

PASLAUGOS „SERVERIŲ IR SISTEMŲ PRIEŽIŪRA“ TEIKIMO Taisyklės

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Paslaugos „Serverių ir sistemų priežiūra“ teikimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato paslaugos „Serverių ir sistemų priežiūra“ (toliau – Paslauga) techninius parametrus, kokybės užtikrinimo standartus bei kitas sąlygas, susijusias su Paslaugos teikimu ir naudojimu.

2. Paslaugai teikti yra būtina, kad Kliento serveriai ir sistemos būtų „Telia“ duomenų centruose arba Klientas naudotųsi „Telia“ teikiamomis Debesų kompiuterijos paslaugomis.

3. Sutrikus serverių ar sistemų normaliam darbui arba pageidaujamas konsultacijos IT sistemų naudojimo klausimais, Klientas kreipiasi į IT pagalbos tarnybą telefonu 1816 arba el. paštu ITsupport@telia.lt.

4. Paslaugos mokesčiai skelbiami „Telia“ tinklapyje www.telia.lt. Kliento pasirinktų Paslaugos komponentų mokesčiai nurodomi Paslaugos užsakyme.

II. SĄVOKOS

5. Šiose Taisyklėse vartojamos Sutartyje ir toliau šiame punkte nurodytos sąvokos:

5.1. **Darbo diena** – pirmadienis – penktadienis, išskyrus švenčių dienas;

5.2. **Duomenų centras** – tai TIER II arba TIER III standartus atitinkantis duomenų centras, kuriame laikomi Kliento serveriai ir sistemos;

5.3. **Debesų kompiuterijos paslauga** – Kliento užsakyta ir „Telia“ teikiama paslauga „Debesų kompiuterija“, suteikianti Klientui galimybę naudotis virtualiais išteklių, sukurti virtualius serverius ir laikyti savo duomenis elektroniniu formatu;

5.4. **OS** (operacinė sistema) - sistemos programinė įranga, valdanti serverio aparatinis ir programinius išteklius bei teikianti bendrąsias paslaugas serverio programoms;

5.5. **Sistemos** – operacinių sistemų rolės, jų tarnybos ir kita programinė įranga, nurodyta šių Taisyklių priede Nr. 1;

5.6. **Incidentas** – Paslaugos gedimas, turintis įtakos Paslaugos veikimui ir Kliento naudojimuisi sistemomis;

5.7. **Profilaktiniai darbai** – laikas, kai atliekama techninė Paslaugos priežiūra. Profilaktiniai darbai apima „Telia“ reguliariai atliekamą profilaktinius Paslaugos „Serverių ir sistemų priežiūra“ darbus, infrastruktūros stebėjimą, atnaujinimą, atsarginių kopijų paslaugos administravimą, „Microsoft“ licencijų administravimą pagal „Microsoft“ programinės įrangos naudojimo taisykles ir pan. Profilaktinių darbų metu įvykė Paslaugos sutrikimai nėra laikomi Paslaugos gedimais;

5.8. **Sutartis** – tarp „Telia“ ir Kliento sudaryta sutartis dėl paslaugų teikimo.

III. PASLAUGOS UŽSAKYMO, NAUDOJIMO BEI TEIKIMO SĄLYGOS

6. Paslauga teikiama verslo klientams.

7. Paslauga užsakoma, kai Klientas ir „Telia“ pasirašo Sutartį ir Klientas pateikia „Telia“ Paslaugos užsakymą.

8. „Telia“ pasilieka teisę savo nuožiūra ir kai yra būtina dėl techninių, eksploatacinių, priežiūros ar saugos priežasčių imtis priemonių, galinčių turėti įtakos prieigai prie Paslaugos.

9. „Telia“ renka ir apdoroja Kliento arba Kliento kontaktinio asmens duomenis, pateikiamus užsakymo formoje, reikalingus Paslaugai teikti bei administruoti ir vykdyti savo įsipareigojimus pagal Sutartį (toliau – Užsakymo duomenis). „Telia“ gali perduoti šiuos duomenis partneriams, kiek tai „Telia“ yra būtina Paslaugai teikti.

10. Paslauga neapsaugo nuo virusų ir kito žalingo programinio kodo.

11. Klientas yra pilnai atsakingas už savo duomenų valdymą (taipinimą, šalinimą, dalinimąsi ar pan.), jeigu nėra sutarta su „Telia“ kitaip.

12. Sutikdamas su Taisyklėmis, Klientas suteikia „Telia“ leidimą apdoroti ir laikyti Užsakymo duomenis ir atskleisti Užsakymo duomenis įstatymų nustatyta tvarka arba jei „Telia“ mano tai esant būtina norint (a) laikytis teisinių įsipareigojimų, (b) laikytis Taisyklių, (c) atsakyti į pareiškimus, kad Užsakymo duomenys pažeidžia trečiųjų asmenų teises arba kitu būdu pažeidžia įstatymus, arba (d) apsaugoti „Telia“, jos vartotojų arba viešuosius interesus, teises, nuosavybę arba asmens saugumą.

13. Klientas gali naudotis Paslauga tik pagal Taisykles ir „Telia“ nurodymus.

14. „Telia“ turi teisę:

14.1. bet kuriuo metu keisti Paslaugos techninį funkcionalumą;

14.2. vienašališkai keisti Taisykles, Paslaugos teikimo sąlygas bei įkainius, prieš 30 dienų informavusi Klientą www.telia.lt tinklapyje arba kitomis elektroninėmis priemonėmis. Jeigu tokie pakeitimai iš esmės blogina Kliento padėtį, Klientas turi teisę atsisakyti Paslaugos per šiame 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;

14.3. visiškai ar iš dalies nedelsiant apriboti naudojamą Paslauga, jei „Telia“ mano, kad tai yra būtina, arba Klientas pažeidžia Taisyklių 15 punkto įsipareigojimus;

14.4. samdyti subrangovus savo įsipareigojimams vykdyti, likdama atsakinga už jų veiksmus.

15. Klientas įsipareigoja:

15.1. suteikti „Telia“ visapusišką prieigą prie sistemos, įskaitant fizinę ir nuotolinę prieigą bei administratoriaus teises;

15.2. 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;

15.3. nenaudoti „Telia“ prekės ženklų be atskiro rašytinio „Telia“ sutikimo;

16. Konkretūs Paslaugos komponentai, įsipareigojimai ir Paslaugos lygmuo (SLA) nurodomi Paslaugos užsakyme.

17. Detalus Paslaugos skirtingų komponentų techniniai funkcionalumai pateikti šių Taisyklių priede Nr. 1.

IV. PASLAUGOS DIEGIMAS

18. Paslaugos diegimo darbai apima:

18.1. Užsakytų Sistemų diegimą ir konfigūravimą;

18.2. Tinklo resursų konfigūraciją (jei reikia);

18.3. Vartotojų prieigos teisių konfigūravimą;

18.4. Stebėjimo (*angl. monitoring*) paruošimą ir konfigūravimą;

18.5. Rezervinių kopijų sistemos paruošimą ir konfigūravimą, rezervinių kopijų darymo plano suderinimą;

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

V. PATAISŲ, NAUJINIMŲ IR PROFILAKTINIAI DARBŲ VALDYMAS

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

19.1. Kritinių ir „Telia“ ar sistemų gamintojo rekomenduojamų pataisų diegimas;

19.2. Kritinių ir „Telia“ rekomenduojamų integruotosios programinės įrangos (*angl. firmware*) naujinimų diegimas;

19.3. Sistemoms versijos naujinimas, priklausomai nuo OS šeimos;

20. Bet koks pataisų diegimas ir Profilaktiniai darbai atliekami Kliento pasirinktu (iš „Telia“ pasiūlytų variantų) ir Užsakyme nurodytu laikotarpiu. Jei Klientas atsisako pasirinkti priežiūros laikotarpį ar jo nepasirenka, jį nustato „Telia“. Klientas prieš 7 kalendorines dienas informuojamas apie bet kokius planuojamus pataisų taikymo darbus. Klientas turi teisę atšaukti suplanuotus pataisų taikymo darbus, įteikdamas „Telia“ rašytinį pranešimą likus ne mažiau nei 3 dienoms iki suplanuotos datos. Jei toks pranešimas negaunamas, pataisos taikomos, kaip suplanuota.

VI. SISTEMŲ STEBĖJIMAS

21. Stebėdama Sistemas, „Telia“ vykdo šiuos veiksmus:

21.1. Sistemos stebėjimo agentų ir (arba) tarnybų diegimas, konfigūravimas (vieną kartą);

21.2. Standartinių stebėjimo šablonų pradinis konfigūravimas priklausomai nuo OS ir veikiančių serverio tarnybų (*angl. roles*) ir sukongfigūruotų parametrų stebėjimas;

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

21.4. Sistemos žurnalo analizė (pagal poreikį arba įvykus Incidentui);

21.5. Pasirinktinių sričių ar būsenų stebėjimas. Klientas gali teikti „Telia“ prašymus dėl pasirinktinių stebėjimo parametrų ir

nestandartinių paslaugų ar programų stebėjimo. „Telia“ vertina prašymą ir pateikia jo vykdymo pasiūlymą arba atsisako jį vykdyti, jei „Telia“ specialistai nustato, kad įvykdyti tokio prašymo negalima. Už pasirinktinio stebėjimo užklausų vykdymą taikomas „Telia“ nustatytas papildomas mokestis.

VII. ATSARGINĖS KOPIJOS

22. Valdydama atsarginių kopijų kūrimą ir atkūrimą, „Telia“ užtikrina, kad Sistemos ir programų diskų atsarginės kopijos būtų kuriamos pagal Kliento pasirinktą atsarginių kopijų kūrimo parametrų rinkinį:

Atsarginių kopijų kūrimo parametrų rinkiniai
Pilnos atsarginės kopijos kūrimas kas 7 dienas. Kiekvienos dienos dalinės atsarginės kopijos kūrimas. Maksimalus duomenų praradimo laikas (angl. RPO) – 24 val. Kopijų saugojimas 7 dienas.
Standartinis rinkinys. Pilnos atsarginės kopijos kūrimas kas 14 dienų. Kiekvienos dienos dalinės atsarginės kopijos kūrimas. Maksimalus duomenų praradimo laikas (angl. RPO) – 24 val. Kopijų saugojimas 14 dienų
Pilnos atsarginės kopijos kūrimas kas 30 dienų. Kiekvienos dienos dalinės atsarginės kopijos kūrimas. Maksimalus duomenų praradimo laikas (angl. RPO) – 24 val. Kopijų saugojimas 30 dienų

23. Jei Klientas nepasirenka atsarginių kopijų kūrimo parametrų rinkinio, yra taikomas standartinis atsarginių kopijų kūrimo parametrų rinkinys;

24. Eksploatacinė veikla (įtraukta į mėnesinį mokestį):

24.1. Atsarginių kopijų kūrimo įrangos ir programinės įrangos priežiūra, efektyvumo analizė ir derinimas;

24.2. OS, duomenų bazės ir programų atkūrimas įvykus aukšto prioriteto Sistemos, duomenų bazės ar programos gedimui. Atstatymo laikas priklauso nuo atsarginės kopijos dydžio, todėl „Telia“ neįsipareigoja užtikrinti Užsakyme nurodyto Paslaugos lygmens (SLA);

24.3. Atsarginių kopijų laikmenų saugojimas.

25. Papildomų atsarginių kopijų kūrimas, jei Klientas to pageidauja. Už papildomas atsargines kopijas taikomas „Telia“ nustatytas papildomas mokestis.

VIII. „MICROSOFT“ PROGRAMINĖS ĮRANGOS NAUDOJIMO TAIŠYKLĖS

26. Klientas, naudodamasis Paslauga, turi teisę naudotis *Microsoft Windows Server* ir kita iš „Telia“ užsisakyta „Microsoft“ programine įranga pagal SPLA (Service provider Licence Agreement) licencijavimo programą ir įsipareigoja laikytis žemiau įvardintų naudojamasi programine įranga taisyklių.

27. Klientui draudžiama:

27.1. pašalinti, pakeisti ar paslėpti tekstinę ir/ar grafinę informaciją apie autorių teises, prekinį ženklą ar bet kokį kitą nuosavybės teisės objektą, esantį programinėje įrangoje. Klientas neturi teisės pagal šią Sutartį naudoti jokių „Microsoft“ logotipų jokiais būdais;

27.2. programinę įrangą išskaidyti dalimis, keisti programinės įrangos programinį kodą ar atlikti bet kokius kitus programinės įrangos pakeitimo veiksmus;

27.3. perleisti naudotis programinę įrangą tretiesiems asmenims.

28. Programinės įrangos gamintojas (Microsoft) ir „Telia“ neatsako už bet kokius Kliento patirtus tiesioginius ir/ar netiesioginius nuostolius dėl Paslaugos sutrikimų.

29. Kai „Microsoft“ programinė įranga yra pirmą kartą minima kokioje nors rašytinėje ar vaizdinėje komunikacijoje, Klientas privalo naudoti atitinkamą prekės ženklą, Produkto deskriptorių ir prekių ženklo simbolį („™“ arba „®“) ir aiškiai nurodyti „Microsoft“ (arba „Microsoft“ tiekėjų) nuosavybės teises į šiuos ženklus. Klientas negali imtis jokių veiksmų, kurie sumažintų arba trukdytų „Microsoft“ (arba „Microsoft“ tiekėjams) naudotis intelektualinės nuosavybės teisėmis į prekės ženklą(-us) arba prekių pavadinimą(-us).

30. 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.

31. Klientas pilnai atsako už kiekvieną netinkamą Programinės įrangos įdiegimą, naudojimą, kopijavimą bei platinimą, jei nustatomas toks faktas ir privalo atlyginti visus, dėl to kilusius, nuostolius „Telia“.

32. Sutikdamas su Taisyklėmis, Klientas patvirtina, kad yra susipažinęs ir sutinka laikytis „Microsoft“ licencijuojamo produkto naudojimosi teisių („Microsoft Service Provider Use Rights“, SPUR) ir visų jų tolimesnių pakeitimų, esančių adresu: <http://www.microsoft.com/licensing/DocumentSearch.aspx?M ode=3&DocumentType=2>

IX. KREIPINIŲ, PAKEITIMŲ, INCIDENTŲ IR PROBLEMŲ VALDYMAS

33. Pranešti apie gedimus gali Kliento atstovai, kurių sąrašas yra suderinamas prieš pradėdant teikti Paslaugą.

34. Klientas privalo paskirti bent du kontaktinius asmenis bendravimui su „Telia“, kurie būtų įgalioti pasirašyti papildomų darbų užsakymus. Klientas privalo pranešti apie bet kokius Kliento kontaktinių asmenų pasikeitimus.

35. Pranešdamas apie gedimą, Kliento kontaktinis asmuo turi:

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

35.2. nurodyti sutrikusios įrangos ar Sistemos pavadinimą;

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

35.4. nurodyti sugedusios techninės ar programinės įrangos platformą (Duomenų centre talpinamas fizinis serveris arba debesų kompiuterijos paslauga).

36. Priimami tik kreipiniai, susijusę su Paslaugos užsakyme nurodytais komponentais;

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

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

37.2. Techninio sprendimo parengimas;

37.3. Pakeitimų rizikos vertinimas;

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

39. Už pakeitimus, neįeinančius į šių Taisyklių priede Nr. 1 Sistemų funkcionalumus, taikomas „Telia“ nustatytas papildomas mokestis.

40. Valdydama Incidentus, „Telia“ atsako už šiuos veiksmus:

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

40.2. Incidentų klasifikavimas pagal sistemų poveikį;

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

40.4. Priskyrimas ir pakartotinis priskyrimas;

40.5. Pradinė analizė, tyrimas ir sprendimas;

40.6. Incidentų uždarymas;

40.7. Aukšto prioriteto Incidentų pagrindinių priežasčių analizė ir taisomųjų veiksmų valdymas.

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

42. Ataskaitų teikimas. Klientas turi teisę gauti praėjusio mėnesio standartinę Incidentų valdymo ataskaitą. „Telia“ pasiūlo teisę keisti tokių ataskaitų formatą neįspėjusi Kliento. Ataskaitų pateikimo terminas – 30 dienų nuo prašymo gavimo iš Kliento dienos.

43. Papildomos ataskaitos. Klientas gali prašyti „Telia“ pateikti pasirinktinio formato Incidento ataskaitą. „Telia“ įvertina tokį prašymą ir pateikia jo vykdymo pasiūlymą arba atsisako jį vykdyti, jei „Telia“ specialistai nustato, kad tokio prašymo įvykdyti negalima. Už visas papildomas pasirinktines ataskaitas taikomas „Telia“ nustatytas papildomas mokestis.

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

44.1. 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;

44.2. Problemų tyrimas ir diagnostika;

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

X. PAPILDOMI DARBAI

45. Darbai, kurie nėra įtraukti į Paslaugos mėnesinį mokestį, atliekami atskiru šalių susitarimu.

46. 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 kt. dokumentai yra teisėti, Šalių pripažįstami ir reiškia sutikimą bei ketinimą prisiimti iš šių dokumentų kylančius įsipareigojimus, įskaitant pareigą apmokėti. Tokius dokumentus šalis laikys rašytiniais.

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

48. Kliento kontaktinis asmuo turi teisę atšaukti papildomus darbus per 3 darbo dienas nuo užsakymo pateikimo, jeigu darbų vykdymas dar nebuvo pradėtas. Vykdyto pradžia laikoma „Telia“ darbuotojų veikla, tiesiogiai susijusi su užsakymo vykdymu.

XI. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

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

50. „Telia“ neužtikrinus Paslaugos užsakyme numatyto Paslaugos lygmens (SLA), Klientas turi teisę už kiekvieną vėluojamą valandą reikalauti kompensacijos, kuri skaičiuojama po 5 proc. nuo mėnesinio mokesčio už atitinkamą Paslaugos komponentą, kurio Paslaugos lygmuo (SLA) nebuvo užtikrintas.

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

51.1. „Telia“ suteiktos programinės įrangos arba priemonių gadinimo, neteisėto poveikio ar pakeitimų, kitų neteisėtų Kliento veiksmų ar dėl naudojimosi Paslauga ne pagal Taisyklėse numatytą paskirtį;

51.2. trečiųjų asmenų „Telia“ atžvilgiu pareikštų pretenzijų arba ieškinių dėl Kliento naudojimosi Paslauga.

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

53. „Telia“ nebus atsakinga:

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

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

53.3. Klientui pareikalavus laikinų prisijungimų prie serverio su administratoriaus teisėmis, „Telia“ neprisiima atsakomybės dėl galimų tyčinių ar netyčinių incidentų bei neįsipareigoja užtikrinti Paslaugos užsakyme numatyto paslaugos lygmens (SLA).

54. 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 pasiekti sistemų, arba dėl sutrikimų elektroninių ryšių tinkluose informacija buvo prarasta, iškraipyta ir panašiai.

55. Jokiais atvejais „Telia“ neprisiima atsakomybės už Kliento duomenų atskleidimą ar bet kokią paviešinimą bei praradimą ne dėl „Telia“ kaltės.

56. „Telia“ neatsako už jokių netiesioginių nuostolių (įskaitant nuostolius dėl verslo, pelno bei duomenų praradimo), net jeigu „Telia“ buvo informuota apie tokių nuostolių atsiradimo galimybę.

57. „Telia“ atsakomybė, tenkanti dėl Paslaugos neteikimo ar netinkamo teikimo, esant bet kokioms aplinkybėms, visada bus ribojama iki sumos, atitinkančios 1 (vieno) mėnesio mokestį, Kliento mokamą už naudojamąsi Paslauga.

XII. PASLAUGOS TEIKIMO APRIBOJIMO, NUTRAUKIMO SĄLYGOS

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

59. „Telia“ pasilieka teisę nedelsdama visiškai arba iš dalies nutraukti Paslaugos teikimą, jei Klientas pažeidžia Sutartį, Taisykles arba „Telia“ nurodymus arba Klientas, „Telia“ vertinimu, gali rimtai sutrikdyti „Telia“ sistemos darbą, arba piktnaudžiauja Paslauga. Apribojusi Paslaugos teikimą, Klientas neatleidžiamas nuo pareigos sumokėti už suteiktas Paslaugas.

60. „Telia“ turi teisę nedelsdama nutraukti Paslaugos teikimą, jeigu Klientas pripažįstamas bankrutavusiu, yra likviduojamas arba yra laiku neatsiskaitęs už Paslaugas.

61. 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.