

Paslaugos „Atsarginės kopijos“ teikimo taisyklės

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

- Šis dokumentas nustato TELIA LIETUVA, AB (toliau - Telia) verslo klientui teikiamos atsarginių kopijų paslaugos bendrąsias sąlygas, įskaitant dedamuosius komponentus, techninius parametrus, kokybės standartus bei kitas sąlygas, susijusias su paslaugos teikimu ir naudojimu (toliau - taisyklės).
- Paslauga užsakoma, kai Klientas ir Telia pasirašo Sutartį ir Paslaugos užsakymą. Užsakymas pateikiamas raštu.

II. SĄVOKOS

- Šiose paslaugos taisyklėse vartojamos sąvokos:
- Paslauga** – Kliento užsakyta ir Telia teikiama paslauga apimanti:
 - atsarginių duomenų kopijų kūrimo ir valdymo įrankius (toliau „Atsarginių kopijų valdymo paketas“)
 - įrankiams reikalingų licencijų nuomą (toliau „Licencijų nuoma“)
 - virtualių saugyklos resursų, skirtų talpinti atsargines kompiuterių ir serverių kopijas (toliau Saugykla atsarginėms duomenų kopijoms)
 - atsarginių duomenų kopijų priežiūros (valdymo) paslaugas (toliau „Atsarginių kopijų priežiūra“)
 - prieigą prie Saugyklos atsarginėms kopijoms (toliau Veeam Cloud Connect)

Detaliau paslaugos komponentai apibūdinami šių taisyklių priede „Paslaugos komponentų techniniai funkcionalumai“, o tiksliai kliento užsakytos paslaugos apimtį ir užsakomų komponentų kiekius įvardijami Užsakymuose.

- Veeam Cloud Connect** – Veeam gamintojo sukurta technologija (duomenų transporto priemonė), kuri suteikia greitą ir saugų būdą patalpinti kliento serverių ir kompiuterių rezervines kopijas, sukurtas su Veeam programine įranga, į Telia DC. Telia yra įgaliota šios technologijos teikėja.
- Veeam Backup & Replication Server arba Commvault ComCell Backup spredimas** – Serveris(-iai) su įdiegta Veeam arba Commvault programine įranga, skirta atsarginių kopijų užduočių centralizuotam valdymui.
- Veeam Agent** – Veeam gamintojo programinė įranga diegiama į vieną kompiuterį arba serverį, skirtas to įrenginio atsarginių kopijų užduočių valdymui.
- Microsoft Debesijos Platforma (angl. MS Azure)** – debesijos platforma, kurioje veikia Microsoft 365 tarnybos. Platforma valdoma debesijos tiekėjo - Microsoft;
- M365 tarnybų rinkinys (pvz. Microsoft 365 Business Basic)** – Microsoft Debesijos Platformoje veikiančių produktyvumo tarnybų (tokių kaip Hosted Exchange, Share Point, OneDrive, Azure AD) rinkinys.
- M365 organizacija (angl. Microsoft 365 tenant)** – Klientui dedikuota aplinka, kurioje jis gali naudotis tik jam išskirtais M365 tarnybų rinkinio resursais.
- Microsoft 365 tarnybų vartotojas (toliau M365 vartotojas)** – Microsoft 365 Azure AD tarnyboje sukurtas vartotojas, kuriam įgalinami tarnybos nustatymai;
- Aptarnavimo laikas** - sutartas laikas, kurio metu yra sprendžiami Kliento incidentai ar užklausos. Aptarnavimo laikas yra apibrėžiamas pasirinktos paslaugos teikimo lygmenyje (SLA)
- Darbo diena** – pirmadienis – penktadienis, išskyrus švenčių dienas;
- Darbo grafikų išaiškinimas:**

9x5	I-IV 08:00-17:00 V 08:00-16.45 Išskyrus švenčių dienas
16x7	I-VII 08:00 - 24:00
24x7	I-VII 00:00 - 24:00

- Duomenys** – informacija, Kliento pateikiama, apdorojama arba valdoma (laikoma, perduodama, dalinama ir pan.), naudojantis Paslaugos teikiamomis priemonėmis.
- Duomenų centras** – tai TIER II arba TIER III standartus atitinkantis duomenų centras, kuriame yra serveriai ir duomenų saugyklos, užtikrinantys Paslaugų veikimą. Duomenų centras atitinka šiuos kriterijus: palaikoma reikalinga temperatūra, įdiegta automatinė gesinimo sistema, fizinė apsauga, vaizdo stebėjimas, prieigos kontrolė, dubliuotas energijos teikimas.
- IMACD kreipiniai** (angl. Installation, Move, Add, Change, and Disposal) – techninės IT įrangos įdiegimas, perkėlimas, pridėjimas, pakeitimas ir šalinimas.
- Incidentas** – paslaugos sutrikimas ar neveikimas, kuris turi arba gali turėti poveikį Paslaugos veikimui ar Kliento naudojimuisi paslauga.
- Kritinis incidentas** – incidentas, kuomet sutrinka/įtakojama visa paslauga arba paslauga naudotis negali visi Kliento vartotojai.
- Klientas** – Telia verslo klientas, kuris sudarė Užsakymą dėl atsarginių kopijų paslaugos.
- Operacinė sistema (OS)** – sistemos programinė įranga, valdanti serverio aparatinį ir programinius išteklius bei teikianti bendrąsias paslaugas serverio programoms;
- Užklausa** (angl. request) – Vartotojo kreipinys dėl informacijos, konsultacijos, standartinio darbo ar pakeitimo.
- Paslaugos pakeitimo užklausa, pakeitimas** (angl. change) – Kliento pateiktas užsakymas atlikti pakeitimus Paslaugos apimtyje.
- Paslaugos standartinis pakeitimas, standartinė užklausa** (angl. standard change) – yra nesudėtingas pakeitimas, kurio atlikimo būdas, kaštai ir įgaliojimai yra aiškūs, žinomi ir iš anksto patvirtinti atsakingų asmenų.
- Sėkmingai įvykdyta atsarginio kopijavimo sesija** - pilnai pasibaigusi (nenutraukta ar atšaukta) sėkmingai arba su įspėjimais/klaidomis (warnings/errors) pasibaigusi, bet neturinti savyje objektų be kopijos (failed/failures) sesija.
- Atsarginių kopijų vykdymo langas** – laiko intervalas numatytas atsarginio kopijavimo sesijų vykdymui.
Standartiniai atsarginių kopijų vykdymo langai:
Serveriams - 20:00 - 8:00
Kompiuteriams - 8:00 - 20:00
M365 tarnybos - 8:00 - 20:00
- Atsarginių kopijų objektas** – vienas žymėtinas elementas, kurį galima pasirinkti kopijavimo ir atstatymo metu. Objektams gali būti laikomi:
 - IT Infrastruktūros/platformos atveju: fizinis serveris/kompiuteris, virtualus serveris (VM), operacinė sistema (OS), duomenų bazė (DB), failų katalogas, failas.
 - M365 tarnybų vieno vartotojo lygio atveju: pašto dėžutė, pašto dėžutės archyvas, OneDrive aplankas.
 - M365 tarnybų organizacijos lygio atveju: SharePoint puslapis, grupinė pašto dėžutė, SharePoint puslapių rinkinys
- Standartinis atstatymas iš atsarginės kopijos** – Vieno atsarginės kopijos objekto atstatymas į jo originalią vietą.
- Sėkmingu atstatymu** yra laikomas atstatymas, kurio metu objektas yra atstatomas į būseną, kurioje jis buvo atsarginių kopijų vykdymo metu, iš sėkmingai įvykusios atsarginės kopijos sesijos.
- Paslaugos pateikiamumas** (angl. availability) – laiko intervalo, kai Paslauga (platforma) yra pasiekiamą ir darbingą, santykis su vieno mėnesio trukme, išreikštas procentais. Skaičiuojant Paslaugos pateikiamumą, profilaktiniai darbai bei laikas, kai Paslauga nebuvo teikiama dėl Kliento kaltės, trečiųjų asmenų kaltės arba nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybių, neįskaičiuojami. Kliento pasirinktas Paslaugos pateikiamumo lygis nurodomas Užsakyme.
- 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.

32. **Priežiūros langas** – (angl. Maintenance window) reguliarus, sutartas laikas profilaktinių darbų (atnaujinimų bei pataisų) atlikimui, turintis minimalų poveikį teikiamai paslaugai ir jos sutrikimui.

Standartinis numatytasis priežiūros langas – trečiadieniais 11:00 - 14:00

33. **Problema** – tai yra vieno, ar kelių incidentų atsiradimo priežastis.
34. **Profilaktiniai darbai** (angl. maintenance) – periodiniai Telia atliekami darbai reikalingi paslaugos tinkamo veikimo užtikrinimui (pavyzdžiui, pataisų ir atnaujinimų diegimas, reikiamų pakeitimų atlikimas, atsarginių kopijų paslaugos administravimas ar kt.).
35. **Skubūs profilaktiniai darbai** (angl. emergency maintenance) - skubūs techninės priežiūros darbai, siekiant užkirsti kelią IT rizikoms ar problemoms.
36. **Reakcijos laikas** – laiko tarpas nuo kreipinio gavimo iš Kliento iki užduoties paskyrimo atsakingam specialistui, kuris pradeda spręsti incidentą.
37. **Sprendimo trukmė** – laiko tarpas nuo kreipinio gavimo iš Kliento iki užklausos, incidento išsprendimo ar pakeitimo įgyvendinimo.
38. **RPO** – (Recovery point objective) atstatymo taškas: nurodo priimtina duomenų praradimo laiko tarpą nuo paskutinio sinchronizavimo iki veiklos atkūrimo momento.
39. **RTO** (Recovery time objective) veiklos atstatymo laikas- nurodo laiką, reikalingą veiklos funkcijų ar taikomųjų programų atstatymui.

III. KLIENTO TEISĖS IR ĮSIPAREIGOJIMAI

40. Klientas gali naudotis Paslauga tik veikdamas pagal sutartinius dokumentus.
41. Klientas yra pilnai atsakingas už savo duomenų valdymą (talpinimą, šalinimą, dalinimąsi ar pan.), jeigu nėra sutarta su Telia kitaip.
42. 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.
43. Informacija Klientui siunčiama Užsakyme nurodytais kontaktais. Tik Užsakyme kaip kontaktinis nurodytas asmuo arba kitaip tinkamai įgaliotas asmuo turi teisę Kliento vardu užsakyti papildomus darbus ar kitus veiksmus, nurodytus įgaliojime arba konkrečios paslaugos Užsakyme. Tuo atveju jei asmuo nėra tinkamai įgaliotas, Telia turi teisę atsisakyti įvykdyti tam tikrus reikalaujamus darbus ar veiksmus.
44. Techninė informacija ir su paslauga susijusios ataskaitos siunčiamos kontaktiniam ar kitaip tinkamai įgaliotam asmeniui el. pašto adresu, nurodytu paslaugos užsakymo blanke.
45. Klientas įsipareigoja:
- 45.1. nesinaudoti Paslauga publikavimui, reprodukcijai ar platinimui bet kokios programinės įrangos ar kitos medžiagos, kuri yra saugoma autorinių teisė ar intelektinę nuosavybę reglamentuojančių įstatymų, jeigu tokie veiksmai yra įstatymais draudžiami ir(ar) pažeidžia trečiųjų asmenų teises;
- 45.2. paslaugos pagalba nenaudoti ir netalpinti įstatymais draudžiamos ir(ar) trečiųjų asmenų teises pažeidžiančios informacijos, programinės įrangos, intelektinės nuosavybės, prekių ženklų ar komercinės informacijos bet kokiame komunikacijų tinkle ar terminalinėje įrangoje (tame tarpe ir kompiuteriuose);
- 45.3. įgyti prieigos teises prie sisteminių išteklių, prie kurių prisijungimus turi tik Telia, ir neatlikti veiksmų, pažeidžiančių saugumą, įskaitant tinklo prievado skanavimą arba operacinės sistemos nustatymą, neskaitant atvejų, kai Telia suteikia tokią galimybę;
- 45.4. nenaudoti Telia prekės ženklų be išankstinio suderinimo ir Telia atskiro raštiško sutikimo;

- 45.5. nenaudoti Paslaugą sudarančios ir saugomos informacijos kitaip, nei naudodamasis Paslauga pagal Sutartį ir Taisykles;

- 45.6. neproporcingai neapkrauti Paslaugai teikti naudojamos įrangos, tyčia ar netyčia nenaudoti neadekvačiai daug sistemos išteklių (pvz. sugedus Kliento programinei įrangai ar automatizuotai siunčiant laiškus).

46. Klientas dėl Telia kaltės negalėjęs pasinaudoti Paslaugomis (t.y. Telia neužtikrinus Paslaugos užsakyme nurodyto Paslaugos pateikiamumo), turi teisę reikalauti kompensacijos už atitinkamą mėnesį suteiktas Paslaugas. Kompensacijų tvarka nurodyta Atsarginių kopijų paslaugos teikimo verslo klientams taisyklių Priede Nr1 („Paslaugos komponentų techniniai funkcionalumai“). Klientas privalo užtikrinti, kad Vartotojo paskyra (-os) ir slaptažodis (-iai), kuriuos Klientas susikuria, arba gauna iš Telia, kad galėtų naudotis Paslauga, būtų apsaugoti nuo trečiųjų asmenų. Telia neprisiima atsakomybės už bet kokią nesankcionuotą kitų asmenų naudojimąsi Vartotojo paskyra ir slaptažodžiu.
47. Klientas, naudodamasis Paslauga, supranta ir sutinka, kad visi Kliento elektroniniu būdu pateikti pareiškimai reiškia sutikimą ir ketinimą prisiimti iš šių sutikimų ir sandorių kylančius įsipareigojimus ir už juos sumokėti. Laikoma, kad Klientas sutinka su ir ketina prisiimti įsipareigojimus už visus elektroniniu būdu pateikiamus įrašus, susijusius su visais Paslaugos savitarnos svetainėje sudaromais sandoriais, įskaitant ir pranešimus apie paslaugų užsakymą, atšaukimą, taisykles, sutartis.
48. Klientas atlygina Telia patirtus nuostolius, atsiradusius dėl:
- 48.1. Telia suteiktos programinės įrangos arba priemonių sugadinimo, sunaikinimo, praradimo, Telia neautorizuoto poveikio ar pakeitimų, kitų neteisėtų Kliento veiksmų ar dėl naudojimosi Paslaugomis nukrypstant ar nesilaikant Taisyklėse numatytų sąlygų;
- 48.2. Trečiųjų asmenų, Telia pareikštų pretenzijų arba ieškinių dėl Kliento naudojimosi Paslauga.

IV. TELIA TEISĖS IR ĮSIPAREIGOJIMAI

49. Telia pasilieka teisę samdyti subrangovus savo įsipareigojimams vykdyti, likdama prieš Klientą atsakinga už jų veiksmus;
50. Jeigu Telia nutraukia paslaugos teikimą dėl to, kad Klientas pažeidė sutartinius įsipareigojimus, Telia pasilieka teisę iš Kliento reikalauti dėl Kliento kaltės patirtų nuostolių atlyginimo.
51. Jokiais atvejais Telia neprisiima atsakomybės už Kliento duomenų atskleidimą ar bet kokią paviešinimą bei praradimą ne dėl Telia kaltės
52. Bet kokių atvejų, Telia atsakomybė, tenkanti dėl paslaugos teikimo, esant bet kokioms aplinkybėms, visada bus ribojama iki sumos, atitinkančios 1 (vieno) mėnesio mokestį, Kliento mokamą už naudojimąsi Paslauga.
53. Telia turi teisę bet kuriuo metu keisti paslaugos techninį funkcionalumą, nepabloginant kliento užsakytos paslaugos kokybinių parametrų aptartų sutartiniuose dokumentuose;
54. 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 lygmens (SLA). Ši sąlyga netaikoma platformos (t.y. serverių, duomenų saugyklų, tinklų ir virtualizacijos) lygyje.
55. Atsižvelgiant į tai, kad naudojimuisi Paslauga Klientas privalo užtikrinti interneto ryšį, Telia neatsako 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 naudotis Paslauga, arba dėl sutrikimų elektroninių ryšių tinkluose informacija buvo prarasta, iškraipyta ir panašiai.
56. Telia negarantuoja, kad paslauga apsaugos nuo virusų ir kito žalingo programinio kodo.

57. Jokiais atvejais Telia nepriima atsakomybės už Duomenų atskleidimą ar bet kokiį paviešinimą bei praradimą ne dėl Telia kaltės.

V. TREČIŲJŲ ŠALIŲ PROGRAMINĖS ĮRANGOS NAUDOJIMO TAISYKLĖS

58. Klientas, naudodamasis paslauga, turi teisę naudotis trečiųjų šalių programine įranga, jeigu ji yra įtraukta į paslaugos komponentus (žr. „Atsarginių kopijų paslaugos teikimo verslo klientams taisyklių Priedas Nr1“).
59. Veeam ir Microsoft licencijos yra sudėtinė šios paslaugos dalis. Konkretų licencijų sąrašą Klientas su Telia suderina užsakymo metu, o paslaugos teikimo metu Telia administruoja ir apskaito panaudotų licencijų kiekį apmokestindama klientą už faktinį jų panaudojimą. Detaliau Paslaugos Techninių funkcionalumų apraše.
60. Klientas atsako už kiekvieną netinkamą Programinės įrangos įdiegimą, naudojimą, kopijavimą bei platinimą, jei nustatomas toks faktas ir privalo atlyginti visus, dėl to kilusius, nuostolius Teliai ir(ar) trečiajai šaliai.
61. Jei trečiųjų šalių programinė įranga nėra parduodama Klientui atskirai, o yra sudėtinė paslaugos dalis, Klientas už naudojimąsi šia licencijuojama įranga moka mokestį. Techninių funkcionalumų apraše nurodoma, ar mokestis bus įskačiuotas į Telia paslaugos kainą, ar Klientas privalės mokėti pagal atskirą trečiosios šalies nustatytą tvarką.
62. Trečiajai šaliai pakeitus licencijuojamos programinės įrangos sąlygas ar kainą taip, kad ji iš esmės blogina Kliento padėtį, Klientas turi teisę per 30 dienų atsisakyti tos Telia Paslaugos komponentės, su kurios teikimu yra tiesiogiai susijęs trečiosios šalies licencijuojamas produktas. Ši sąlyga netaikoma kitų Klientui teikiamų Telia IT paslaugų atžvilgiu.
63. 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: orlaiviu ar bet kokių kitų rūšių transporto priemonių, susisijusių su žmonių gabenimu, branduolinių ar cheminių reakcijų įrenginių ir III klasės medicinos įrenginių naudojimą.
64. Klientui draudžiama:
- 64.1. pašalinti, pakeisti ar paslėpti tekstinę ir/ar grafinę informaciją apie autorių teises, prekinį ženklą ar bet kokią kitą nuosavybės teisės objektą, esantį „Veeam“ programinėje įrangoje. Klientas neturi teisės pagal šią Sutartį naudoti jokių „Veeam“ logotipų jokiais būdais;
- 64.2. „Veeam“ programinę įrangą išskaidyti dalimis, keisti „Veeam“ programinės įrangos programinį kodą ar atlikti bet kokius kitus programinės įrangos pakeitimo veiksmus;
- 64.3. terminuoti ar neterminuoti nuomoti, suteikti panaudai, įkeisti, tiesiogiai ar netiesiogiai perduoti ar platinti „Veeam“ programinę įrangą tretiesiems asmenims, taip pat suteikti tretiesiems asmenims priėjimą prie „Veeam“ programinės įrangos ir/ar leisti naudotis „Veeam“ programinės įrangos funkcionalumais, išskyrus atvejus numatytus Sutartyje.
65. Kai „Veeam“ programinė įranga yra pirmą kartą minima kokiaje nors rašytinėje ar vaizdinėje komunikacijoje, Klientas privalo naudoti atitinkamą prekės ženklą, Produkto deskriptorių ir prekių ženklo simbolį ("™" arba "®") ir aiškiai nurodyti „Veeam“ (arba „Veeam“ tiekėjų) nuosavybės teises į šiuos ženklus. Klientas negali imtis jokių veiksmų, kurie sumažintų arba trukdytų „Veeam“ (arba „Veeam“ tiekėjams) naudotis intelektualine nuosavybės teisėmis į prekės ženklą(-us) arba prekių pavadinimą(-us).
66. Klientas sutinka, kad siekiant užtikrinti Paslaugos pateikiamumą ir Telia įsipareigojimus prieš trečiąsias šalis, Sutartyje esanti informacija apie Klientą gali būti perduota trečiajai šaliai, susijusiai su programinės įrangos gamyba ar platinimu.
67. Nutraukęs paslaugos užsakymą, Klientas įsipareigoja ne vėliau kaip per 14 dienų pašalinti arba grąžinti „Veeam“ programinę įrangą ir visas jos kopijas arba šiuo laikotarpiu sudaryti sąlygas Telia įgaliotiems asmenims pašalinti „Veeam“ programinės įrangos licenciją nuotoliniu būdu. Ši sąlyga galioja tik programinei įrangai, kuri buvo suteikta kaip paslauga iš Telia.
68. Klientas įsipareigoja visais atvejais pašalinti „Veeam“ programinę įrangą (angl. *software*) prieš perleisdamas savo įrangą (angl. *hardware*) tretiesiems asmenims.
69. Klientas neįgyja nuosavybės teisės ir/ar intelektualinės nuosavybės teisių į naudojamą „Veeam“ programinę įrangą, jos dalis ir/ar elementus, įskaitant, bet neapsiribojant, į „Veeam“ programinę įrangą įtrauktais grafinais, audio, video ir kitais kūrinių, sudaranciais ar galinčiais būti savarankiškais autorių teisių ar gretutinių teisių objektais.
70. Klientas visais atvejais lieka tiesiogiai atsakingas prieš „Veeam“ už bet kokią programinės įrangos licencinių sąlygų pažeidimą. „Veeam“ yra laikoma Sutarties trečiuoju asmeniu (naudos gavėju), turinčiu teisę priverstinai įgyvendinti ir/ar prižiūrėti kaip laikomasi Sutarties nuostatų. Tuo tikslu Klientas sutinka, kad informacija apie Klientą bei Sutartį su Klientu gali būti perduota „Veeam“ jai to pareikalavus.
71. Naudojimasis nuomojama „Veeam“ programine įranga, neatleidžia Kliento nuo pareigos būti pačiam atsakingam už papildomai naudojamą „Veeam“ programinę įrangą, kuri nėra šios Paslaugos dalis.
72. Veeam programinės įrangos naudojimas pagal šias taisykles, galimas tik Lietuvos teritorijoje registruotoms įmonėms.

VI. PROFILAKTINIŲ DARBŲ VYKDYMAS

73. Telia savo iniciatyva atlieka reguliarius profilaktinius darbus reikalingus tinkamam paslaugos veikimui užtikrinti. Atlikdama profilaktinius darbus, Telia gali vykdyti šiuos veiksmus:
- 73.1. paslaugos ar jos komponentų gamintojų rekomenduojamų kritinių pataisų ir naujinių diegimas;
- 73.2. Paslaugos stabiliam teikimui reikalingų platformų, infrastruktūros pakeitimų įgyvendinimas;
74. Apie planuojamus Profilaktinius darbus, kurių metu galimi paslaugos sutrikimai, Klientas informuojamas prieš 7 dienas.
75. Apie planuojamus Skubius profilaktinius darbus klientas informuojamas ne vėliau kaip prieš 12 valandų iki Profilaktinių darbų pradžios.
76. Profilaktinių darbų atlikimo laikas – nuo 11:00 iki 14:00 val.

VII. UŽKLAUSŲ, PAKEITIMŲ, INCIDENTŲ VALDYMAS

77. 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 užsakymo blanke.
78. Jei Klientui yra teikiamos kelios paslaugos viename serveryje, „Telia“ rekomenduoja taikyti vieną SLA visoms tame serveryje teikiamoms paslaugoms. Klientui nutarus nesilaikyti šios rekomendacijos, „Telia“ neįsipareigoja laiku atstatyti paslaugos sutrikimo, jei jis įvyko dėl įgalinančios (angl. *supporting*) paslaugos gedimo.
79. Reakcijos ar išsprendimo laiko skaičiavimas yra sustabdomas:
- 79.1. Kuomet vykdomi profilaktiniai darbai iš anksto nustatyto priežiūros lango metu. Skaičiavimas stabdomas nuo priežiūros lango pradžios iki jo pabaigos.
- 79.2. Kuomet laukiama atsakymo ar veiksmo iš Kliento ar jo atstovo.
- 79.3. Kuomet laukiama atsakymo ar veiksmo iš trečiosios šalies, dėl paslaugos komponento, kuris nėra Telia teikiamos paslaugos

sudėtinė dalis.

79.4. Jei incidento sprendimui reikalingas duomenų atstatymas iš atsarginės kopijos, atkūrimo laikas yra išskaičiuojamas iš incidento sprendimo laiko.

80. Sutrikus Paslaugos teikimui, norint pateikti pakeitimo užklausą arba pageidaujant informacijos Paslaugos naudojimo klausimais, Klientas gali kreiptis į IT pagalbos tarnybą telefonu 1816 arba el. paštu ITsupport@telia.lt.

81. Nustatant incidento įtakos lygį, vadovaujamasi šia lentele:

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

82. Ataskaitų teikimas:

82.1. Klientas turi teisę gauti praėjusio mėnesio standartinę incidentų valdymo ataskaitą.

82.2. Telia pasilieka teisę keisti tokių ataskaitų formatą neįspėjusi Kliento.

82.3. Ataskaitų pateikimo terminas – 30 dienų nuo prašymo gavimo iš Kliento dienos.

83. Klientui pateikus užklausą, pakeitimą ar incidentą dėl Paslaugų ar komponentų, kurie nebuvo Kliento užsakyti arba neįeina į užsakytos paslaugos komponentus:

83.1. Telia turi teisę atsisakyti atlikti tokius darbus;

83.2. Jei Telia sutinka vykdyti tokius darbus, taikomas papildomų darbų apmokestinimas (žr. **Error! Reference source not found.**).

84. Incidentų šalinimas, užklausų ar pakeitimų vykdymas po sutartinio aptarnavimo laiko yra įmanomas tik atskiru abiejų šalių sutarimu, taikant papildomą apmokestinimą. (žr. [Papildomi darbai](#)).

85. Skubių pakeitimų vykdymas:

85.1. 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 Paslaugos apimtyje.

85.2. Klientas įsipareigoja apmokėti už tokius skubos tvarka įvykdytus darbus taikant dvigubą valandinio įkainio tarifą nei įprastiems papildomiems darbams (žr. [Papildomi darbai](#)).

VIII. PAPILDOMI DARBAI

86. Kliento užsakyti darbai, kurie nėra įtraukti nei į vieną Kliento paslaugos Užsakymą arba kurie nepatenka į paslaugos komponentus (žr. Atsarginių kopijų paslaugos teikimo verslo klientams taisyklių Priedas Nr. 1) arba turi būti atliekami po sutarto aptarnavimo laiko, yra laikomi papildomais darbais.

87. Jei nėra sutarta kitaip, papildomi darbai apmokestinami pagal faktinį Telia darbuotojų skirtą laiką (apvalinant iki pusės valandos) bei pagal faktiškai sunaudotas priemones ir medžiagas reikalingas darbų atlikimui.

88. Klientas poreikį dėl papildomų darbų pateikia ne vėliau kaip prieš tris darbo dienas iki pageidaujamos darbų pradžios.

89. Papildomų darbų sąmatą (atlikimui reikalingas darbo valandas, sąnaudas, įkainius ir terminus) Telia pateikia Klientui per dvi darbo dienas. Papildomi darbai nepradedami, kol negaunamas Kliento sutikimas su pateikta sąmata.

IX. PASLAUGOS TEIKIMO APRIBOJIMO, NUTRAUKIMO SĄLYGOS

90. Telia turi teisę nedelsdama nutraukti Paslaugos teikimą ir sunaikinti Kliento saugomus Duomenis, jeigu Klientas pripažįstamas bankrutavusiu, yra likviduojamas arba yra laiku neatsiskaitęs už Paslaugas.

91. Klientui atsisakius Paslaugos ir nutraukus sutartį, panaikinamos licencijos, pašalinamos prieigos teisės. Po sutarties nutraukimo ne vėliau kaip per 30 dienų ištrinami duomenys esantys klientui dedikuotoje saugykloje.