų priežasčių, Klientas pagal „Telia“ pateiktą PVM sąskaitą faktūrą privalo sumokėti visus mokesčius, mokėtinus už Paslaugą ir atlyginti kitas „Telia“ išlaidas, jeigu tokios buvo patirtos.
21. Klientas turi teisę vienašališkai nutraukti konkretų Paslaugos užsakymą 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 Paslaugos teikimo laikotarpį, kaip nurodyta V šių Taisyklių skyriuje (Atsiskaitymo sąlygos).