

## 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.

### II. SAVOKOS

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

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

2.2. **Duomenų centras** – tai TIER III standartus atitinkantis duomenų centras, kuriame yra serveriai, užtikrinantys 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.

2.3. **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 sistemų priežiūros paslaugas.

2.4. **Paslauga** – Kliento užsakytu ir „Telia“ teikiama paslauga „Debesų kompiuterija“, suteikianti Klientui galimybę Taisyklėse nustatytais sąlygomis naudotis virtualiais išteklių, sukurti virtualius serverius ir laikyti savo duomenis elektroniniu formatu.

2.5. **Paslaugos modifikavimo užklauso** – Kliento pateikti užsakymai atlikti pakeitimus Paslaugos virtualizacijos, infrastruktūros ir tinklų apimtyje, kuriuos galima įvykdyti Paslaugos savitarnos svetainėje.

2.6. **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, trečiųjų asmenų kaltės arba nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybių, neįskaičiuojami. Paslaugos pateikiamumas nurodomas Paslaugos užsakyme.

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

2.8. **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 taisykles ir pan..

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

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

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

3. Paslauga teikiama verslo klientams.

4. Paslauga užsakoma, kai Klientas ir „Telia“ pasirašo Sutartį ir Klientas pateikia „Telia“ Paslaugos užsakymą. Užsakymas pateikiamas raštu arba elektroniniu būdu Paslaugos savitarnos svetainėje.

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

6. „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.

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

8. „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.

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

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

11. 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) laikyti teisinių įsipareigojimų, (b) laikyti 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.

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

13. „Telia“ turi teisę:

13.1. bet kuriuo metu keisti Paslaugos techninį funkcionalumą;

13.2. 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, Klientas turi teisę atsisakyti 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;

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

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

14. Klientas įsipareigoja:

14.1. nesinaudoti Paslauga publikavimui, reprodukcijai ar platinimui bet kokios programinės įrangos ar kitos medžiagos, kuri yra saugoma autorinių teisių ar intelektinės nuosavybės įstatymų, jeigu tokie veiksmai yra draudžiami autorinių teisių ar intelektinės nuosavybės įstatymais;

14.2. nenaudoti ir netalpinti draudžiamos informacijos, programinės įrangos, intelektinės nuosavybės, prekių ženklų ar komercinės informacijos bet kokiame komunikacijų tinkle ar terminalinėje įrangoje (tame tarpe ir kompiuteriuose);

14.3. 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 įkeliamą programinė įranga arba medžiaga, kurioje yra žalingo turinio, pvz., visų rūšių virusų, šnipinėjimo programinės įrangos ar kitos potencialiai žalingos programinės įrangos, medžiagos ar informacijos;

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

14.5. nesinaudoti Paslauga norėdamas įkelti, skelbti, siųsti el. paštu nepageidaujamų žinučių (įskaitant pašto šiukšles) 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;

14.6. 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 autorius teises arba bet kokius kitus intelektinės nuosavybės įstatymus, arba pažeidžiančia asmens duomenų apsaugą reglamentuojančius teisės aktus);

14.7. 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;

14.8. 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;

14.9. 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.;

14.10. nenaudoti „Telia“ prekės ženklų;

14.11. 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;

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

15. 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“ neprisiima atsakomybės už bet kokią nesankcionuotą kitų asmenų naudojimąsi Vartotojo paskyra ir slaptažodžiu.

**16. 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.**

17. Klientas kartu su Paslauga gali užsakyti sistemos priežiūros paslaugas ir Paslaugos pateikiamumo įsipareigojimus operacinės sistemos, tarpinės programinės įrangos („Middleware“) ir verslo sistemų lygmenyse. Konkretūs sistemos priežiūros darbai, įsipareigojimai ir paslaugos lygmuo (SLA) nurodomi Paslaugos užsakyme. Sistemos priežiūros paslaugos skirstomos į tris lygius:

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

Priežiūros planas	Specifikacija
Pilna priežiūra	Pilna sistemos priežiūros paslauga apima visus pagrindinės ir išplėstinės priežiūros paslaugų darbus, bei galutinės verslo sistemos priežiūrą. Detalus pilnos priežiūros

	darbų sąrašas ir įsipareigojimai nurodomi Paslaugos užsakyme.
Išplėstinė priežiūra	Išplėstinė sistemos priežiūros paslauga apima visus pagrindinės sistemos priežiūros paslaugos darbus bei tarpinės programinės įrangos („Middleware“) priežiūros paslaugas. Detalus išplėstinės priežiūros darbų sąrašas ir įsipareigojimai nurodomi Paslaugos užsakyme.
Pagrindinė priežiūra	Pagrindinė sistemos priežiūros paslauga apima nuolatinę virtualios mašinos veikimo stebėseną, operacinių sistemų (Windows, Linux, Unix ar kt.) priežiūrą, naujinimų diegimą, konfigūracijų derinimą bei įvykusių incidentų sprendimus. Detalus pagrindinės priežiūros darbų sąrašas ir įsipareigojimai nurodomi Paslaugos užsakyme.

#### IV. „MICROSOFT“ PROGRAMINĖS ĮRANGOS NAUDOJIMO Taisyklės

18. 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 naudojimosi programine įranga taisyklių.

19. Klientui draudžiama:

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

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

19.3. perleisti naudotis programine įranga tretiesiems asmenims.

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

21. Kai „Microsoft“ programinė įranga yra pirmą kartą minima kokiaje 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 intelektinės nuosavybės teisėmis į prekės ženklą(-us) arba prekių pavadinimą(-us).

22. 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.

23. 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“.

24. 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.microsoftvolumeicensing.com/DocumentSearch.aspx?Mode=3&DocumentTypeId=2>

#### VIII. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

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

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

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

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

27.2. Trečiųjų asmenų „Telia“ pareiktų pretenzijų arba ieškinių dėl Kliento naudojimosi Paslauga;

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

29. „Telia“ nebus atsakinga:

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

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

29.3. 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;

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

29.5. Klientui raštiškai arba el. paštu pareikalavus prisijungimų prie serverio su administratoriaus teisėmis, „Telia“ neprisiima atsakomybės dėl galimų tyčinių ar netyčinių incidentų. Todėl tikėtina, kad „Telia“ negalės užtikrinti Paslaugos užsakyme numatyto paslaugos lygmens (SLA). Ši sąlyga netaikoma platformos (t.y. serverių, duomenų saugyklų, tinklų ir virtualizacijos) lygyje.

30. 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, iškraipyta ir panašiai.

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

32. „Telia“ neatsako už jokių tiesioginius ar 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.

33. „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.

#### **IX. INCIDENTŲ SPRENDIMAS**

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

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

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

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

#### **X. PASLAUGOS TEIKIMO APRIBOJIMO, NUTRAUKIMO SĄLYGOS**

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

39. „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. Apribojusi Paslaugų teikimą dėl Kliento kaltės, Klientas neatleidžiamas nuo pareigos sumokėti už suteiktas Paslaugas.

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

41. 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.