

## Paslaugos „Debesų kompiuterija“ teikimo taisyklės

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Paslaugos „Debesų kompiuterija“ teikimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato paslaugos „Debesų kompiuterija“ (toliau – Paslauga) techninius parametrus, kokybės užtikrinimo standartus bei kitas sąlygas, susijusias su Paslaugos įrengimu ir naudojimu.
2. Sutrikus Paslaugai arba Klientui pageidaujant konsultacijos IT sistemų naudojimo klausimais, Klientas kreipiasi į IT pagalbos tarnybą telefonu 1816, el. paštu [ITsupport@telia.lt](mailto:ITsupport@telia.lt) arba pagalbos tarnyboje adresu: <https://support.telia.lt>.
3. Paslaugos mokesčiai skelbiami „Telia“ tinklapyje [www.telia.lt](http://www.telia.lt) arba Kliento užsakytos Paslaugos pagalbos tarnybos svetainėje <https://support.telia.lt>.
4. Klientui užsisakiusiam Paslaugą kartu galioja ir Programinės įrangos nuomos taisyklės skelbiamos viešai šioje nuorodoje: <https://www.telia.lt/verslui/paslaugu-teikimo-taisykles-ir-sutartys>. Klientas įsipareigoja su jomis susipažinti ir jų laikytis.

### II. SĄVOKOS

5. Šiose Taisyklėse vartojamos Sutartyje ir toliau šiame punkte nurodytos sąvokos:
  - 5.1. **Duomenys** – informacija, Kliento pateikiama, apdorojama arba valdoma (laikoma, perduodama, dalinama ir pan.), naudojantis Paslaugos teikiamomis priemonėmis.
  - 5.2. **Duomenų centras** – tai TIER III standartus atitinkantis duomenų centras, kuriame yra serveriai, užtikrinantys Paslaugos veikimą, ir duomenų saugyklą. Duomenų centras atitinka šiuos kriterijus: palaikoma reikalinga temperatūra, įdiegta automatinė gesinimo sistema, fizinė apsauga, vaizdo stebėjimas, prieigos kontrolė, dubliuotas energijos teikimas.
  - 5.3. **Incidentas** – neplanuotas teikiamos paslaugos sutrikimas ar neveikimas, kuris turi arba gali turėti poveikį Paslaugos kokybei.
  - 5.4. **Incidentų sprendimas** – Paslaugos gedimų, turinčių įtakos Paslaugos kokybei ir prieinamumui „Debesų kompiuterijos“ platformos lygyje, šalinimas. Operacinės sistemos bei jos viduje veikiančių aplikacijų klaidų ir gedimų šalinimą „Telia“ atlieka tik Klientui užsakius paslaugą „Serverių ir sistemų priežiūra“.
  - 5.5. **Paslauga** – Kliento užsakymą ir „Telia“ teikiama paslauga „Debesų kompiuterija“, suteikianti Klientui galimybę Taisyklėse nustatytais sąlygomis naudotis virtualiais išteklių, sukurti virtualius serverius, laikyti serverių atsargines kopijas ir laikyti savo duomenis elektroniniu formatu. „Debesų kompiuterija“ veikia „naudojant vieną iš dviejų platformų: OpenStack arba VMware“.
  - 5.6. **Paslaugos modifikavimo užklausa** – Kliento pateikti užsakymai atlikti pakeitimus Paslaugos virtualizacijos, infrastruktūros ir tinklų apimtyje.
  - 5.7. **Paslaugos pateikiamumas** – laiko intervalo, kai Paslaugos 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, nuo Kliento priklausanti priežastis, trečiųjų asmenų kaltės arba nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybių, neįskaičiuojami. Paslaugos pateikiamumas nurodomas Paslaugos užsakyme.
  - 5.8. **Paslaugos savitarnos svetainė** – „Debesų kompiuterijos“ paslaugos valdymui skirta svetainė, kurioje Klientas gali kurti virtualius serverius, juos administruoti, ištrinti.
  - 5.9. **Profilaktiniai darbai** – laikas, kai atliekama techninė Paslaugos priežiūra ir kurios metu galimi Paslaugos sutrikimai. Profilaktiniai darbai apima „Telia“ reguliariai atliekamus profilaktinius „Debesų kompiuterijos“ platformos priežiūros darbus, infrastruktūros stebėjimą, atnaujinimą ir incidentų sprendimą, atsarginių kopijų paslaugos administravimą, „Microsoft“ licencijų administravimą pagal „Microsoft“ programinės įrangos naudojimo taisyklės ir pan..
  - 5.10. **Sutartis** – tarp „Telia“ ir Kliento sudaryta sutartis dėl paslaugų teikimo.
  - 5.11. **Vartotojo paskyra** – prisijungimo duomenys prie Paslaugos savitarnos svetainės.

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

6. Paslauga teikiama verslo Klientams.
7. Paslauga užsakoma, kai Klientas ir „Telia“ pasirašo Sutartį ir Klientas pateikia „Telia“ Paslaugos užsakymą. Užsakymas pateikiamas raštu arba elektroniniu būdu Paslaugos savitarnos svetainėje.
8. Klientas supranta ir sutinka, kad jis, norėdamas naudotis Paslauga, turi užtikrinti prieigą prie interneto ryšio.
9. „Telia“ įsipareigoja Taisyklėse nurodytu būdu ir sąlygomis suteikti Klientui prieigą prie Paslaugos ir užtikrinti Paslaugos pateikiamumą serverių,

duomenų saugyklos, atsarginio kopijavimo, tinklo ir „Debesų kompiuterijos“ platformos bei virtualizavimo lygmenyje.

10. „Telia“ pasilieka teisę savo nuožiūra ir kai yra būtina dėl techninių, eksploatacinių, priežiūros ar saugos priežasčių imtis priemonių, galinčių turėti įtakos prieigai prie Paslaugos.
11. „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.
12. Paslauga neapsaugo nuo virusų ir kito žalingo programinio kodo.
13. Klientas yra pilnai atsakingas už Duomenų valdymą (talpinimą, šalinimą, dalinimąsi ar pan.), jeigu nėra sutarta su „Telia“ kitaip.
14. 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 vartotojų arba viešuosius interesus, teises, nuosavybę arba asmens saugumą.
15. Klientas gali naudotis Paslauga tik pagal Taisykles ir „Telia“ nurodymus.
16. „Telia“ turi teisę:
  - 16.1. bet kurio metu keisti Paslaugos techninį funkcionalumą;
  - 16.2. 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 atsakyti Paslaugos per šįame punkte nurodytą informavimo laikotarpį. Naudojimasis Paslauga po Taisyklių ar Paslaugos teikimo sąlygų ar įkainių pakeitimo įsigaliojimo reikš, kad Klientas sutinka su pakeitimais ir įsipareigoja jų laikytis;
  - 16.3. visiškai ar iš dalies nedelsiant apriboti naudojimąsi Paslauga, jei „Telia“ mano, kad tai yra būtina arba Klientas pažeidžia Taisyklių 1.4 punkto įsipareigojimus;
  - 16.4. samdyti subrangovus savo įsipareigojimams vykdyti likdama atsakinga už jų veiksmus ;
  - 16.5. „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.
  - 16.6.
17. Klientas įsipareigoja:
  - 17.1. nesinaudoti Paslauga publikavimui, reprodukcijai ar platinimui bet kokios programinės įrangos ar kitos medžiagos, kuri yra saugoma autorių teisių ar intelektualinės nuosavybės įstatymų, jeigu tokie veiksmai yra draudžiami autorių teisių ar intelektualinės nuosavybės įstatymais ;
  - 17.2. nenaudoti ir netalpinti draudžiamos informacijos, programinės įrangos, intelektualinės nuosavybės, prekių ženklų ar komercinės informacijos bet kokiame komunikacijų tinkle ar terminalinėje įrangoje (tame tarpe ir kompiuteriuose);
  - 17.3. nesinaudoti Paslauga bet kokiais būdais, kurie gali perkrauti, sutrikdyti, pažeisti, išjungti ar pabloginti Paslaugą, arba naudotis Paslauga tokiais būdais, dėl kurių gali būti perduodama, platinama arba įkeliama programinė įranga arba medžiaga, kurioje yra žalingo turinio, pvz., visų rūšių virusų, šnipinėjimo programinės įrangos ar kitos potencialiai žalingos programinės įrangos, medžiagos ar informacijos ;
  - 17.4. neatlikti informacijos, pažeidžiančios Lietuvos Respublikos įstatymus ar tarptautinius teisės aktus, apdoravimo, įskaitant perdavimą Paslaugos pagalba;
  - 17.5. nesinaudoti Paslauga norėdamas įkelti, skelbti, siųsti el. paštu nepageidaujamą žinučių (įskaitant pašto šiukšles) per elektroninius kanalus, leidžiančius atlikti tokius veiksmus. Nepageidaujamos žinutės ar pašto šiukšlės apima pastovių anonimių žinučių, reklaminės medžiagos ar žinučių siuntimą, kurių gavėjas nepageidauja gauti;
  - 17.6. nesinaudoti Paslauga norėdamas įkelti, skelbti, siųsti el. paštu arba bet koku kitu būdu apdoroti arba persiųsti informaciją pažeisdamas galiojančius įstatymus (įskaitant, bet neapsiribojant, informacija, kuri gali būti laikoma skatinančia rasinę neapykantą, vaikų pornografiją, šmeižiančia, įžeidžiančia, kurstančia sukilimą, neteisėtai aprašančia smurtą ir/arba pažeidžiančia autoriaus teise s arba bet kokius kitus intelektualinės nuosavybės įstatymus, arba pažeidžiančia asmens duomenų apsaugą reglamentuojančius teisės aktus);

17.7. 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;

17.8. 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;

17.9. neplatinti ar nesudaryti palankių sąlygų platinimui duomenų, web puslapių ar elektroninio pašto žinučių, kurie yra įžeidžiantys, nepadorūs, grasinantys, pažeidžia privatumą, yra naudojami išpuoliams prieš rasines, etnines ar kitas grupes, yra kenksmingi, kursto fizinį ar psichologinį smurtą, propaguoja neteisėtus veiksmus ir t.t.;

17.10. nenaudoti „Telia“ prekės ženklų;

17.11. nenaudoti Paslaugą sudarančios ir saugomos informacijos kitaip, nei naudodamasis Paslauga pagal Sutartį ir Taisykles. Klientas nedaugins, nekurs versijų, neperparduos ir piktinaudžiaujamai nenaudos savo tikslais jokios Paslaugos dalies arba prieigos prie Paslaugos be išankstinio „Telia“ sutikimo;

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

18. 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“ nepriima atsakomybės už bet kokią nesankcionuotą kitų asmenų naudojimąsi Vartotojo paskyra ir slaptažodžiu.

19. 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.

#### IV. PASLAUGOS DIEGIMAS

20. Paslaugos diegimo darbai apima:

20.1. Prieigos suteikimą Klientui prie debesų kompiuterijos savitarnos svetainės, kurioje galima užsakyti, valdyti ir naudoti virtualius serverius, duomenų saugyklas, ryšio paslaugas ir licencijų prenumeratą.

20.2. Pradinį užsakytų virtualių serverių, duomenų saugyklos, ryšio paslaugų ir licencijų prenumeratos diegimą ir konfigūravimą;

20.3. Tinklo resursų konfigūraciją (jei reikia);

20.4. Vartotojų prieigos teisių konfigūravimą;

20.5. Pradinį Debesų kompiuterijos paslaugos ugniasienės apsaugos nustatymų konfigūravimą.

20.6. Pradinį atsarginių kopijų sistemos paruošimą ir konfigūravimą, atsarginių kopijų darymo plano suderinimą pagal VII. skyriaus pateiktas sąlygas.

20.7. Kliento paskyros sukūrimą „Telia“ kreipinių valdymo sistemoje ir Paslaugos perdavimą į eksploataciją.

21. Klientui užsakius paslaugą „Serverių ir sistemų priežiūra“, suteikiama ribota prieiga valdyti virtualius serverius taikant „Serverių ir sistemų priežiūros“ paslaugos taisykles;

#### V. PATAISŲ, NAUJINIMŲ IR PROFILAKTINIŲ DARBŲ VALDYMAS

1. Valdydama pataisas ir naujinimus, „Telia“ vykdo šiuos veiksmus:

1.1. Kritinių ir „Telia“, sistemų gamintojo ar integruotosios programinės įrangos (angl. firmware) rekomenduojamų pataisų ar naujinių diegimas Telia paruoštuose operacinių sistemų ir aplikacijų šablonuose;

1.2. Kritinių ir „Telia“, sistemų gamintojo ar integruotosios programinės įrangos (angl. firmware) rekomenduojamų pataisų diegimas paslaugos platformos sistemose;

1.3. Paslaugos platformos ir savitarnos portalo versijos naujinimas, priklausomai nuo aptiktų platformos trūkumų, gamintojų išleistų naujinių ir „Telia“ sukurtų naujų paslaugos savybių;

2. Vykdydama pataisas, naujinius ir profilaktinius darbus Telia siekia užtikrinti kokybišką paslaugos veikimą platformos lygyje, kuris apima Kliento virtualių serverius, tinklo paslaugas, duomenų saugyklas, atsarginių kopijavimą.

3. „Telia“ yra atsakinga už kokybišką operacinių sistemų ir aplikacijų šablonų veikimą, tik tuomet jeigu Klientas naudoja „Telia“ paruoštus ir palaikomus šablonus. „Telia“ nėra atsakinga už kokybišką šablonų veikimą, jeigu Klientas naudoja savo paruoštus šablonus.

4. „Telia“ nėra atsakinga už Kliento verslo sistemų, aplikacijų ir operacinių sistemų administravimą ir sutrikimų tvarkymą virtualiuose serveriuose, kurie yra suteikti naudojantis „Telia“ debesų kompiuterijos paslauga. Ši sąlyga negalioja, jei Klientas papildomai užsakė paslaugą „Serverių ir sistemų priežiūra“.

5. Apie planuojamus Profilaktinius darbus „Telia“ įspėja Klientą Paslaugos užsakyme nurodytu elektroninio pašto adresu ne vėliau kaip prieš 7 kalendorines dienas iki Profilaktinių darbų pradžios.

6. Apie skubius planuojamus Profilaktinius darbus „Telia“ įspėja Klientą Paslaugos užsakyme nurodytu elektroninio pašto adresu ne vėliau kaip prieš 12 valandų iki Profilaktinių darbų pradžios.

7. Profilaktinių darbų atlikimo laikas – nuo 00:00 iki 06:00 val.

#### VI. PLATFORMOS STEBĖJIMAS

8. Stebėdama paslaugos platformą, „Telia“ vykdo šiuos veiksmus:

8.1. Platformos sistemų (pavyzdžiui, duomenų saugyklos sistema) stebėjimas ir sutrikimų šalinimas pagal „Telia“ taikomus paslaugos kokybinius kriterijus;

8.2. Platformos talpos stebėjimas ir plėtimas pagal „Telia“ taikomus paslaugos talpos kriterijus;

8.3. Reagavimas į automatinius stebėjimo sistemų pranešimus ir jų šalinimas;

9. „Telia“ stebi paslaugos platformos pasirinktines sritis ir būsenas.

10. Klientas negali teikti „Telia“ prašymų dėl pasirinktinių stebėjimo parametrų ir nestandartinių paslaugų ar programų stebėjimo platformoje ar virtualiame serveryje. Ši sąlyga negalioja, jei Klientas papildomai užsakė paslaugą „Serverių ir sistemų priežiūra“.

#### VII. ATSARGINĖS KOPIJOS

11. Pagal Kliento pasirinktą atsarginių kopijų kūrimo parametrų rinkinį, „Telia“ gali atlikti pradinį Kliento virtualaus serverio atsarginių kopijų sistemos konfigūravimą.

12. Atsarginių kopijų paslaugų planai susideda iš šių elementų:

12.1. Atsarginių kopijų vykdymo dažnis;

12.2. Kopijų saugojimo trukmė;

13. Klientas gali pasirinkti iš standartinių Paslaugos atsarginių kopijų planų sutarties sudarymo metu ir planą keisti sutarties laikotarpio metu;

14. Atsarginių kopijų kūrimo tvarka:

14.1. Kopijos apimtis - Virtualaus serverio kopijavimas blokų lygyje;

14.2. Standartinis atsarginių kopijų kūrimo laiko intervalas – kasdien 20:00 val. - 08:00 val.;

15. Nepasirinkus pradinio atsarginių kopijų sistemos konfigūravimo arba paslaugos „Serverių ir sistemų priežiūra“, atsarginės kopijos nebus kuriamos ir laikomos.

16. Klientui užsakius paslaugą „Serverių ir sistemų priežiūra“, atsarginių kopijų konfigūravimui ir valdymui gali būti taikomos papildomos sąlygos pagal „Serverių ir sistemų priežiūros“ paslaugos taisykles;

17. Atkūrimas gedimo atveju vykdomas iš paskutinės sėkmingai įvykusios atsarginės kopijos pagal registruotą Paslaugos incidentą;

18. Nutraukus Paslaugos teikimą, atsarginių kopijų rinkmenos saugojamos ir šalinamos atsižvelgiant į nustatytą atsarginių kopijų kūrimo grafiką, bet ne ilgiau nei galioja Paslaugos užsakymas.

#### VIII. PASLAUGOS APMOKĖSTINIMO SĄLYGOS

19. Paslauga yra apmokestinama pagal faktinį virtualių serverių resursų naudojimą mėnesio eigoje;

20. Taikomas apmokestinimo modelis:

20.1. Duomenys apie resursų naudojimą nuskaitomi kas valandą;

20.2. Skačiuojamas sunaudotų resursų vidurkis mėnesio pabaigoje;

20.3. Taikomas apvalinimas iki 4 skaičių po kablelio;

20.4. Paskutinę mėnesio dieną resursų kiekis tarifikuojamas užsakymo blanko nustatytais įkainiais;

21. Jei nepavyksta surinkti virtualių serverių resursų duomenų dėl techninių problemų, laikotarpiui, kuriuo duomenys nebuvo renkami, taikomi vidutiniai mėnesio resursų sunaudojimo kiekiai;

22. Valandos tikslumu apskaitomi resursų kiekiai:

22.1. vCPU;

22.2. RAM;

22.3. Virtualių diskų dydis;

22.4. Atsarginių kopijų vieta;

22.5. Windows Server OS licencijos.

23. Likę resursai apskaitomi mėnesio tikslumu pagal paskutinę kalendorinio mėnesio dieną naudojamą resursų kiekį;

#### IX. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

24. Klientas Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka atsako už visą neteisėtą veiklą, jei tokia būtų vykdoma naudojantis Paslauga.

25. Klientas dėl „Telia“ kaltės negalėjęs pasinaudoti Paslaugomis (t.y. „Telia“ neužtikrinus Paslaugos užsakyme nurodyto Paslaugos pateikiamo), turi teisę reikalauti kompensacijos už atitinkamą mėnesį suteiktas Paslaugas:

Skirtumas (%) tarp Paslaugos užsakyme nurodyto Paslaugos pateikiamumo ir faktinio Paslaugos pateikiamumo	Kompensacija (%) nuo Paslaugos mokesčio
Iki 0.60	5
Nuo 0.61 iki 1.20	10
Nuo 1.21 iki 1.80	15
Nuo 1.8 iki 3.40	20
Nuo 3.41 iki 6.70	25
Nuo 6.71 iki 10	30
Virš 10.1%	100

26. Klientas atlygina „Telia“ patirtus nuostolius, atsiradusius dėl:

26.1. „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;

26.2. Trečiųjų asmenų, įskaitant „Microsoft“, „Telia“ pareikštų pretenzijų arba ieškinių dėl Kliento naudojimosi Paslauga;

27. Naudodamasis Paslauga, Klientas visiškai atsako už savo ir kitų asmenų, kurie naudojasi Klientui teikiama Paslauga, veiksmus.

28. „Telia“ nebus atsakinga:

28.1. už jokią nesankcionuotą prieigą prie duomenų ar nepakankamą duomenų slaptumą, susijusį su informacijos perdavimu internetu naudojimosi Paslauga metu;

28.2. už jokią informacijos iškraipymą arba sugadinimą, įvykstančius perduodant šią informaciją internetu;

28.3. 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;

28.4. jei Klientas negalėjo naudotis Paslauga dėl to, kad neturėjo kompiuterinės, programinės ar kitos įrangos arba dėl to, kad ši įranga buvo sugedusi.

29. Atsižvelgiant į tai, kad naudojimosi 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.

30. Jokiais atvejais „Telia“ nepriima atsakomybės už Duomenų atskleidimą ar bet kokią paviešinimą bei praradimą ne dėl „Telia“ kaltės.

31. „Telia“ neatsako už jokių netiesioginius nuostolius (įskaitant nuostolius dėl verslo, pelno bei duomenų praradimo), nuostolius, susijusius su Sutarties pažeidimu ir/ar Paslaugos teikimu, ar kitus nuostolius, net jeigu „Telia“ buvo informuota apie tokių nuostolių atsiradimo galimybę.

32. „Telia“ atsakomybė, tenkanti dėl Paslaugos teikimo, esant bet kokioms aplinkybėms visada bus ribojama iki sumos, atitinkančios 1 (vieno) mėnesio mokesčių, Kliento mokamą už naudojimąsi Paslauga.

#### X. KREIPINIŲ, PAKEITIMŲ, INCIDENTŲ IR PROBLEMŲ VALDYMAS

33. Detalūs Incidentų sprendimo, Paslaugos modifikavimo užklausių ir sistemų priežiūros paslaugų įsipareigojimai ir atliekami darbai yra sutariami su Klientu atskirai Paslaugos užsakyme.

34. Pranešti apie gedimus gali Kliento atstovai, kurių sąrašas yra suderinamas prieš pradėdamas teikti Paslaugą.

35. Klientas privalo paskirti bent vieną kontaktinį asmenį bendravimui su „Telia“, kurie būtų įgalioti pasirašyti papildomų darbų užsakymus. Klientas privalo pranešti apie bet kokius Kliento kontaktinių asmenų pasikeitimus.

35.1. Pranešdamas apie gedimą, Kliento kontaktinis asmuo turi:

35.2. prisistatyti, nurodyti Kliento įmonės pavadinimą ir nurodyti, kad jis/ji yra kontaktinis asmuo;

35.3. nurodyti sutrikusios įrangos ar Sistemos pavadinimą;

35.4. apibūdinti iškilusios problemos esmę ar prigimtį kaip galima tiksliau;

35.5. nurodyti sugedusios techninės ar programinės įrangos platformą (debesų kompiuterijos paslaugos platformą).

36. Pakeitimų valdymas apima šiuos „Telia“ vykdomus veiksmus:

36.1. Pakeitimų registravimas ir klasifikavimas, pradinis vertinimas ir sudėtingumo analizė;

36.2. Techninio sprendimo parengimas;

36.3. Pakeitimų rizikos vertinimas;

37. Pakeitimai valdomi vadovaujantis „Telia“ pakeitimų valdymo procesais;

38. Visiems Kliento užsakytiems pakeitimams, kurie apima darbus virtualaus serverio viduje, yra taikomas „Telia“ nustatytas vien kartinių darbų mokestis.

39. Valdydama Incidentus, „Telia“ atlieka šiuos veiksmus:

39.1. Incidentų registravimas pagal Kliento kreipinius (arba atidarymas iš naujo);

39.2. Incidentų klasifikavimas pagal sistemų poveikį;

39.3. Galimas automatinis incidentų registravimas ir klasifikavimas, naudojantis „Telia“ stebėjimo įrankiais;

39.4. Priskyrimas ir pakartotinis priskyrimas;

39.5. Pradinė analizė, tyrimas ir sprendimas;

39.6. Incidentų uždarymas;

39.7. Aukšto prioriteto Incidentų pagrindinių priežasčių analizė ir taisyklių veiksmų valdymas.

40. Jei Incidentą lėmė programinės įrangos gamintojo klaidos, „Telia“ neįsipareigoja užtikrinti Paslaugos užsakyme numatyto Paslaugos lygmenį (SLA).

41. 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.

42. Klientas turi teisę prieiti prie paslaugos savitarnos portale Kliento paskyroje automatiškai generuojamų ataskaitų.

43. Valdydama problemas, „Telia“ vykdo šiuos veiksmus:

43.1. Problemų aptikimas ir registravimas, jei jas lėmė Incidentai, kuriems reikia gilesnio tyrimo, nes nežinoma jų pagrindinė priežastis ir (arba) tokie Incidentai gali kartotis; ir (arba) kurie įvyko dėl bendros pagrindinės priežasties;

43.2. Problemų tyrimas ir diagnostika;

43.3. Žinomų klaidų bazės valdymas (reagavimas, sprendimas, uždarymas).

#### XI. PAPILDOMI DARBAI

44. Visi darbai, kuriuos vykdyti „Telia“ turi virtualiame serveryje, nėra įtraukti į Paslaugos mėnesinį mokestį, todėl yra atliekami atskiru šalių susitarimu.

45. Papildomus darbus užsakyti gali tik Kliento įgaliotais kontaktinis asmuo. Klientas sutinka, kad visi Kliento elektroninėmis priemonėmis pateikiami papildomų darbų užsakymai, su jais susiję pareiškimai ir kt. dokumentai yra teisėti, Šalių pripažįstami ir reiškia sutikimą bei ketinimą priimti iš šių dokumentų kylančius įsipareigojimus, įskaitant pareigą apmokėti. Tokius dokumentus šalis laikys rašytiniais.

46. Darbų įkainiai ir terminai įvertinami ir pateikiami įvertinus Kliento papildomų darbų poreikį.

#### XII. PASLAUGOS TEIKIMO APRIBOJIMO, NUTRAUKIMO SĄLYGOS

47. „Telia“ turi teisę dėl svarbių priežasčių vienašališkai nutraukti Paslaugos teikimą, apie tai informavusi Klientą prieš 30 (trisdešimt) dienų.

48. „Telia“ pasilieka teisę nedelsdama visiškai arba iš dalies nutraukti Paslaugos teikimą (įskaitant neatidėliotiną Duomenų saugojimo vietos išvalymą) bet kuriam Paslauga besinaudojančiam Klientui, pažeidžiančiam Sutartį, Taisykles arba „Telia“ nurodymus arba Klientams, kuriuos „Telia“ laiko galinčiais rimtai sutrikdyti „Telia“ sistemos darbą, arba aiškiai piktnaudžiaujantiems Paslauga. Apribojus Paslaugų teikimą dėl Kliento kaltės ar nuo Kliento priklausančių priežasčių, Klientas neatleidžiamas nuo pareigų sumokėti už suteiktas Paslaugas.

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

50. Jeigu „Telia“ nutraukia Paslaugos teikimą dėl to, kad Klientas pažeidė Sutartį arba Taisykles, „Telia“ pasilieka teisę iš Kliento reikalauti patirtos žalos atlyginimo.