

Telia Lietuva, AB  
 Kodas 121215434  
 PVM kodas LT212154314  
 Lvovo g. 25, 03501 Vilnius  
 Tel. (8 5) 262 1511, e. p. info@telia.lt



## PASLAUGOS „DEBESŲ KOMPIUTERIJA“ UŽSAKYMAS Nr. [redacted]

Prie [redacted]

Sutarties Nr. [redacted]

(Sutarties sudarymo data)

Paslaugų gavėjo numeris: [redacted]

Įmonės pavadinimas: [redacted]

Įmonės kodas: [redacted]

PVM mokėtojo kodas: [redacted]

Įmonės adresas: [redacted]

Kontaktinis asmuo\*: [redacted]

Kontaktinis telefono nr.: [redacted]

El. paštas: [redacted]

Paslaugos aktyvavimo data: [redacted]

Trumpiausias naudojimosi Paslauga terminas: [redacted]

Paslaugos aptarnavimo lygmuo: [redacted]

Nuolaida galioja naudojantis Paslauga per mėnesį už ne mažiau kaip (EUR, be PVM\*\*): [redacted]

Paslaugos komponentai	Kiekis (vnt)	Standartinė vieneto kaina, Eur (be PVM)**	Suma, Eur (be PVM)**	Mokesčio tipas (Vienkartinis, mėnesinis)

Mėnesiniai mokesčiai, suma (be PVM)\*\*: [redacted]

Nuolaida mėnesiniams mokesčiams, Eur (be PVM)\*\*: [redacted]

Mėnesiniai mokesčiai po nuolaidos, suma (be PVM)\*\*: [redacted]

Vienkartiniai mokesčiai, suma (be PVM)\*\*: [redacted]

Nuolaida vienkartiniam mokesčiui, Eur (be PVM)\*\*: [redacted]

Vienkartiniai mokesčiai po nuolaidos, suma (be PVM)\*\*: [redacted]

\* 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 prisimti iš šių dokumentų kylančius įsipareigojimus, įskaitant pareigą apmokėti. Tokius dokumentus šalis laikys rašytiniais.

\*\*Pridėtinės vertės mokestis yra apskaičiuojamas ir taikomas pagal Lietuvos Respublikoje galiojančius teisės aktus.

Telia Lietuva, AB  
 Kodas 121215434  
 PVM kodas LT212154314  
 Lvovo g. 25, 03501 Vilnius  
 Tel. (8 5) 262 1511, e. p. info@telia.lt



### Paslaugos parametrai

Paslaugos platforma:  
 Paslaugos savitarnos svetainė:  
 Paslaugos pateikiamumas:


### Paslaugos lygmuo (SLA)

PASLAUGOS PATEIKIAMUMAS	SLA 1	SLA 2***	SLA 3***
Užklausų ir incidentų registravimas IT pagalboje	Visą parą	Visą parą	Visą parą
Aptarnavimo laikas (incidentai)	Visą parą	Visą parą	Visą parą
Aptarnavimo laikas (užklausos)	Darbo valandomis	Prailegintomis valandomis	Visą parą
Paslaugos vartojimo konsultacijos	Darbo valandomis	Darbo valandomis	Darbo valandomis
Reakcijos į incidentą laikas (administratoriaus)	iki 2 val.	iki 1 val.	iki 30 min.
Reakcijos laikas į užklausą	iki 1 paros	iki 1 paros	iki 1 paros
Incidento koordinatorius	IT pagalbos tarnyba	IT pagalbos tarnyba	Dedikuotas kontaktinis asmuo

\*\*\* SLA2 ir SLA3 Paslaugos lygmenys taikomi tik užsakant Paslaugos platformą "OpenStack".

### Sistemų priežiūros paslaugos lygmuo (SLA)

	SLA1	SLA2	SLA3
Paslaugos modifikavimo užklausų ir incidentų registravimas IT pagalboje	Visą parą	Visą parą	Visą parą
Paslaugos modifikavimo užklausų ir incidentų sprendimų aptarnavimas	Darbo valandomis	Prailegintomis valandomis	Visą parą
	Reakcijos laikas	Reakcijos laikas	Reakcijos laikas
Aukščiausio prioriteto incidentų ir paslaugos modifikavimo užklausų aptarnavimas	iki 30 min.	iki 30 min.	iki 30 min.
Vidutinio prioriteto incidentų ir paslaugos modifikavimo užklausų aptarnavimas	iki 4 val.	iki 4 val.	iki 4 val.
Žemo prioriteto incidentų ir paslaugos modifikavimo užklausų aptarnavimas****	iki 8 val.	iki 8 val.	iki 8 val.

\*\*\*\*Žemo prioriteto kreipiniai ir užklausos aptarnaujami pirmadieniais - ketvirtadieniais nuo 8.00 val. iki 17.00 val., penktadieniais – nuo 8.00 val. iki 16.45 val., išskyrus švenčių dienas.

### Svarbi informacija

Klientas, atsisakęs šiame užsakyme nurodytos paslaugos anksčiau, nei baigiasi nurodytas trumpiausias naudojimosi Paslauga ter minas, įsipareigoja sumokėti „Telia“ visas suteiktas nuolaidas.

Tuo atveju jei Kliento mėnesio sąskaita už Debesų kompiuterijos paslaugas yra mažesnė, „Telia“ turi teisę įtraukti skirtumą tarp šiame punkte nurodytos sumos ir sumos už tą mėnesį faktiškai naudotų Debesų kompiuterijos paslaugų arba panaikinti suteiktą nuolaidą mėn. mokesčiui bei nebetaikyti trumpiausio naudojimosi paslauga laikotarpio pareikalaujant iš Kliento sugrąžinti faktiškai suteiktas nuolaidas.

Aptarnavimas darbo valandomis (9x5) – pirmadieniais - ketvirtadieniais nuo 8.00 val. iki 17.00 val., penktadieniais – nuo 8.00 val. iki 16.45 val., išskyrus švenčių dienas.

Aptarnavimas prailgintomis valandos (16x7) – pirmadieniais - sekmadieniais nuo 8.00 val iki 24.00 val, poilsio ir švenčių dienomis.

Aptarnavimas visą parą (24x7) – pirmadieniais - sekmadieniais nuo 0.00 val iki 24 val, poilsio ir švenčių dienomis.

Incidentus užfiksuoja „Telia“ paslaugų stebėjimo sistemoje arba apie juos praneša Klientas.

Kliento pranešimų registracija apie Paslaugos incidentus: 1816 arba [itsupport@telia.lt](mailto:itsupport@telia.lt)

## Pastabos

--

**Užsakymo patvirtinimas**

Prieš pateikdamas šį užsakymą, susipažinau su užsakymo pateikimo „Telia“ dieną galiojančiomis viešai paskelbtomis užsakomų Paslaugų teikimo taisyklėmis, Asmens duomenų tvarkymo sąlygomis, Privatumo pranešimu, Paslaugų tarifais bei kitomis viešai skelbiamomis Paslaugų teikimo sąlygomis, su jomis sutinku ir įsipareigoju jų laikytis. Sutinku sumokėti už užsakomos/-ų Paslaugos/-ų įrengimą, ar/ir modifikavimą, ar/ir atjungimą pagal pateiktą sąskaitą iki joje nurodytos dienos.

Kliento atstovo vardas, pavardė:

Data:

Parašas:

„Telia“ atstovo vardas, pavardė:

Data:

Parašas: