

## “DUOMENŲ CENTRŲ INTERNETAS BIURAMS” PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šios Telia Lietuva, AB (toliau – „Telia“) „Duomenų centrų Internetas biurams“ paslaugos teikimo taisyklės (toliau - Taisyklės) nustato verslo klientams (toliau - Klientams) teikiamos paslaugos „Duomenų centrų Internetas biurams“ (toliau - Paslauga) teikimo tvarką ir sąlygas.
2. Paslauga - tai „Telia“ teikiama itin mažo vėlinimo, didelės greitaiveikos ir didelio patikimo duomenų centrų interneto paslauga, kuri realizuojama naudojant aukšto patikimumo (dubliuotus) operatorinius sujungimus.
3. Paslauga gali naudotis Duomenų centrų ar Debesų kompiuterijos paslaugų klientai, turintys dedikuotą tinklo įrangą (ugniesienę ar maršrutizatorių) bei Sujungimo su „Telia“ duomenų centru paslaugą.

### II. SAVOKOS

4. Šiose Taisyklėse vartojamos Sutartyje ir toliau šiame punkte apibrėžtos sąvokos:
  - 4.1. Darbo diena – „Telia“ darbo diena.
  - 4.2. Darbo valandos – pirmadienį-ketvirtadienį nuo 8.00 iki 17.00 val., penktadienį – nuo 8.00 iki 15.45 val., išskyrus švenčių dienas ir perkeltas poilsio dienas.
  - 4.3. Paslaugos pateikiamumas – laiko intervalas, per kurį Klientas gali naudotis konkrečiu užsakymu užsakyta Paslauga, išreiškiamas procentiniu santykiu nuo konkrečios Paslaugos teikimo vieno mėnesio laikotarpio:  $(A - B) / A \cdot 100\%$ , kur A – vieno mėnesio laikotarpis (valandomis); B – vieno mėnesio paslaugos nepateikiamumo laikotarpis (valandomis). Paslaugos nepateikiamumo laikotarpis gaunamas sumuojant laikotarpius, skaičiuojamus nuo Paslaugos kiekvieno nepateikiamumo įvykio pradžios (Kliento pranešimo apie Paslaugos teikimo sutrikimą), kuris įvyko dėl nuo „Telia“ priklausančių aplinkybių, t.y. techninių priemonių sutrikimo iki Paslaugos teikimo atkūrimo. Į nepateikiamumo laikotarpį neįskaitomi:
    - 1) Paslaugos teikimo sutrikimų, apie kuriuos Klientas nepranešė, laikotarpiai;
    - 2) Paslaugos teikimo sutrikimų, kurie įvyko dėl Kliento kaltės, t.y. Kliento įrangos ar veiksmų/neveikimo;
    - 3) trečiųjų šalių kaltės arba nenugalimos jėgos (force majeure), laikotarpiai;
    - 4) techninės priežiūros laikotarpiai.
  - 4.4. Incidentas (Paslaugos teikimo sutrikimas) – įvykis vienos iš šalių tinkle, kai Paslaugos teikimas nutrūksta arba jos techniniai parametrai tampa blogesni, nei yra numatyti Sutartyje.
  - 4.5. Incidento pašalinimo trukmė – laiko tarpas nuo to momento, kai Klientas pranešė apie Paslaugos teikimo sutrikimą, įvykusį dėl „Telia“ priklausančių techninių priemonių kaltės, iki to momento, kai Paslaugos teikimas buvo atkurtas.
  - 4.6. Tinklo įranga - fizinė ar virtuali įranga atliekanti ugniesienės arba maršrutizatoriaus funkcijas.

### III. ŠALIŲ TEISĖS IR ĮSIPAREIGOJIMAI

#### „Telia“ teisės ir įsipareigojimai

5. Šalims sudarius atitinkamą Paslaugos užsakymą (toliau - Užsakymas), „Telia“ įsipareigoja Taisyklėse numatytomis sąlygomis suteikti Klientui Paslaugą Užsakyme nurodytam laikotarpiui.
6. „Telia“ neatsako už Kliento valdomo vidinio tinklo saugumą, duomenų srauto, keliaujančio tarp Kliento personalinių kompiuterių ar bet kokių kitų Kliento įrenginių, esančių jo valdomame vidiniame tinkle, saugumą, elektroninių dokumentų ar bet kokios kitos informacijos pradinimą iš Kliento personalinių kompiuterių, serverių ar iš bet kokių kitų Kliento įrenginių, esančių jo valdomame vidiniame tinkle.
7. Jokiu atveju „Telia“ nėra atsakinga už jokių netiesioginių nuostolių dėl pajamų ar pelno praradimo, naudos praradimo, verslo nutraukimo, duomenų praradimo, susijusio su Paslaugos naudojimu netgi tuo atveju, jei „Telia“ buvo įspėta apie tokių nuostolių atsiradimo galimybę. „Telia“

atsakomybė už Kliento patirtus tiesioginius nuostolius, esant bet kokioms aplinkybėms, visada bus ribojama iki sumos, atitinkančios 1 (vieno) mėnesio mokestį, Kliento mokamą už Paslaugą.

#### Kliento teisės ir įsipareigojimai

8. Norėdamas užsisakyti Paslaugą (-as), Klientas privalo turėti Sujungimo su „Telia“ duomenų centru paslaugą bei „Telia“ duomenų centre esančią dedikuotą Tinklo įrangą. Tinklo įranga gali būti kliento nuosavybė arba užsakoma iš „Telia“ kaip paslauga. Tinklo įrangą gali administruoti pats klientas arba „Telia“.
9. Klientas turi teisę jungti tik tokią Tinklo įrangą, kuri atitinka Lietuvos Respublikoje (toliau - LR) galiojančius reikalavimus tokio tipo įrenginiams bei yra techniškai suderinama su užsakyta Paslauga. Tais atvejais, kai atskiriems įrenginiams LR nėra valstybės institucijų patvirtintų reikalavimų, Klientas privalo gauti „Telia“ sutikimą dėl tokių įrenginių jungimo.

### IV. ATSISKAITYMO SĄLYGOS

10. Paslaugos mėnesinis mokestis pradamas skaičiuoti nuo Paslaugos aktyvavimo dienos ir taikomas visą Paslaugos teikimo laikotarpį. Paslaugos įrengimo mokestis įtraukiamas į to mėnesio, kurį buvo aktyvuota Paslauga, sąskaitą.

### V. PASLAUGOS APTARNAVIMO SĄLYGOS

11. Kreipinių dėl Paslaugos pakeitimų aptarnavimo sąlygos:
  - 11.1. Konfigūracijos pakeitimai apmokestinami papildomai pagal tuo metu galiojančius „Telia“ papildomų darbų įkainius (žr.VI skyrių).
  - 11.2. Klientas, pageidaudamas Paslaugos konfigūracijos pakeitimų, turi kreiptis į IT pagalbos tarnybą telefonu 1816 arba el. paštu ITsupport@telia.lt, nuroydamas kokias konfigūracijas pageidauja užsakyti.
  - 11.3. Kliento kreipiniai registruojami 24x7 ir priskiriami specialistui darbo valandomis per 30 minučių.
  - 11.4. Kliento pageidaujami konfigūracijos pakeitimai įdiegiami per 8 darbo valandas nuo sąmatos patvirtinimo.
12. Incidentų aptarnavimo sąlygos:
  - 12.1. Incidentų registravimo sąlygos ir sprendimo terminai tokie patys, kaip kliento turimos „Telia“ Duomenų centrų kolokacijos ar Debesų kompiuterijos paslaugos, kur veikia kliento dedikuota Tinklo įranga;
  - 12.2. Jei „Telia“ uždelsia išspręsti incidentą per šių Taisyklių 12.1 punkte nurodytą terminą, Klientas turi teisę už kiekvieną vėluojamą valandą reikalauti kompensacijos, kuri skaičiuojama po 5 proc. nuo Paslaugos mėnesinio mokesčio už kiekvieną pradelstą valandą;
  - 12.3. Norėdamas gauti kompensaciją, klientas turi kreiptis į „Telia“ raštu ne vėliau kaip per 30 dienų nuo įvykusio incidento;
  - 12.4. Bendra kompensacijos suma per mėnesį negali viršyti vieno mėnesinio mokesčio už Paslaugą sumos be PVM.
13. Pateikti pakeitimų užsakymus bei registruoti incidentus gali Kliento kontaktiniai asmenys, kurių sąrašas yra suderinamas prieš pradėdant teikti Paslaugą. Klientas privalo pranešti apie bet kokius Kliento kontaktinių asmenų pasikeitimus.

### VI. PAPILDOMI DARBAI

14. Kliento užsakyti Paslaugos konfigūracijos pakeitimai ar darbai, kurie turi būti atliekami po sutarto aptarnavimo laiko, yra laikomi papildomais darbais. Jų atlikimui reikalingas atskiras šalių susitarimas.
15. 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 kiti dokumentai yra teisėti, Šalių pripažįstami ir reiškia sutikimą bei ketinimą priimti iš šių dokumentų kylančius įsipareigojimus, įskaitant pareigą apmokėti. Tokius dokumentus šalys laikys rašytiniais.

16. Jei nėra sutarta kitaip, papildomi darbai apmokestinami pagal faktinį „Telia“ darbuotojų skirtą laiką bei pagal faktiškai sunaudotas priemonės ir medžiagas reikalingas darbų atlikimui, vadovaujantis tuo metu galiojančia „Telia“ Papildomų darbų apmokestinimo tvarka.
17. Papildomų darbų sąmata (atlikimui reikalingas darbo valandas, sąnaudas, įkainius ir terminus) „Telia“ pateikia Klientui per penkias darbo dienas. Darbai nepradedami, kol negaunamas Kliento sutikimas su pateikta sąmata.
18. Kliento kontaktinis asmuo turi teisę atšaukti papildomus darbus, jeigu darbų vykdymas dar nebuvo pradėtas. Vykdyimo pradžia laikoma „Telia“ darbuotojų veikla, tiesiogiai susijusi su užsakymo vykdymu.
20. „Telia“ turi teisę informavusi Klientą raštu prieš ą 15 darbo dienų nutraukti konkretų Užsakymą, jei:
  - 20.1. nustojo galioti Kliento ir „Telia“ užsakymas / sutartis dėl Kliento naudojimosi Duomenų centrų infrastruktūros ar Debesų kompiuterijos paslauga;
  - 20.2. Klientui paskelbiamas bankrotas, pradedamas Kliento reorganizavimas ar restruktūrizavimas, Klientas likviduojamas ar tampa nemokus;
  - 20.3. pagrįstai galima daryti prielaidą, kad Klientas neįvykdys įsipareigojimų pagal Sutartį ir/arba Taisykles, ir tai bus esminis Sutarties ir/arba Taisyklių pažeidimas;
  - 20.4. Klientas kitaip iš esmės pažeidžia Sutarties ir/arba šių Taisyklių sąlygas.

#### **VIII. TAISYKLIŲ KEITIMAS, ĮRANGOS NUOMOS ATSAKYMAS BEI NUTRAUKIMAS**

19. „Telia“ turi teisę vienašališkai pakeisti šias Taisykles ar kitus sutartinius dokumentus, ne vėliau kaip prieš 1 (vieną) mėnesį raštu arba elektroninėmis priemonėmis įspėjusi apie tai Klientą. Jei Klientui sąlygos iš esmės bloginamos, Klientas ne vėliau kaip prieš 14 (keturiolika) kalendorinių dienų iki šių Taisyklių sąlygų, iš esmės bloginančių Kliento padėtį, įsigaliojimo dienos, turi teisę atsisakyti Paslaugos.
21. Jei „Telia“ pasinaudoja teise nutraukti Užsakymą remdamasi kuria nors iš 20 punkte nurodytų priežasčių, Klientas pagal „Telia“ pateiktą PVM sąskaitą faktūrą privalo atsiskaityti su „Telia“ sutartyje nustatyta tvarka.
22. Klientas turi teisę vienašališkai nutraukti konkretų Paslaugos užsakymą savo iniciatyva nesant „Telia“ kaltės ne vėliau kaip prieš 1 mėnesį iki nutraukimo raštu informavęs „Telia“.