

## SERVERIŲ IR SISTEMŲ PRIEŽIŪROS PASLAUGOS TEIKIMO BENDROSIOS TAISYKLĖS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šis dokumentas nustato serverių ir sistemų priežiūros Paslaugų bendrąsias teikimo sąlygas, komponentus, techninius parametrus, kokybės standartus bei kitas sąlygas, susijusias su Paslaugos teikimu ir naudojimu.
2. Paslauga užsakoma, kai klientas (toliau -Klientas) ir Telia Lietuva, AB (toliau – Telia) pasirašo Sutartį ir Paslaugos užsakymą. Užsakymas pateikiamas raštu.
3. Paslaugos komponentai, kuriems gali būti (atitinkamai užsisakius) taikomos šios teikimo taisyklės yra:
  - 3.1. Serverio techninės įrangos (HW) priežiūra
  - 3.2. Duomenų saugyklos priežiūra
  - 3.3. Virtualizacijos platformos serverio priežiūra
  - 3.4. Windows OS priežiūra
  - 3.5. Windows OS rolių ir tarnybų priežiūra
  - 3.6. Windows Active Directory rolių priežiūra (AD, DNS, DHCP, CA)
  - 3.7. Windows interneto serviso (IIS) priežiūra
  - 3.8. Windows Exchange Server priežiūra
  - 3.9. Microsoft SQL DB priežiūra
  - 3.10. Linux OS priežiūra
  - 3.11. Linux OS rolių ir tarnybų priežiūra
  - 3.12. Linux elektroninio pašto tarnybų priežiūra
  - 3.13. Linux interneto svetainės tarnybų (LAMP) priežiūra
  - 3.14. Linux duomenų bazės priežiūra
  - 3.15. Taikomosios programos ir Tarpinės programinės įrangos priežiūra
  - 3.16. Oracle DB priežiūra
  - 3.17. „Telia Skambučių centro“ priežiūra
  - 3.18. Skype for Business Server priežiūra
4. Visą Sutartį su Klientu sudaro šie dokumentai:
  - 4.1. Telia Paslaugų universalioji sutartis,
  - 4.2. Serverių ir sistemų priežiūros Paslaugos užsakymo lapas (toliau - Užsakymas) bei
- 4.3. Paslaugos teikimo taisyklės (toliau -Taisyklės), kurios susideda iš šių dokumentų:
  - Bendrųjų taisyklių (šis dokumentas),
  - Paslaugos komponentų techniniai funkcionalumai
5. Šios Taisyklės yra aktualios tik tiems Kliento užsakytiems Paslaugos komponentams, kurie įvardinami Kliento pasirašytame Užsakyme. Užsakyme taip pat nurodomi Kliento pasirinktų komponentų kiekiai, pasirinktas Paslaugos teikimo lygis (SLA), kokybiniai parametrai, kaina ir esant poreikiui kitos Paslaugos bei jos komponentų teikimo sąlygos.
6. Bendrosios taisyklės ir Paslaugos komponentų techniniai funkcionalumai skelbiami „Telia“ tinklapyje [www.telia.lt](http://www.telia.lt).
7. Detalus Paslaugos aprašas nėra vieši ir gali būti pateikiami Klientui pardavimo metu kartu su Paslaugų pasiūlymu bei pasirašant Sutartį.

### II. SĄVOKOS

8. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:
- 8.1. **Aptarnavimo laikas** - sutartas laikas, kurio metu yra sprendžiami Kliento incidentai ar užklausos. Aptarnavimo laikas yra apibrėžiamas pasirinktos Paslaugos teikimo lygmenyje (SLA)
- 8.2. **Darbo diena** – pirmadienis – penktadienis, išskyrus švenčių dienas;
- 8.3. **IMACD kreipiniai** (angl. Installation, Move, Add, Change, and Disposal) – techninės IT įrangos įdiegimas, perkėlimas, pridėjimas, pakeitimas ir šalinimas.
- 8.4. **Incidentas** – Paslaugos sutrikimas ar neveikimas, kuris turi arba gali turėti poveikį Paslaugos veikimui ar Kliento naudojimuisi Paslauga.

- 8.5. **Operacinė sistema (OS)** - sistemos programinė įranga, valdanti serverio aparatinius ir programinius išteklius bei teikianti bendrąsias Paslaugas serverio programoms;
- 8.6. **Papildomi darbai** – tai Kliento pageidaujami darbai, kurie nėra įtraukti nei į vieną Kliento Sutartį arba kurie nepatenka į užsakytos Paslaugos komponentus arba turi būti atliekami po sutarto aptarnavimo laiko
- 8.7. **Paslauga** – Kliento užsakyta ir Telia teikiama Paslauga apimanti Paslaugos komponentų priežiūrą. Detaliau Paslaugos komponentai apibrėžiami šių taisyklių priede „Paslaugos komponentų techniniai funkcionalumai“, o tiksliai Kliento užsakytos Paslaugos apimtis ir užsakomų komponentų kiekiai įvardijami Užsakymuose.
- 8.8. **Paslaugos pakeitimo užklausa, pakeitimas** (angl. change) – Kliento pateiktas užsakymas atlikti pakeitimus Paslaugos apimtyje.
- 8.9. **Paslaugos standartinis pakeitimas** (angl. standard change) – yra nesudėtingas pakeitimas, kurio atlikimo būdas, kaštai ir įgaliojimai yra aiškūs, žinomi ir iš anksto patvirtinti atsakingų asmenų.
- 8.10. **Paslaugos teikimo lygis** (angl. SLA, service level agreement) – susitarimas tarp Telia ir Kliento dėl kokybinių Paslaugos teikimo parametrų, darbo laiko, reakcijos laiko, užklausų ir incidentų sprendimo laiko bei kitų Paslaugos teikimo lygį nulemiančių rodiklių.
- 8.11. **Priežiūros langas** – (angl. Maintenance window) reguliarus, sutartas laikas profilaktinių darbų (atnaujinimų bei pataisų) atlikimui, turintis minimalų poveikį teikiamai Paslaugai ir jos sutrikimui.
- 8.12. **Problema** – tai yra vieno, ar kelių incidentų atsiradimo priežastis.
- 8.13. **Profilaktiniai darbai** (angl. maintenance) – periodiniai „Telia“ atliekami darbai reikalingi Paslaugos tinkamo veikimo užtikrinimui (pavyzdžiui, pataisų ir atnaujinimų diegimas, reikiamų pakeitimų atlikimas ar kt.).
- 8.14. **Reakcijos laikas** – laiko tarpas nuo Kliento pateikto kreipinio iki užduoties paskyrimo atsakingam specialistui, kuris pradeda spręsti incidentą.
- 8.15. **Skubūs profilaktiniai darbai** (angl. emergency maintenance) - skubūs techninės priežiūros darbai, siekiant užkirsti kelią IT rizikoms ar problemoms.
- 8.16. **Sprendimo trukmė** – laiko tarpas nuo kreipinio gavimo iš Kliento iki užklausos, incidento išsprendimo ar pakeitimo įgyvendinimo.
- 8.17. **Taikomoji programa, TP** (angl. Application) - tai serveryje įdiegtas programinis paketas skirtas konkrečioms užduotims atlikti Kliento organizacijai. Į Paslaugos apimtį patenka skirtingais būdais kurtos programos (angl. vendor licenced, open source, home made) bei visos naudojamos programos aplinkos.
- 8.18. **Tarpinė programinė įranga, TPĮ** (angl. MW (Middleware) – tai serveryje tarp TP ir operacinės sistemos įdiegtas programinis paketas, kuris teikia komunikavimo ir duomenų valdymo Paslaugas taikomajai programai, kurių neteikia serverio operacinė sistema.
- 8.19. **TP gamintojas** (angl. application vendor) – trečioji šalis, kuri sukūrė arba vysto taikomąją programą ir teikia jos palaikymo Paslaugas TP pirkėjams, savo klientams.
- 8.20. **Užklausa** (angl. request) – Kliento kreipinys dėl informacijos, patarimo ar standartinio pakeitimo.
- 8.21. **Klientas** – juridinis asmuo, užsakęs šią Paslaugą.
- 8.22. **Vartotojas** - Kliento atstovas, kuris naudojasi priežiūra sistema arba serveriu.
- 8.23. **Vartotojo paskyra** - Klientui suteikta aplinka, prie kurios prisijungęs Kliento atstovas gali matyti ir valdyti su Paslauga susijusią informaciją.

### III. PASLAUGOS UŽSAKymo, NAUDOJIMO BEI TEIKIMO SĄLYGOS

9. Paslauga teikiama verslo Klientams.
10. Jeigu Klientas nori keisti užsakyto komponento kiekį, nekeisdamas komponento apimties (t.y. tas pats SLA ir kt.), tai Užsakymas pakartotinai nėra pasirašomas (užtenka pateikti įgalioto asmens prašymą el. paštu, nurodant

kokiam(-iems) serveriui(-ams) ar sistemai (-oms) priežiūra reikalinga/nebereikalinga). Papildomai užsakytiems komponentams galioja pirminiame Užsakyme nurodyta kainodara, minimalaus naudojimosi Paslaugomis data ir kitos sąlygos

11. Klientas supranta ir sutinka, kad jis, norėdamas naudotis Paslauga, turi užtikrinti prieigą prie interneto ryšio.
12. „Telia“ renka ir apdoroja Kliento arba Kliento kontaktinio asmens duomenis, pateikiamus registracijos formoje, reikalingus Paslaugai teikti bei administruoti ir vykdyti savo įsipareigojimus pagal Sutartį (toliau – Registracijos duomenis). „Telia“ gali perduoti šiuos duomenis partneriams, kiek tai „Telia“ yra būtina Paslaugai teikti.
13. Paslauga neapsaugo nuo virusų ir kito žalingo programinio kodo.
14. Klientas supranta ir sutinka, kad kokybiškam Paslaugos teikimui, turi būti užtikrintos prižiūrimų komponentų atsarginės kopijos. Atsarginių kopijų kūrimas ir valdymas bei saugykla jų talpinimui, nėra šios Paslaugos sudėtinės dalys (nebent kitaip yra nurodyta „Paslaugos komponentų techninių funkcionalumų“ apraše), todėl Klientas atsarginių kopijų priežiūros Paslaugas turi užsakyti papildomai.
15. Sutikdamas su Taisyklėmis, Klientas suteikia „Telia“ leidimą apdoroti ir laikyti Registracijos duomenis bei Duomenis ir atskleisti Registracijos duomenis arba Duomenis, įstatymų nustatyta tvarka, arba jei „Telia“ mano tai esant būtina norint (a) laikytis teisinių įsipareigojimų, (b) laikytis Taisyklių, (c) atsakyti į pareiškimus, kad Duomenys ir / arba Registracijos duomenys pažeidžia trečiųjų asmenų teises arba kitu būdu pažeidžia įstatymus, arba (d) apsaugoti „Telia“, jos klientų arba viešuosius interesus, teises, nuosavybę arba asmens saugumą.
16. Į standartinę Paslaugos komponento apimtį įeina tik ta programinė įranga, kuriai galioja gamintojo palaikymas. Už tinkamų gamintojo palaikymo sutarčių sudarymą, Telia nėra atsakinga.
17. „Telia“ turi teisę keisti aptarnaujamą programinės ir techninės įrangos sąrašą, jei programinės įrangos gamintojas nutraukė šios įrangos palaikymą (Angl. Support).
18. Telia vadovaujasi oficialiuose programinės įrangos gamintojų interneto svetainėse pateikiama informacija apie programinės įrangos palaikymo pabaigos datas.
19. Jeigu Kliento naudojama techninė ir programinė įranga yra pasenusi ir nepalaikoma gamintojo, „Telia“ teikia Paslaugą geriausiomis pastangomis (angl. „Best effort“) ir neatsako už gedimų, atsiradusių dėl gamintojo nepalaikomos įrangos, visišką pašalinimą per Paslaugos Užsakyme numatytą laiką ir neprisiima jokios kitokios atsakomybės už tinkamą ir savalaikį Paslaugų teikimą.
20. Serverių ir sistemų veikimo atstatymo terminai negalioja, jei kompiuterinė (techninė ir programinė) įranga (arba bent vienas įrangos komponentas) nepriklauso įrangos sąrašui, kurią ištestavo operacinės sistemos gamintojas ir pripažino suderinama su operacine sistema, arba jei įrangai nebegalioja gamintojo garantija. Suderinamos įrangos sąrašai skelbiami operacinių sistemų gamintojų interneto portaluose.
21. Artėjant programinės įrangos gamintojo palaikymo terminui, Telia informuoja Klientą apie programinės įrangos atnaujinimo poreikį (likus metams, pusmečiui ir mėnesiui). Jeigu iki palaikymo termino datos su Klientu nėra suderinama dėl programinės įrangos atnaujinimo, tai nuo gamintojo palaikymo pabaigos datos, tos Programinės įrangos priežiūros kaina padidinama 50% (kainos padidėjimas grindžiamas išaugusiu incidentų kiekiu, bei sudėtingesne problemų sprendimo būdų paieška (nėra galimybės gauti pagalbą iš gamintojo ir trečiųjų šalių). Klientas sutinka, kad toks kainos padidėjimas nėra vienašališkas Kliento padėties pabloginimas, leidžiantis nutraukti sutartį be prievolės sumokėti sutarties metu suteiktas nuolaidas.
22. Klientas gali naudotis Paslauga tik pagal Taisykles ir „Telia“ nurodymus.

#### IV. KLIENTO TEISĖS IR ĮSIPAREIGOJIMAI

23. Klientas gali naudotis Paslauga tik pagal Taisykles ir „Telia“ nurodymus.
24. Klientas yra pilnai atsakingas už savo duomenų valdymą (talpinimą, šalinimą, dalinimąsi ar pan.), jeigu nėra sutarta su „Telia“ kitaip.
25. Klientas įsipareigoja nebandyti įgyti prieigos teisių prie sisteminių išteklių, prie kurių prisijungimus turi tik „Telia“, ir neatlikti veiksmų, pažeidžiančių saugumą, įskaitant tinklo prievado skanavimą arba operacinės sistemos nustatymą, išskyrus atvejus, kai „Telia“ suteikia tokią teisę.
26. Klientas įsipareigoja:
  - 26.1. nevykdyti veiksmų su informacija ar medžiaga, kurie įtakotų staigų Paslaugos apkrovimą lyginant su įprastiniu Paslaugos apkrovimu, įskaitant elektroninio pašto bombų, grandinių laiškų, piramidinių schemų ir kitokios informacijos siuntimą per elektroninio pašto programas;
  - 26.2. nenaudoti „Telia“ prekės ženklų;
  - 26.3. nenaudoti Paslaugą sudarančios ir saugomos informacijos kitaip, nei naudodamasis Paslauga pagal Sutartį ir Taisykles. Klientas nedaugins, nekurs versijų, neperparduos ir piktnaudžiaujamai nenaudos savo tikslais jokios Paslaugos dalies arba prieigos prie Paslaugos be išankstinio „Telia“ sutikimo;
  - 26.4. neproporcingai neapkrauti Paslaugai teikti naudojamos įrangos, tyčia ar netyčia nenaudoti neadekvačiai daug sistemos išteklių (pvz. sugedus Kliento programinei įrangai ar automatizuotai siunčiant laiškus).
27. Klientas pats asmeniškai atsakingas ir privalo užtikrinti, kad Vartotojo paskyra (-os) ir slaptažodis (-iai), kuriuos Klientas susikuria, kad galėtų naudotis Paslauga, būtų apsaugoti nuo trečiųjų asmenų. „Telia“ neprisiima atsakomybės už bet kokią nesankcionuotą kitų asmenų naudojimąsi Vartotojo paskyra ir slaptažodžiu.
28. Klientas yra informuotas ir supranta, kad programinės įrangos gamintojai nustojus tiekti programinės įrangos saugumo pataisas (Angl. End of security support), kibernetinių grėsmių rizika stipriai padidėja ir net 21 šių taisyklių punkte numatytas priežiūros Paslaugų kainos pokytis nesumažina padidėjusios rizikos. Telia ir visi programinės įrangos gamintojai informuoja, kad efektyviausias tokios rizikos mažinimo būdas – programinės įrangos atnaujinimas.
29. Klientui raštiškai arba el. paštu pareikalavus prisijungimų prie serverio su administratoriaus teisėmis, „Telia“ neprisiima atsakomybės dėl galimų tyčinių ar netyčinių incidentų. Todėl tikėtina, kad „Telia“ negalės užtikrinti Paslaugos užsakyme numatyto Paslaugos teikimo lygmens (SLA).

#### V. TELIA TEISĖS IR ĮSIPAREIGOJIMAI

30. „Telia“ pasilieka teisę:
  - 30.1. savo nuožiūra ir kai yra būtina dėl techninių, eksploatacinių, priežiūros ar saugos priežasčių imtis priemonių, galinčių turėti įtakos prieigai prie prižiūrimų Serverių ir sistemų;
  - 30.2. nedelsdama nutraukti Paslaugos teikimą, jeigu Klientas pripažįstamas bankrutavusiu, yra likviduojamas arba yra laiku neatsiskaitęs už Paslaugas.
  - 30.3. bet kuriuo metu keisti Paslaugos techninį funkcionalumą;
  - 30.4. samdyti subrangovus savo įsipareigojimams vykdyti, likdama atsakinga už jų veiksmus;
  - 30.5. jeigu „Telia“ nutraukia Paslaugos teikimą dėl to, kad Klientas pažeidė Sutartį arba Taisykles, „Telia“ pasilieka teisę iš Kliento reikalauti dėl Kliento kaltės patirtos žalos atlyginimo.
  - 30.6. vienašališkai keisti Taisykles, Paslaugos teikimo sąlygas bei įkainius, prieš 30 dienų informavusi Klientą [www.telia.lt](http://www.telia.lt) tinklapyje; Jeigu tokie pakeitimai iš esmės blogina Kliento padėtį, „Telia“ Klientą informuoja raštu arba elektroninėmis priemonėmis. Tokiu atveju 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;

- 30.7. „Telia“, teikdama Paslaugą, vadovaudamasi Europos Sąjungos ir/ar nacionaliniais teisės aktais, reglamentuojančiais teroristinio turinio sklaidos internete aspektus, ir įgyvendindama kompetentingų institucijų nurodymus dėl teroristinio turinio pašalinimo, turi teisę nedelsiant laikinai apriboti Paslaugos teikimą arba imtis kitų teisėtų priemonių, galinčių turėti įtakos tinkamam Paslaugos teikimui.
31. „Telia“ nebus atsakinga:
  - 31.1. už jokią nesankcionuotą prieigą prie duomenų ar nepakankamą duomenų slaptumą, susijusį su informacijos perdavimu internetu naudojimosi Paslauga metu;
  - 31.2. už jokią informacijos iškraipymą arba sugadinimą, įvykstančius perduodant šią informaciją internetu;
  - 31.3. už duomenis, jų atitikimą teisės norminiams aktams ir jų nekontroliuoja, išskyrus atvejus jei tokia pareiga „Telia“ nustatyta teisės aktais. Jei Duomenyse yra nuorodos į kitų įmonių organizacijų ar asmenų tinklapius, tai „Telia“ nėra atsakinga už ten esančią informaciją ar vykdomą veiklą, tinklapių neprižiūri ir nekontroliuoja;
  - 31.4. už kito tiekėjo teikiamo interneto ryšio sutrikimus. Taip pat „Telia“ neatsako už tai, kad dėl gedimų trečiųjų asmenų elektroninių ryšių tinkluose arba dėl kitų elektroninių ryšių Paslaugas teikiančių įmonių kaltės Klientas negali pasiekti sistemų, arba dėl sutrikimų elektroninių ryšių tinkluose informacija buvo prarasta, iškraipyta ir panašiai;
  - 31.5. jei Klientas negalėjo naudotis Paslauga dėl to, kad neturėjo interneto ryšio, kompiuterinės, programinės ar kitos įrangos arba dėl to, kad ši įranga buvo sugedusi.
  - 31.6. už pasekmes pakeitimų ar incidentų kuriuos atliko ar kurių priežastis buvo Klientas ar Kliento samdytos trečiosios šalies veiksmai.
32. Jokiais atvejais „Telia“ neprisiima atsakomybės už Kliento duomenų atskleidimą ar bet kokią paviešinimą bei praradimą ne dėl „Telia“ kaltės
33. „Telia“ neatsako už jokių netiesioginių nuostolių (įskaitant nuostolius dėl verslo, pelno bei duomenų praradimo), net jeigu „Telia“ buvo informuota apie tokių nuostolių atsiradimo galimybę.
34. „Telia“ atsakomybė, tenkanti dėl Paslaugos teikimo, esant bet kokioms aplinkybėms visada bus ribojama iki sumos, atitinkančios 1 (vieno) mėnesio mokestį, Kliento mokamą už naudojamąsi Paslauga.

## VI. TREČIŲJŲ ŠALIŲ PROGRAMINĖS ĮRANGOS NAUDOJIMO TAISYKLĖS

35. Klientas sutinka, kad siekiant užtikrinti Paslaugos pateikiamumą ir „Telia“ įsipareigojimus prieš trečiąsias šalis, asmens tapatybę nurodanti informacija bei kiti duomenys apie Klientą gali būti perduoti trečiajai šaliai, tiesiogiai susijusiai su programinės įrangos gamyba ar platinimu. Telia viešai skelbia sąrašą fizinių ir juridinių asmenų, su kuriais yra pasirašyta asmens duomenų sub-tvarkytojų susitarimai: <https://www.telia.lt/verslui/Paslaugu-teikimo-taisykles-ir-sutartys>.
36. Klientas pilnai atsako už savalaikį trečiųjų šalių Programinės įrangos įsigijimą savo poreikiams, taip pat už kiekvieną netinkamą Programinės įrangos įdiegimą, naudojimą, kopijavimą bei platinimą, jei nustatomas toks faktas ir privalo atlyginti visus, dėl to kilusius, nuostolius „Telia“ ar trečiajai šaliai.
37. Trečioji šalis ir „Telia“ negarantuoja, jog trečiosios šalies programinę įrangą bus galima naudoti nepertraukiamai, jog programinė įranga yra apsaugota nuo kritinių klaidų (angl. *fault-tolerant*) ar kitų sistemos klaidų, kurios gali atsirasti dėl gedimų tinkluose, techninėje ar programinėje įrangoje ar dėl kitų išorės veiksnių atsiradimo. Klientas pats atsako už saugų tokios programinės įrangos naudojimą ir įsipareigoja tiesiogiai ar netiesiogiai nenaudoti šios programinės įrangos

tokiu būdu, tokiose situacijose ar sistemose, kurios galėtų sukelti žalą aplinkai, asmens sveikatai ar gyvybei. Trečiosios šalies programinės įrangos naudojimas didelės rizikos atvejais (angl. *High Risk Use*) yra GRIEŽTAI DRAUDŽIAMAS. Didelės rizikos atvejai apima, bet neapsiriboja: orlaivų ar bet kokių kitų rūšių transporto priemonių, susisijusių su žmonių gabenimu, branduolinių ar cheminių reakcijų įrenginių ir III klasės medicinos įrenginių naudojimą.

## VII. PROFILAKTINIŲ DARBŲ VYKDYMAS

38. „Telia“ savo iniciatyva atlieka reguliarius profilaktinius darbus reikalingus tinkamam Paslaugos veikimui užtikrinti. Atlikdama profilaktinius darbus, „Telia“ vykdo šiuos veiksmus:
  - 38.1. Kritinių Paslaugos, jos komponentų gamintojų rekomenduojamų pataisų ir naujinimų diegimas;
  - 38.2. Prevencinis serverio diskinės vietos užsipildymo valdymas;
  - 38.3. Paslaugos stabiliam teikimui reikalingų platformų, infrastruktūros pakeitimų įgyvendinimas;
39. Apie planuojamus profilaktinius darbus, kurių metu galimi Paslaugos sutrikimai, Klientas informuojamas prieš 7 kalendorines dienas.
40. Apie *skubius* planuojamus Profilaktinius darbus Klientas informuojamas ne vėliau kaip prieš 12 valandų iki Profilaktinių darbų pradžios.
41. Diskinės vietos užsipildymo atveju:
  - 41.1. Jei Klientui dar yra pakankamai laiko (5% laisvos vietos) išsivalyti arba praplėsti diskinę vietą, Klientas apie tai yra informuojamas per 8 aptarnavimo valandas.
  - 41.2. Užsipildžius vietai tiek, kad iškyla reali grėsmė Paslaugos sutrikimui (2% laisvos vietos) ir neturint jokio Kliento sprendimo dėl vietos plėtimo, „Telia“ savo iniciatyva vykdo disko praplėtimą (kad po praplėtimo būtų apie 10% laisvos vietos) (esant techninėms galimybėms), po kurio Klientas yra apmokestinamas už faktiškai sunaudotą diskinę talpą.
42. Informacija Klientui siunčiama įgaliojamam kontaktiniam asmeniui

## VIII. UŽKLAUSŲ, PAKEITIMŲ, INCIDENTŲ VALDYMAS

43. Telia įsipareigoja priimti ir valdyti užklausas, pakeitimus bei incidentus pagal su Klientu Užsakyme suderintą Paslaugos teikimo lygį (SLA). Standartinis Paslaugos teikimo lygis, trukmės, išsamios sąlygos bei apibrėžimai pateikiami Paslaugos užsakymo blanke.
44. Sutrikus Paslaugai arba Klientui pageidaujant konsultacijos IT sistemų naudojimo klausimais, Klientas kreipiasi į IT pagalbos tarnybą telefonu 1816 , el. paštu ITsupport@telia.lt arba pagalbos tarnyboje adresu: <https://support.telia.lt>.
45. Klientas privalo paskirti bent vieną kontaktinį asmenį bendravimui su „Telia“, kuris būtų įgaliojtas patvirtinti papildomų darbų užsakymus ir keisti užsakytų Paslaugų kiekius. Atstovo kontaktiniai duomenys nurodomi Užsakymo lape prieš pradėdant tiekti Paslaugą. Klientas privalo raštu pranešti pagalbos tarnybai apie bet kokius Kliento kontaktinių asmenų pasikeitimus per 5 darbo dienas.
46. Pateikdamas užklausą ar incidentą Klientas privalo:
  - 46.1. prisistatyti, nurodyti Kliento įmonės pavadinimą;
  - 46.2. nurodyti sutrikusios Paslaugos, įrangos ar sistemos pavadinimą;
  - 46.3. apibūdinti iškilusio sutrikimo ar poreikio esmę ar prigimtį kaip galima tiksliau;
  - 46.4. atsakyti į „Telia“ atstovų užduodamus klausimus.
47. Pakeitimai, incidentai, užklausos ir problemos valdomi vadovaujantis atitinkamais „Telia“ procesų aprašais, kurie parengti vadovaujantis gerąja vadybos praktika;
48. Nustatant incidento įtakos lygį, vadovaujamas šia lentele:

| Įtaka<br>Prioritetas                     | Paslaugos<br>komponento<br>veikimas<br>ribotas ar<br>sustabdytas | Visos<br>Paslaugos<br>veikimas iš<br>dalies<br>sustabdytas | Visos<br>Paslaugos<br>veikimas<br>visiškai<br>sustabdytas |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Paveiktas<br>vienas<br>vartotojas        | Žemas                                                            | Žemas                                                      | Vidutinis                                                 |
| Paveikta<br>vartotojų<br>grupė           | Žemas                                                            | Vidutinis                                                  | Aukštas                                                   |
| Paveikta visa<br>Kliento<br>organizacija | Vidutinis                                                        | Aukštas                                                    | Aukštas                                                   |

49. Ataskaitų teikimas. Klientas turi teisę gauti praėjusio mėnesio standartinę incidentų valdymo ataskaitą. „Telia“ pasilieka teisę keisti tokių ataskaitų formatą neįspėjusi Kliento. Ataskaitų pateikimo terminas – 30 dienų nuo prašymo gavimo iš Kliento dienos.
50. Jei Kliento naudojama laiko juosta nesutampa su „Telia“ laiko juosta, Paslaugos lygis bus matuojamas pagal Telia laiko juostą, jei su Klientu nebuvo sutarta kitaip.
51. Klientui pateikus užklausą, pakeitimą ar incidentą dėl Paslaugų ar komponentų, kurie nebuvo Kliento užsakyti arba neįeina į užsakytos paslaugos komponentus:
  - 51.1. „Telia“ turi teisę atsisakyti atlikti tokius darbus;
  - 51.2. Jei „Telia“ sutinka vykdyti tokius darbus, taikomas papildomų darbų apmokestinimas (žr. **PAPILDOMI DARBAI**).
52. Incidentų šalinimas, užklausų ar pakeitimų vykdymas po sutartinio aptarnavimo laiko yra įmanomas tik atskiru abiejų šalių sutarimu, taikant papildomą apmokestinimą. (žr. **PAPILDOMI DARBAI**).
53. Skubių pakeitimų vykdymas:
  - 53.1. Susidarius tokioms aplinkybėms, kuomet ne dėl „Telia“ kaltės Klientui reikalingas skubus pakeitimas (pvz. saugumo grėsmė, sistemos atstatymas po klaidos), Klientas gali inicijuoti skubų/saugos pakeitimą „Telia“ teikiamos Paslaugos apimtyje.
  - 53.2. Skubų/saugos pakeitimą Telia vykdys nedelsiant, vadovaujantis „Telia“ skubaus pakeitimo proceso nuostatomis.
  - 53.3. Klientas įsipareigoja apmokėti už tokių skubos tvarka įvykdytus darbus taikant dvigubą valandinio įkainio tarifą nei įprastiems papildomiems darbams (žr. **PAPILDOMI DARBAI**).

## IX. PAPILDOMI DARBAI

54. Kliento užsakyti darbai, kurie nėra įtraukti nei į vieną Kliento Sutartį arba kurie nepatenka į užsakytos Paslaugos komponentus (pagal Detalų aprašą) arba turi būti atliekami po sutarto aptarnavimo laiko, yra laikomi papildomais darbais. Jų atlikimui reikalingas atskiras šalių susitarimas.
55. 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.
56. Jei nėra sutarta kitaip, papildomi darbai apmokestinami pagal faktinį „Telia“ darbuotojų skirtą laiką (apvalinant iki pilnos valandos) bei pagal faktiškai sunaudotas priemones ir medžiagas reikalingas darbų atlikimui.
57. Klientas poreikį dėl papildomų darbų pateikia „Telijai“ ne vėliau kaip prieš tris darbo dienas iki pageidaujamos darbų pradžios.
58. Papildomų darbų sąmatą (atlikimui reikalingas darbo valandas, sąnaudas, įkainius ir terminus) „Telia“ pateikia

Klientui per dvi dienas. Darbai nepradedami, kol negaunamas Kliento sutikimas su pateikta sąmata.

59. Kliento kontaktinis asmuo turi teisę atšaukti papildomus darbus, jeigu darbų vykdymas dar nebuvo pradėtas. Vykdyto pradžia laikoma „Telia“ darbuotojų veikla, tiesiogiai susijusi su užsakymo vykdymu.