

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 arba el. paštu ITsupport@telia.lt.
3. Paslaugos mokesčiai skelbiami „Telia“ tinklapyje www.telia.lt. Kliento pasirinkamų Paslaugos komponentų mokesčiai nurodomi Paslaugos užsakyme.

II. SĄVOKOS

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

4.1. **Duomenys** – informacija, Kliento pateikiama, apdorojama arba valdoma (laikoma, perduodama, dalinama ir pan.), naudojantis Paslaugos teikiama priemonėmis.

4.2. **Duomenų centras** – tai TIER III standartus atitinkantis duomenų centras, kuriame yra serveriai, užtikrinantis Paslaugos veikimą, ir duomenų saugykla. Duomenų centras atitinka šiuos kriterijus: palaikoma reikalinga temperatūra, įdiegta automatinė gesinimo sistema, fizinė apsauga, vaizdo stebėjimas, priegos kontrolė, dubliuotas energijos teikimas.

4.3. **Incidentas** – neplanuotas teikiamos paslaugos sutrikimas ar neveikimas, kuris turi arba gali turėti poveikį Paslaugos kokybei.

4.4. **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“.

4.5. **Paslauga** – Kliento užsakyta ir „Telia“ teikiama paslauga „Debesų kompiuterija“, suteikianti Klientui galimybę Taisyklėse nustatytomis sąlygomis naudotis virtualiais išteklių, sukurti virtualius serverius, laikyti serverių atsargines kopijas ir laikyti savo duomenis elektroniniu formatu. „Debesų kompiuterija“ yra „Telia“ teikiamas vienas iš dviejų galimų sprendimų: Telia Cloud arba VMware viešasis debesis (toliau – vCloud).

4.6. **Paslaugos modifikavimo užklausa** – Kliento pateikti užsakymai atlikti pakeitimus Paslaugos virtualizacijos, infrastruktūros ir tinklų apimtyje.

4.7. **Paslaugos pateikiamumas** – laiko intervalo, kai Paslaugos platforma yra pasiekama ir darbinga, santykis su vieno mėnesio trukme, išreikštas procentais. Skaičiuojant Paslaugos pateikiamumą, profilaktiniai darbai bei laikas, kai Paslauga nebuvo teikiama dėl Kliento kaltės, nuo Kliento priklausančių priežasčių, trečiųjų asmenų kaltės arba nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybių, neįskaičiuojami. Paslaugos pateikiamumas nurodomas Paslaugos užsakyme.

4.8. **Paslaugos savitarnos svetainė** – „Debesų kompiuterijos“ paslaugos valdymui skirta svetainė, kurioje Klientas gali kurti virtualius serverius, juos administruoti, ištrinti.

4.9. **Profilaktiniai darbai** – laikas, kai atliekama techninė Paslaugos priežiūra ir kurios metu galimi Paslaugos sutrikimai. Profilaktiniai darbai apima „Telia“ reguliariai atliekamą 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.

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

4.11. **Vartotojo paskyra** – prisijungimo duomenys prie Paslaugos savitarnos svetainės.

III. PASLAUGOS UŽSAKYMŲ, NAUDOJIMO BEI TEIKIMO SĄLYGOS

5. Paslauga teikiama verslo Klientams.
6. Paslauga užsakoma, kai Klientas ir „Telia“ pasirašo Sutartį ir Klientas pateikia „Telia“ Paslaugos užsakymą. Užsakymas pateikiamas raštu arba elektroniniu būdu Paslaugos savitarnos svetainėje.

7. Klientas supranta ir sutinka, kad jis, norėdamas naudotis Paslauga, turi užtikrinti prieigą prie interneto ryšio.

8. „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.

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

10. „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.

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

12. Klientas yra pilnai atsakingas už Duomenų valdymą (talpinimą, šalinimą, dalinimąsi ar pan.), jeigu nėra sutarta su „Telia“ kitaip.

13. 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 teisiniu 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.

14. Klientas gali naudotis Paslauga tik pagal Taisyklės ir „Telia“ nurodymus.

15. „Telia“ turi teisę:

15.1. bet kuriuo metu keisti Paslaugos techninį funkcionalumą;

15.2. vienašališkai keisti Taisyklės, Paslaugos teikimo sąlygas bei įkainius, prieš 30 dienų informavusi Klientą www.telia.lt tinklapyje; Jeigu tokie pakeitimai iš esmės blogina Kliento padėtį, Klientas turi teisę atsakyti Paslaugos per šiame punkte nurodytą informavimo laikotarpį. Naudojimas Paslauga po Taisyklių ar Paslaugos teikimo sąlygų ar įkainių pakeitimo įsigaliojimo reikš, kad Klientas sutinka su pakeitimais ir įsipareigoja jų laikytis;

15.3. visiškai ar iš dalies nedelsiant apriboti naudojimąsi Paslauga, jei „Telia“ mano, kad tai yra būtina arba Klientas pažeidžia Taisyklių 14 punkto įsipareigojimus;

15.4. samdyti subrangovus savo įsipareigojimams vykdyti likdama atsakinga už jų veiksmus;

16. Klientas įsipareigoja:

16.1. 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;

16.2. 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);

16.3. 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;

16.4. neatlikti informacijos, pažeidžiančios Lietuvos Respublikos įstatymus ar tarptautinius teisės aktus, apdorojimo, įskaitant perdavimą Paslaugos pagalba;

16.5. nesinaudoti Paslauga norėdamas įkelti, skelbti, siųsti el. paštu nepageidaujamų žinučių (įskaitant pašto šiukšlės) per elektroninius kanalus, leidžiančius atlikti tokius veiksmus. Nepageidaujamos žinutės ar pašto šiukšlės apima pastovius anoniminių žinučių, reklaminės medžiagos ar žinučių siuntimą, kurių gavėjas nepageidauja gauti;

16.6. 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 teises arba bet kokius kitus intelektualinės nuosavybės įstatymus, arba pažeidžiančia asmens duomenų apsaugą reglamentuojančius teisės aktus);

16.7. įgyti prieigos teises prie sisteminių išteklių, prie kurių prisijungimus turi tik „Telia“, ir neatlikti veiksmų, pažeidžiančių saugumą, įskaitant tinklo priedavimą arba operacinės sistemos nustatymą, neskaitant atveju, kai „Telia“ suteikia tokią galimybę;

16.8. 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;

16.9. 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.;

16.10. nenaudoti „Telia“ prekės ženklų;

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

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

17. 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“ neprisima atsakomybės už bet kokią nesankcionuotą kitų asmenų naudojimąsi Vartotojo paskyra ir slaptažodžiu.

18. 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

19. Paslaugos diegimo darbai apima:

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

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

19.3. Tinklo resursų konfigūraciją (jei reikia);

19.4. Vartotojų prieigos teisių konfigūravimą;

19.5. Pradinį Debesų kompiuterijos paslaugos ugniasienės apsaugos nustatymų konfigūravimą.

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

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

V. PATAISŲ, NAUJINIMŲ IR PROFILAKTINIAI DARBŲ VALDYMAS

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

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

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

20.3. Paslaugos platformos ir savitarnos portalo versijos naujinimas, priklausomai nuo aptiktų platformos trūkumų, gamintojų išleistų naujinių ir „Telia“ sukurtų naujų paslaugos saugyklas, atsarginį kopijavimą;

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

22. „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.

23. „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“.

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

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

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

VI. PLATFORMOS STEBĖJIMAS

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

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

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

27.3. Reagavimas į automatinis stebėjimo sistemų pranešimus ir jų šalinimas;

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

29. 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

30. Pagal Kliento pasirinktą atsarginių kopijų kūrimo parametrų rinkinį, „Telia“ gali atlikti pradinį Kliento virtualaus serverio atsarginių kopijų sistemos konfigūravimą. Galimi variantai (Klientas turi teisę pasirinkti vieną iš pateiktų):

Atsarginių kopijų kūrimo parametrų rinkiniai:
a) Pilnos atsarginės kopijos kūrimas kas 7 dienas. Kiekvienos dienos duomenų pokyčių atsarginės kopijos kūrimas. Maksimalus duomenų praradimo laikas (angl. RPO) – 24 val. Kopijų saugojimas – 1 savaitė.
Standartinis rinkinys. b) Pilnos atsarginės kopijos kūrimas kas 7 dienas. Kiekvienos dienos duomenų pokyčių atsarginės kopijos kūrimas. Maksimalus duomenų praradimo laikas (angl. RPO) – 24 val. Kopijų saugojimas – 2 savaitės.
c) Pilnos atsarginės kopijos kūrimas kas 7 dienas. Kiekvienos dienos duomenų pokyčių atsarginės kopijos kūrimas. Maksimalus duomenų praradimo laikas (angl. RPO) – 24 val. Kopijų saugojimas – 4 savaitės.

31. Atsarginių kopijų kūrimo tvarka:

31.1. Kopijos apimtis - Virtualaus serverio kopijavimas blokų lygyje (angl. Snapshot-based backup);

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

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

suteikiamas savitarnos funkcionalumas atsarginių kopijų kūrimui, galimas tik Telia Cloud sprendime.

33. Klientui užsakius paslaugą „Serverių ir sistemų priežiūra“, atsarginių kopijų konfigūravimas ir valdymas vykdomas pagal „Serverių ir sistemų priežiūros“ paslaugos taisykles;

34. Atkūrimo iš atsarginės kopijos laikas priklauso nuo atsarginės kopijos dydžio, todėl „Telia“ neįsipareigoja užtikrinti Užsakyme nurodyto Paslaugos lygmens (SLA);

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

36. Bet kokie atsarginių kopijų pakeitimai (apimties, grafiko ir pan.) vykdomi pagal atskirą Kliento užsakymą;

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

VIII. „MICROSOFT“ PROGRAMINĖS ĮRANGOS NAUDOJIMO TAISYKLĖS

38. Klientas, naudodamasis Paslauga turi teisę naudotis Microsoft Windows Server ir kita iš „Telia“ užsisakyta „Microsoft“ programine įranga pagal šias Taisykles, suderintas su SPLA (Service Provider Licence Agreement) licencijavimo sąlygomis, „Microsoft“ licencijavimo taisyklėmis (End User License Terms), ir įsipareigoja laikytis žemiau išvardintų naudojimosi „Microsoft“ programine įranga taisyklių.

39. Klientas už naudojimąsi užsakyta „Microsoft“ programine įranga moka mėnesinį mokestį, kuris apskaičiuojamas kas mėnesį, mėnesių tikslumu, t. y. jeigu Klientas nutraukia Sutartį ar atsisako paslaugos pirmą einamojo mėnesio dieną, tai mokestis skaičiuojamas už visą mėnesį.

40. Klientui draudžiama:

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

40.2. daryti „Microsoft“ programinės įrangos kopijas, išskyrus kai „Telia“ leidimu daroma viena programinės įrangos kopija konkrečiame Kliento įrenginyje;

40.3. daryti kartu su „Microsoft“ programine įranga pateiktų dokumentų kopijas;

40.4. „Microsoft“ programinę įrangą išskaidyti dalimis, keisti „Microsoft“ programinės įrangos programinį kodą ar atlikti bet kokius kitus programinės įrangos pakeitimo veiksmus;

40.5. terminuotai ar neterminuotai nuomoti, suteikti panaudai, įkeisti, tiesiogiai ar netiesiogiai perduoti ar platinti „Microsoft“ programinę įrangą tretiesiems asmenims, taip pat suteikti tretiesiems asmenims priėjimą prie „Microsoft“ programinės įrangos ir/ar leisti naudotis „Microsoft“ programinės įrangos funkcionalumais, išskyrus atvejus numatytus Sutartyje.

40.6. „Microsoft“ programinės įrangos gamintojas („Microsoft“), įskaitant gamintojo tiekėjas, ir „Telia“ neatsako už bet kokius Kliento patirtus atsitiktinius, tiesioginius ir/ar netiesioginius nuostolius dėl „Microsoft“ programinės įrangos ir/ar Paslaugos sutrikimų.

41. 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).

42. 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.

43. Klientas pilnai atsako už kiekvieną netinkamą („Telia“ neautorizuotą) „Microsoft“ programinės įrangos įdiegimą, naudojimą, kopijavimą, prieigos suteikimą bei platinimą ir įsipareigoja atlyginti visus, dėl to „Telia“ patirtus nuostolius.

44. Nutraukęs paslaugos užsakymą, Klientas įsipareigoja ne vėliau kaip per 14 kalendorinių dienų pašalinti arba grąžinti „Microsoft“ programinę įrangą ir visas jos kopijas arba šiuo

laikotarpiu sudaryti sąlygas „Telia“ įgaliotiems asmenims pašalinti „Microsoft“ programinę įrangą prisijungus nuotoliniu būdu.

45. Klientas įsipareigoja visais atvejais pašalinti „Microsoft“ programinę įrangą (angl. software) prieš perleisdamas savo įrangą (angl. hardware) tretiesiems asmenims.

46. Klientas neįgyja nuosavybės teisės ir/ar intelektualinės nuosavybės teisių į naudojamą „Microsoft“ programinę įrangą, jos dalis ir/ar elementus, įskaitant, bet neapsiribojant, į „Microsoft“ programinę įrangą įtrauktais grafiniais, audio, video ir kitais kūrinių, sudarančiais ar galičiais būti savarankiškais autorių teisių ar gretutinių teisių objektais.

47. Suteikiant teisę Klientui naudotis „Microsoft“ programine įranga, nei „Microsoft“, įskaitant „Microsoft“ tiekėjus, nei „Telia“ neįsipareigoja teikti jokių su „Microsoft“ programine įranga susijusių priežiūros paslaugų, išskyrus Telia atliekamą licencijos įdiegimą, ištrynimą bei kiekio kontrolę.

48. Klientas visais atvejais lieka tiesiogiai atsakingas prieš „Microsoft“ už bet kokį Sutarties pažeidimą, susijusį su naudojama licencija. „Microsoft“ yra laikoma Sutarties trečiuoju asmeniu (naudos gavėju), turinčiu teisę įgyvendinti ir/ar prižiūrėti kaip laikomasi Sutarties nuostatų. Tuo tikslu Klientas sutinka, kad informaciją apie Klientą bei Sutartį su Klientu gali būti perduota „Microsoft“ jai to pareikalavus.

49. Naudojimąsi „Microsoft“ programine įranga, neatleidžia Kliento nuo pareigos būti pačiam atsakingam už papildomai naudojamą „Microsoft“ programinę įrangą.

50. „Microsoft“ ir „Telia“ negarantuoja, jog „Microsoft“ programinę įrangą bus galima naudoti nepertraukiamai, jog „Microsoft“ 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 „Microsoft“ programinės įrangos naudojimą ir įsipareigoja tiesiogiai ar netiesiogiai nenaudoti „Microsoft“ programinės įrangos tokiu būdu, tokiose situacijose ar sistemose, kurios galėtų sukelti žalą aplinkai, asmens sveikatai ar gyvybei. „Microsoft“ programinės įrangos naudojimas didelės rizikos atvejais (angl. High Risk Use) yra GRIEŽTAI DRAUDŽIAMAS. Didelės rizikos atvejai apima, bet neapsiriboją: orlaivių ar bet kokių kitų rūšių transporto priemonių, susisijusių su žmonių gyvenimu, branduolinių ar cheminių reakcijų įrenginių ir III klasės medicinos įrenginių naudojimą.

IX. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

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

52. 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

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

53.1. „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;

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

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

55. „Telia“ nebus atsakinga:

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

55.2. už jokią informacijos išskiepimą arba sugadinimą, įvykstančius perdudant šią informaciją internetu;

55.3. 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;

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

56. 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, išskiepinta ir panašiai.

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

58. „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.

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

X. KREIPINIŲ, PAKEITIMŲ, INCIDENTŲ IR PROBLEMŲ VALDYMAS

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

61. Pranešti apie gedimus gali Kliento atstovai, kurių sąrašas yra suderinamas prieš pradėdant teikti Paslauga.

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

62.1. Pranešdamas apie gedimą, Kliento kontaktinis asmuo turi:

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

62.3. nurodyti sutrikusios įrangos ar Sistemos pavadinimą;

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

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

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

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

63.2. Techninio sprendimo parengimas;

63.3. Pakeitimų rizikos vertinimas;

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

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

66. Valdyma Incidentus, „Telia“ atlieka šiuos veiksmus:

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

66.2. Incidentų klasifikavimas pagal sistemų poveikį;

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

66.4. Priskyrimas ir pakartotinis priskyrimas;

66.5. Pradinė analizė, tyrimas ir sprendimas;

66.6. Incidentų uždarymas;

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

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

68. 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.

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

70. Valdyma problemas, „Telia“ vykdo šiuos veiksmus:

70.1. 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;

70.2. Problemų tyrimas ir diagnostika;

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

XI. PAPILDOMI DARBAI

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

72. 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 šalys laikys rašytiniais.

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

XII. PASLAUGOS TEIKIMO APRIBOJIMO, NUTRAUKIMO SĄLYGOS

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

75. „Telia“ pasilieka teisę nedelsdama visiškai arba iš dalies nutraukti Paslaugos teikimą (įskaitant neatidėliotiną Duomenų saugojimo vietos išvalymą) bet kuriam Paslauga besinaudojančiam Klientui, pažeidžiančiam Sutartį, Taisyklės 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 pareigos sumokėti už suteiktas Paslaugas.

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

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