

DC SAUGUMO ĮRENGINIŲ NUOMOS SU PRIEŽIŪRA TEIKIMO Taisyklės

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šios Telia Lietuva, AB (toliau – „Telia“) DC saugumo įrenginių nuomos su priežiūra (toliau - Paslauga) teikimo taisyklės (toliau - Taisyklės) nustato verslo klientams (toliau- Klientams) dedikuotų fizinių ar virtualių saugumo įrenginių nuomos bei šių įrenginių priežiūros teikimo tvarką ir sąlygas.
2. Paslauga - tai „Telia“ ekspertų pilnai valdomi ir prižiūrimi tinklo saugumo ir pateikiamumo sprendimai, teikiami „Telia“ duomenų centrų ir debesų kompiuterijos Klientams: ugniasienė (angl. Firewall, sutr. FW), interneto aplikacijų ugniasienė (angl. Web Application Firewall, sutr. WAF), tinklo apkrovos balansuoklis (angl. Load Balancer arba Application Delivery Control, sutr. LB arba ADC) bei kita kibernetinį saugumą didinanti įranga, jos diegimas, pradinis konfigūravimas bei priežiūra, specifikuota šiose Taisyklėse.

II. ŠALIŲ TEISĖS IR ĮSIPAREIGOJIMAI

„Telia“ teisės ir įsipareigojimai

3. Šalims sudarius atitinkamą Paslaugos užsakymą (toliau - Užsakymas), „Telia“ įsipareigoja Taisyklėse numatytais sąlygomis suteikti Klientui Užsakyme nurodytos konfigūracijos Paslaugą Užsakyme nurodytam laikotarpiui.
4. „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.
5. Jokiu atveju „Telia“ nėra atsakinga už jokių netiesioginius nuostolius dėl pajamų ar pelno praradimo, naudos praradimo, verslo nutraukimo, duomenų praradimo, susijusio su Paslaugos naudojimu 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 Paslaugą.

Kliento teisės ir įsipareigojimai

6. Norėdamas užsisakyti Paslaugą (-as), Klientas turi užtikrinti pakankamus Duomenų centrų kolokacijos ar Debesų kompiuterijos resursus (Telia Cloud, vCloud) užsakomai(-oms) Paslaugai (-oms) įdiegti (vieta spintoje ar CPU, RAM, Storage).
7. Pagal patvirtintą Užsakymą užsakytos Paslaugos pradinė konfigūracija Klientui sudiegiamą per 5 savaites, jei buvo užsakyta fizinė įranga, arba per 10 darbo dienų, jei buvo užsakyta virtuali įranga, nuo Užsakymo sudarymo. Jei pradinės konfigūracijos Paslauga Klientui negali būti suteikta per šį laikotarpį, „Telia“ apie tai įspėja Klientą ir nurodo naują terminą.
8. 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. Pasibaigus Užsakyme nurodytam Paslaugos teikimo laikotarpiui, norėdamas toliau naudotis Paslauga, Klientas turi pateikti naują Užsakymą pagal tuo metu galiojančias sąlygas.

III. ATSISKAITYMO SĄLYGOS

10. Paslaugos mėnesinis mokestis pradamas skaičiuoti nuo Paslaugos aktyvavimo dienos (užsakytos įrangos registravimo ir palaikymo licencijų aktyvavimo data) ir taikomas visą Paslaugos teikimo laikotarpį.

IV. PASLAUGOS PRIEŽIŪRA NUOMOS LAIKOTARPIU

11. Klientui už Paslaugos mėnesinį mokestį, mokamą visą nuomos laikotarpį, yra suteikiama ribota neišimtinė licencija įrangos nuomos laikotarpiu naudotis programine įranga.

Klientui jokių atveju nėra suteikiamos įrangos administratoriaus teisės. Klientui pageidaujant gali būti suteiktos „Read only“ teisės.

12. Nuomos laikotarpiu „Telia“ atliekami priežiūros darbai:

- 12.1. „Telia“ pristato užsakytą įrangą, sudiegia bei atlieka pradinį konfigūravimą pagal iš anksto su Klientu suderintus saugumo funkcijų taisyklių nustatymus (jie nurodomi Užsakymo priede);
- 12.2. „Telia“ periodiškai atlieka programinės įrangos atnaujinimą;
- 12.3. „Telia“ periodiškai daro loginės konfigūracijos atsargines kopijas;
- 12.4. „Telia“ vykdo nuolatinį automatizuotą įrangos stebėjimą (našumo, panaudojimo, pajėgumo) ir reaguoja į pastebėtus neatitiktumus;
- 12.5. „Telia“ tarpininkauja tarp Įrangos gamintojo ir Kliento, suteikiant Įrangai gamintojo sąlygose numatytą garantinį aptarnavimą;
- 12.6. Klientui užsisakius, „Telia“ siunčia Klientui periodines ataskaitas apie sulaikytas grėsmes ir Interneto srauto vartojimą (tinklo ugniasienės atveju) Užsakyme nurodytu Kliento el. pašto adresu;
- 12.7. „Telia“ 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.
- 12.8. Visi kiti darbai yra laikomi Papildomais darbais ir apmokestinami pagal tuo metu „Telia“ galiojančius Papildomų darbų įkainius. Dėl jų atlikimo sąlygų suderinimo su Klientu susisiekiama priskirtas „Telia“ specialistas (žr.V skyrių).

13. Kliento kreipinių valdymo sąlygos:

- 13.1. 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@telia.lt.
 - 13.2. Pateikti kreipinius gali Kliento atstovai, kurių sąrašas yra suderinamas prieš pradedant teikti Paslaugą. Klientas privalo pranešti apie bet kokius Kliento kontaktinių asmenų pasikeitimus.
 - 13.3. Incidentai, kilę dėl gamintojo veiksmų ar neveikimo, yra gamintojo atsakomybė. „Telia“ nepriima jokių įsipareigojimų dėl jų sprendimo laiko, bet imsis visų būtinų priemonių, kad gamintojas sureaguotų ir spręstų iškilusias problemas kuo operatyviau.
 - 13.4. Kliento kreipiniai registruojami 24x7 ir priskiriami specialistui per 30 min.
 - 13.5. Incidentai sprendžiami visomis dienomis (24x7), specialisto reakcijos laikas – iki 1 valandos, sprendimo trukmė – iki 4 valandų.
 - 13.6. 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.
- ## 14. Kompensacijos:
- 14.1. Jei „Telia“ uždelsia išspręsti incidentą per šių Taisyklių 13.5 punkte nurodytą terminą, Klientas turi teisę už kiekvieną vėluojamą valandą reikalauti kompensacijos, kuri skaičiuojama po 5 proc. nuo mėnesinio mokesčio.
 - 14.2. Norėdamas gauti kompensaciją, klientas turi kreiptis į „Telia“ raštu ne vėliau kaip per 30 dienų nuo įvykusio incidento.
 - 14.3. Bendra kompensacijos suma per mėnesį negali viršyti vieno mėnesinio mokesčio mokamo už Paslaugą sumos be PVM.

V. PAPILDOMI DARBAI

15. 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.

16. 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.
17. 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.
18. 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.
19. Kliento kontaktinis asmuo turi teisę atšaukti papildomus darbus, jeigu darbų vykdymas dar nebuvo pradėtas. Vykdyimo pradžia laikoma „Telia“ darbuotojų veikla, tiesiogiai susijusi su užsakymo vykdymu.

VI. TAISYKLIŲ KEITIMAS, ĮRANGOS NUOMOS ATSIŠAKYMAS BEI NUTRAUKIMAS

20. „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, nemokėdamas Paslaugos mokesčių už likusį laikotarpį.

21. „Telia“ turi teisę informavusi Klientą raštu prieš 10 darbo dienų nutraukti konkretų Užsakymą, jei:
 - 21.1. nustojo galioti Kliento ir „Telia“ užsakymas / sutartis dėl Kliento naudojimosi Debesų kompiuterijos paslauga;
 - 21.2. Klientui paskelbiamas bankrotas, pradedamas Kliento reorganizavimas ar restruktūrizavimas, Klientas likviduojamas ar tampa nemokus;
 - 21.3. pagrįstai galima daryti prielaidą, kad Klientas neįvykdys įsipareigojimų pagal Sutartį ir/arba Taisykles, ir tai bus esminis Sutarties ir/arba Taisyklių pažeidimas;
 - 21.4. Klientas kitaip iš esmės pažeidžia Sutarties ir/arba šių Taisyklių sąlygas.
22. Jei „Telia“ pasinaudoja teise nutraukti Užsakymą remdamasi kuria nors iš 21 punkte nurodytų priežasčių, Klientas pagal „Telia“ pateiktą PVM sąskaitą faktūrą privalo sumokėti visus mokesčius, mokėtinus už faktinį nuomos laikotarpį bei atlyginti visus mokesčius mokėtinus iki nuomos laikotarpio pabaigos.
23. Klientas turi teisę vienašališkai nutraukti konkretų Paslaugos užsakymą nepasibaigus Paslaugos teikimo 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 Paslaugos teikimo laikotarpį, bei atlyginti visus mokesčius mokėtinus iki nuomos laikotarpio pabaigos.