

Telia Lietuva, AB „Smart Connect“ paslaugos teikimo taisyklės mobiliojo ryšio verslo klientams

1. Taikymo sritis

- 1.1. Šios Telia Lietuva, AB (toliau – „Telia“) „Smart Connect“ paslaugos teikimo taisyklės (toliau – Taisyklės) taikomos „Telia“ mobiliojo ryšio verslo klientams papildomai užsisakiusiems šią paslaugą (toliau – Klientai).
- 1.2. Jei kyla prieštaraimų tarp šių Taisyklių ir kitų dokumentų (viešojo judriojo telefono ryšio ir mobiliojo interneto paslaugų teikimo taisyklės verslo klientams, sutartys ar kiti papildomi susitarimai), taikomos šios Taisyklės.

2. „Smart Connect“ paslaugos aprašymas

- 2.1. „Smart Connect“ (toliau – Paslauga) – ryšių sprendimas, veikiantis viešosios debesijos (angl. *Public Cloud*) pagrindu. Šią Paslaugą gaunantys naudotojai gali naudotis komutavimo funkcijomis, leidžiančiomis veiksmingai tvarkyti įeinančius ir išeinančius skambučius, naudojantis mobiliuoju telefonu, IP paskyromis
- 2.2. Paslaugą sukūrė ir prižiūri „Telia“. Ji veikia viešojoje debesioje, t. y. Amazon Web Services (AWS), tokiu būdu užtikrinant aukštą prieinamumą ir saugumą naudojant duomenų centrus Šiaurės Europoje, 7 dienų per savaitę ir 24 valandų per parą palaikymą.
- 2.3. Paslauga teikiama per specialiąsias sąsajas, žiniatinklį ir mobiliąsias programėles (tiek su „IOS“, tiek su „Android“ operacine sistema) sutartis sudariusiems ir reikiamą įrangą turintiems naudotojams. Paslaugos mobilioji programėlė skirta tiek „IOS“, tiek „Android“ operacinei sistemai ir veikia su naujausia operacinės sistemos versija bei su dviem ankstesnėmis versijomis. Siekiant užtikrinti nepertraukiamą Paslaugos teikimą, Klientas ir/ar jo abonentai turi pasirūpinti programėlės atnaujinimu per „App Store“ ir „Google play“.

3. Kliento ir „Telia“ teisės ir pareigos

- 3.1. Paslauga teikiama tik „Telia“ mobiliojo ryšio Klientui, t.y. tiems Kliento paslaugų naudotojams (toliau – abonentai), kurie turi tinkamą įrangą Paslaugai gauti ir kuriuos Klientas nurodo, kaip abonentus, kuriems bus teikiama Paslauga. Abonentus nurodyti Klientas gali tiesiogiai susisiekdamas su „Telia“ atstovu, prekybos vietoje ar naudodamasis internetine savitarna. „Telia“ įsipareigoja Paslaugas pradėti diegti ne vėliau kaip per 5 d.d. nuo užsakymo pateikimo momento. Pats Paslaugos diegimo procesas užtrunka 8 valandas, tačiau „Telia“ neprisiima atsakomybės už netinkamą diegimą tuo atveju, jei abonentas prijungtas prie kitų telekomunikacijų paslaugų, nesuderinamų su Paslauga. Tokiais atvejais Klientas privalo išspręsti nesuderinamumo problemas, tokiems abonentams visiškai išjungdamas nesuderinamas paslaugas arba nusprenddamas naudoti kitus abonentus, kurie tokių nesuderinamų paslaugų nenaudoja. Nesuderinamų paslaugų sąrašas: Mobilijų pokalbių įrašymas; Esim laikrodžiui; Uždara vartotojų grupė; Skambučio nukreipimas.
- 3.2. Paslauga suteikia galimybę fiksuoti statistinius Paslaugos naudojimo duomenis, tarp kurių gali būti asmens duomenų (pvz., įrašai apie abonentų atliktus skambučius, įskaitant skambučius ne darbo valandomis ir švenčių dienomis) ir šiais duomenimis dalintis su kitais abonentais. Klientas privalo informuoti abonentus apie Kliento atliekamą asmens duomenų rinkimą ir tvarkymą, gauti sutikimą, kai tai būtina, pvz., pokalbių įrašymui ir pan., bei spręsti iš to kildusius ginčus. Informacija apie tai, kaip „Telia“ tvarko Kliento valdomus asmens duomenis yra pateikiama Asmens duomenų tvarkymo sąlygose, kurios viešai skelbiamos www.telia.lt ir yra sudedamoji šių Taisyklių dalis.
- 3.3. Paslauga suteikia galimybę Klientui nusistatyti sudėtingą skambinančiųjų valdymo logiką. Klientas yra pats atsakingas už tinkamą tokios skambučių logikos nusistatymą ir konfigūraciją, todėl „Telia“ neprisiima atsakomybės už prarastus skambučius, kurie kyla dėl netinkamai Kliento atliktos skambučių valdymo logikos konfigūracijos.
- 3.4. Paslauga suteikia galimybę naudotis interaktyvaus atsiliepimo balsu (angl. IVR) funkcionalumu, Klientui jį susikonfigūruojant taip, kad skambinantysis galėtų automatiškai susisiekti su norimu Kliento abonentu, neįtraukiant tarpinių abonentų. IVR pateikia skambinantiesiems asmenims iš anksto nustatyta seka įrašytų balso užklausų rinkinį, paremtą kliento įvestais duomenimis, naudojant dvigubo toninio daigafunkcio dažnio (DTMF) funkciją jų telefono aparatuose. Klientas atsako už šiuos IVR medžius, jų logiką ir įrašų parengimą bei jų kopijų saugojimą naudojimui ateityje. „Telia“ neatsako už tokių įrašų tvarkymą, atsargines kopijas ir jų išsaugojimą vėlesniam naudojimui.
- 3.5. Paslauga suteikia galimybę abonentams prisijungti į Paslaugos naudojimui skirtą sistemą, naudotis tiek funkciniais numeriais, tiek ir jiems suteiktais mobiliojo telefono numeriais, kaip numeriais su skambintojo ID (rodoma tapatybe) išeinantiems skambučiams ir trumposioms žinutėms (SMS). Klientas yra atsakingas už savo abonentų, kurie naudosis Paslaugos teikimo sistema, tapatybės ir prisijungimo duomenų saugumą. Griežtai draudžiama dalintis slaptažodžių informacija, perduoti juos tretiesiems asmenims ar kt. „Telia“ neprisiima atsakomybės už Klientui padarytą žalą, kilusią dėl netinkamo slaptažodžių naudojimo.
- 3.6. Norint naudotis Paslauga, konkretus Kliento abonentas turi būti „Telia“ mobiliojo ryšio abonentas. Tam tikrais atvejais Paslauga gali naudotis ir „Telia“ fiksuotojo ryšio abonentai. Tais atvejais, kai tam tikrus įeinančius klientų skambučius turi aptarnauti išorės abonentai, šie skambučiai gali būti nukreipiami į išorės abonentus (pvz., „Telia“ abonentus, kurie priklauso kitiems klientams, arba kitų operatorių, įskaitant užsienio operatorius, abonentus). Tačiau tokie abonentai negali patys inicijuoti skambučių, kuriuose pateikiamas kitoks skambinančiojo ID. Už tokius peradresuotus skambučius sąskaita funkciniam numeriui bus išrašoma taikant standartinį įkainį (kuris apibrėžtas funkcinio numerio sutartyje), įskaitant tarptautinių skambučių tarifus (kai skambutis peradresuojamas užsienio abonentui). Klientas atsako už tinkamą skambučių peradresavimo konfigūracijos nustatymą IVR

automatikoje ir padengia šių peradresuotų skambučių, įskaitant skambučių į kitus mobiliojo ryšio tinklus, fiksuotojo ryšio tinklus ar užsienio tinklus, išlaidas.

- 3.7. Dažniausiai funkciniai numeriai naudojami įeinantiems skambučiams ir kad būtų rodoma skambinančiojo tapatybė, tačiau visi iš abonentų telefono įrangos išeinantys skambučiai susiejami su konkrečiais mobiliojo ryšio abonentais. Klientas privalo informuoti abonentus, kad jų operacijos bus susietos su mobiliojo telefono sąskaita.
- 3.8. Mobilieji telefonai, kuriuose bus naudojama Paslauga, privalo būti tinkamos aprėpties zonoje, kad būtų užtikrinta tinkama balso kokybė. Geriausią balso kokybę galima pasiekti naudojant telefono aparatus, kurie palaiko 4G balso paslaugą (VoLTE), nes jie užtikrina pakankamą pralaidumą ir turi prioriteto mechanizmą, kuris garantuoja gerą balso kokybę. Klientas privalo užtikrinti, kad visi abonentai turėtų įrenginius, suderintus su VoLTE, ir būtų geros LTE (4G) signalo aprėpties zonoje.
- 3.9. Jei dėl Kliento ar trečiųjų asmenų veiksmų kyla grėsmė „Telio“ tinklo veikimui, saugumui, vientisumui, patikimumui, elektroninių ryšių paslaugų suderinamumui, duomenų apsaugos užtikrinimui, arba Kliento veiksmais daroma materialinė žala, trukdoma kitiems paslaugų gavėjams naudotis „Telio“ tinklu(-ais) teikiamomis paslaugomis arba bloginama teikiamų paslaugų kokybė, arba Paslauga naudojama neteisėtai veiklai, arba kyla akivaizdi kibernetinio ar kitokio saugumo incidento grėsmė ar nustatomas įvykys saugumo incidentas, „Telio“ turi teisę nedelsdama be išankstinio perspėjimo apriboti Paslaugos teikimą ir nedelsdama apie tai raštu ar elektroninėmis priemonėmis informuoti Klientą.

4. Aptarnavimas ir priežiūra

- 4.1. Aptarnavimo laikas: incidentai sprendžiami aptarnavimo laiku – darbo dienomis, t. y. pirmadieniais – penktadieniais, išskyrus šventines dienas, nuo 07.30 iki 18.00 Vidurio Europos laiku (CET).
- 4.2. Pranešimai: „Telio“ turi teisę atnaujinti Paslaugą, kad užtikrintų teikiamų funkcijų priežiūrą. Apie atnaujinimus, kurie gali sutrikdyti Paslaugos veikimą, Klientai informuojami ne vėliau kaip prieš 10 darbo dienų.
- 4.3. Gedimų šalinimo laikas: a) pagalba veikia visą parą 7 dienas per savaitę, kai prieinamumas apibrėžiamas Susitarime dėl paslaugos lygmens (angl. SLA); b) jeigu atskiras susitarimas dėl SLA nesudarytas, pagal standartinį SLA kritiniai incidentai išsprendžiami per 12 valandų.
- 4.4. Klientas atsako už sprendimo konfigūravimą, išbandymą ir gedimų šalinimą savo (ar subrangovų) tinkle su susijusiais tinklo elementais, tokiais kaip užkarda, maršrutizatoriai ir komutatoriai.
- 4.5. Jeigu Paslaugos teikimo sutrikimai susiję su kitų Klientui teikiamų paslaugų teikimo sutrikimais (gedimais), Paslaugos teikimo sutrikimai šalinami per susijusių paslaugų sutartiniuose dokumentuose nurodytas paslaugos teikimo sutrikimų (gedimų) šalinimo trukmes.

5. Pakeitimai ir papildymai

- 5.1. „Telio“ pasilieka teisę bet kuriuo metu papildyti, plėsti Paslaugą papildomomis ir kitomis pasirenkamomis funkcijomis.
- 5.2. Klientas turi teisę plėsti Paslaugos teikimo apimtį, pridėdamas pasirenkamą naujų abonentų skaičių.
- 5.3. Visi licencijų pakeitimai ir papildymai aktyvuojami tą dieną, kai įsigalioja nauja Taisyklių versija.
- 5.4. Sutarties galiojimo laikotarpiu Klientui nusprendus įsigyti daugiau licencijų ar papildomų funkcijų, kiekviena papildoma licencija ar funkcija bus aktyvuota automatiškai iki laikotarpio, už kurį apmokėtos anksčiau įsigytos licencijos, pabaigos. Tokiu atveju Klientui išrašoma papildoma sąskaita už visas papildomas licencijas ar priedus iki laikotarpio, už kurį jau buvo sumokėta už anksčiau įsigytas licencijas, pabaigos.

6. Intelektinės nuosavybės teisės

- 6.1. Teikiant Paslaugas visos intelektinės nuosavybės teisės priklauso „Telio“ ir/ar jos licenciarams ir Klientui nėra perleidžiamos. Klientas nėra įgaliotas naudotis Paslauga kitaip nei aiškiai numatyta Taisyklėse, kopijuoti, versti, perduoti teises tretiesiems asmenims. Jei bet kuri trečioji šalis inicijuoja teisinius procesus arba pareiškia pretenzijas Klientui, teigdama, kad naudojimas Paslauga pažeidžia tokios trečiosios šalies intelektinės nuosavybės teises, „Telio“ įsipareigoja apsaugoti Klientą nuo tokių trečiųjų šalių pretenzijų ir atlyginti Klientui dėl to patirtą žalą. Telio atlygina žalą, tik tuo atveju, jei yra aiškus intelektinės nuosavybės teisės pažeidimas dėl „Telio“ ir/ar jos licenciarų kaltės bei tuo atveju, jei Klientas:
 - 6.1.1. naudojo Paslaugą pagal Taisykles;
 - 6.1.2. nedelsdamas raštu praneša Telio apie bet kokią tariamą pažeidimą;
 - 6.1.3. nepripažįsta ir nesudaro susitarimo dėl mokėjimo ar atsiskaitymo dėl bet kokio tariamo pažeidimo; ir
 - 6.1.4. leidžia „Telio“ vesti derybas dėl susitarimo, ir teikia visą pagrįstą pagalbą tokiose derybose.
- 6.2. Klientas savo ruožtu apsaugo „Telio“ ir atlygina jai padarytą žalą pagal 6.1. punktą numatytas analogiškas sąlygas tuo atveju jei Kliento ar su juo susijusios trečiosios šalies programinė įranga ar kita Kliento pateikta medžiaga pažeidžia trečiosios šalies intelektinės nuosavybės teises.



- 6.3. Jeigu trečiosios šalies pretenzijos dėl jos intelektinės nuosavybės teisių pažeidimo Klientui yra teisėtos, tai „Telia“ savo nuožiūra ir savo sąskaita, bet netrukdydama sutarties objekto veikimo:
- 6.3.1. arba parūpina Klientui teisę naudotis jos pateikta Paslauga;
 - 6.3.2. arba ją pakeičia tokiu būdu, kad nebūtų pažeistos trečiosios šalies teisės;
 - 6.3.3. arba, jeigu abu minėti variantai Klientui nepriimtini, nutraukia Paslaugų teikimą, grąžindama visą sutarties kainą.
- 6.4. „Telia“ neatsako už bet kokių trečiųjų asmenų teisių pažeidimus, atsiradusius dėl Kliento naudojimosi Paslauga pažeidžiant Taisykles, Kliento atliktais Paslaugos pakeitimais arba dėl to, kad Klientas naudojos Paslauga kartu su produktais ar paslaugomis, kurių neteikia „Telia“. Klientas privalo atlyginti „Telia“ ir apsaugoti ją nuo bet kokių pretenzijų, išlaidų, mokesčių, žalos, reikalavimų ir kitų išlaidų, atsiradusių dėl tokio pakeitimo ar naudojimo

7. Kitos sąlygos

- 7.1. Šalys viena kitai atlygina tik tiesioginius nuostolius, kilusius dėl šių Taisyklių netinkamo vykdymo ar pažeidimo, jei Taisyklėse nepasakyta kitaip. „Telia“ atsakomybė teikiant Paslaugą yra ribojama vienu mėnesinio mokesčio dydžiu mokamu Kliento, išskyrus atvejus kai Taisyklėse pasakyta kitaip arba kai toks ribojimas negali būti taikomas pagal Lietuvos Respublikos teisės aktuose numatytus reikalavimus.
- 7.2. „Telia“ turi teisę vienašališkai keisti šias Taisykles, įkainius, kitas sąlygas informuodama Klientą atskiru el. pranešimu ne vėliau kaip prieš 30 dienų. Klientas tokiais atvejais turi teisę per 1 mėnesį nuo tokio pranešimo gavimo dienos nutraukti Paslaugas nesibaigus minimaliam naudojimosi paslauga laikotarpiui (jei toks buvo nustatytas) be jokių išlaidų, išskyrus atvejus, kai siūlomi pakeitimai yra Kliento naudai, yra tik administracinio pobūdžio, nedaro neigiamo poveikio arba yra atliekami vykdant Europos Sąjungos ar nacionalinėje teisėje tiesiogiai nustatytus reikalavimus.

