

TELIA LIETUVA, AB DUOMENŲ CENTRŲ INFRASTRUKTŪRŲ SUJUNGIMO PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Telia Lietuva, AB (toliau – „Telia“) duomenų centrų infrastruktūrų sujungimo paslaugos teikimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato duomenų centrų infrastruktūrų sujungimo paslaugos (toliau – Paslaugos) teikimo tvarką bei sąlygas.

2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymu ir kitais Lietuvos Respublikos teisės norminiais aktais.

II. SĄVOKOS

3. Šiose Taisyklėse vartojamos Sutartyje ir toliau nustatytos sąvokos:

3.1. „Duomenų centrų infrastruktūrų sujungimo“ paslauga – Paslauga, skirta saugiai ir kokybiškai sujungti skirtingas infrastruktūras, esančias viename ar keliuose „Telia“ duomenų centruose, naudojant iš anksto įdiegtą ar specialiai diegiamą duomenų centrų pagrindinių tinklų infrastruktūrą ir prieigą iki kliento įrangos, esančios duomenų centre;

3.2. Aptarnavimo laikas – sutartas laikas, kurio metu yra sprendžiami Kliento incidentai ar registruojamos užklauskos, kaip apibrėžta pasirinktos paslaugos lygmenyje (SLA).

3.3. Darbo diena (darbo valandos) – pirmadieniais - ketvirtadieniais 8.00 - 17.00 val., penktadieniais 8.00 - 15.45 val., išskyrus švenčių dienas.

3.4. Paslaugos pakeitimo užklausa, pakeitimas (*angl. Change*) – Kliento pateiktas užsakymas atlikti pakeitimus Paslaugos apimtyje.

3.5. Paslaugos standartinis pakeitimas (*angl. Standard Change*) – yra nesudėtingas pakeitimas, kurio atlikimo būdas, kaštai ir įgaliojimai yra aiškūs, žinomi ir iš anksto patvirtinti atsakingų asmenų.

3.6. Priežiūros langas (*angl. Maintenance Window*) - reguliarus, sutartas laikas profilaktinių darbų (atnaujinimų bei pataisų) atlikimui, turintis minimalų poveikį teikiamai paslaugai ir jos sutrikimui.

3.7. Problema – tai yra vieno ar kelių incidentų atsiradimo priežastis.

3.8. Profilaktiniai darbai (*angl. maintenance*) – periodiniai „Telia“ atliekami darbai reikalingi paslaugos tinkamo veikimo užtikrinimui (pavyzdžiui, pataisų ir atnaujinimų diegimas, reikiamų pakeitimų atlikimas, atsarginių kopijų paslaugos administravimas ar kt.).

3.9. Reakcijos laikas – laiko tarpas nuo vartotojo pateikto kreipinio iki užduoties paskyrimo atsakingam specialistui ir sprendimo pradžios momento.

3.10. Skubūs profilaktiniai darbai (*angl. Emergency Maintenance*) - skubūs techninės priežiūros darbai, siekiant užkirsti kelią IT rizikoms ar problemoms.

3.11. Sprendimo trukmė – laiko tarpas nuo kreipinio gavimo iš Kliento iki užklauskos, incidento išsprendimo ar pakeitimo įgyvendinimo.

3.12. Užklausa (*angl. request*) – Vartotojo kreipinys dėl informacijos, patarimo ar pakeitimo.

3.13. Galiniai įrenginiai – leidžiantys priimti ir (ar) perduoti informaciją įtaisai ar jų atitinkamos dalys ir kiti Kliento ir (arba) paslaugų vartotojų elektroninių ryšių įrenginiai, prijungiami prie įvado ir (arba) prie „Telia“ galinės įrangos;

3.14. Galinio įrenginio linija – tai Klientui ir (arba) Paslaugų vartotojui ir (arba) trečiosioms šalims priklausanti elektroninių ryšių tinklo dalis (išskyrus „Telia“ galinę įrangą), kuri jungia įvadą su Kliento ir (arba) Paslaugų vartotojo galiniu įrenginiu;

3.15. Papildoma paslauga – tai Kliento užsakyta pridėtinės vertės paslauga, kurios teikimas tiesiogiai susijęs su Paslauga ir kuri negali būti teikiama atskirai nuo Paslaugos;

3.16. Papildoma paslauga „Susitarimas dėl paslaugos lygmens (SLA)“ - paslauga, kuria nustatomos Klientui teikiamų Paslaugų administravimo ir aptarnavimo sąlygos bei užtikrinami Paslaugų kokybės parametrai. SLA apibrėžti įsipareigojimai ir atsakomybė priklauso nuo Kliento užsakomo SLA lygmens, t.y. atitinkamai Paslaugai priskirtų gedimų šalinimo terminų ir paslaugos pateikiamumo reikalavimų;

3.17. 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). Pateikiamumo 99,0 % vertė atitinka 7,20 Paslaugos nepateikiamumo valandų per mėnesį. Paslaugos nepateikiamumo laikotarpis gaunamas sumuojant laikotarpius, skaičiuojamus nuo Paslaugos kiekvieno nepateikiamumo įvykio pradžios (automatiniu ar rankiniu būdu užfiksuoto Kliento pranešimo

apie Paslaugos teikimo sutrikimą, kuris įvyko dėl „Telia“ (ar užsienio operatoriui, dalyvaujantiui teikiant Paslaugą) priklausančių techninių priemonių sutrikimo) iki Paslaugos teikimo atkūrimo. Į nepateikiamumo laikotarpį neįskaitomi:

3.17.1. Paslaugos teikimo sutrikimų, apie kuriuos Klientas nepranešė, laikotarpiai;

3.17.2. Paslaugos teikimo sutrikimų, kurie įvyko dėl Kliento įrangos ar veiksmų,

3.17.3. trečiųjų šalių kaltės arba nenugalimos jėgos (force majeure), laikotarpiai;

3.18. Paslaugos teikimo sutrikimas (incidentas) – įvykis vienos iš šalių, kai Paslaugos teikimas nutrūksta arba jos techniniai parametrai tampa blogesni, nei yra numatyti Sutartyje;

3.19. Paslaugos gedimo pašalinimo trukmė – laiko tarpas nuo to momento, kai Klientas pranešė, o „Telia“ užregistravo pranešimą apie Paslaugos teikimo sutrikimą (incidentą), įvykusį dėl „Telia“ priklausančių techninių priemonių kaltės, iki to momento, kai Paslaugos teikimas buvo atkurtas;

3.20. „Telia“ tinklo galinis taškas arba įvadas – „Telia“ priklausančios fizinės jungtys, atitinkančios jų prieigos techninius reikalavimus, sudarančios „Telia“ tinklo dalį ir būtinos Galinio įrenginio linijai ir (arba) kliento ar Paslaugų vartotojo Galiniam įrenginiui (jungiant tiesiogiai) prijungti;

3.21. „Telia“ galinė įranga - „Telia“ priklausanti įranga, sumontuota Paslaugos įdiegimo vietoje;

3.22. „Telia“ įmonių grupės įmonė – bet kuri kita įmonė, kuriai „Telia“ yra patronuojanti bendrovė pagal Lietuvos Respublikos akcinių bendrovių įstatymo nustatytus kriterijus;

3.23. kitos Sutartyje ar Taisyklėse neapibrėžtos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos elektroninių ryšių sritį reglamentuojančiuose Lietuvos Respublikos norminiuose teisės aktuose.

III. PASLAUGŲ TEIKIMAS

4. Klientas turi teisę jungti prie įvado tik tokias Galinius įrenginius, kurie atitinka Lietuvos Respublikoje (toliau - LR) galiojančius reikalavimus tokio tipo įrenginiams bei yra techniškai suderinami su užsakyta Paslauga. Tais atvejais, kai atskiriems Galiniams įrenginiams LR nėra valstybės institucijų patvirtintų reikalavimų, Klientas privalo gauti „Telia“ sutikimą dėl tokių įrenginių jungimo prie „Telia“ galinės įrangos ar įvado.

5. Papildomos paslaugos Klientui teikiamos tik tuo atveju, jeigu Klientas naudoja Paslauga ir pastarosios teikimas konkrečia elektroninių ryšių linija jam nebuvo apribotas ir (arba) nutrauktas.

6. Klientas įsipareigoja:

6.1. naudotis Paslauga ne trumpiau nei Trumpiausią naudojimosi Paslauga laikotarpį, jeigu toks buvo nustatytas. Jei Sutartyje nenumatyta kitaip, esant Kliento sutikimui dėl Trumpiausio naudojimosi Paslauga laikotarpio pratęsimo, šis laikotarpis gali būti pratęsiamas 12 mėn. laikotarpiui kiekvieną kartą, jei Klientas likus ne mažiau kaip 1 mėn. iki Trumpiausio naudojimosi Paslauga laikotarpio pabaigos nepareiškia prieštaravimo dėl Trumpiausio naudojimosi Paslauga laikotarpio pratęsimo;

6.2. sudaryti sąlygas „Telia“ atlikti „Telia“ galinės įrangos programinės įrangos naujinimus.

7. „Telia“, siekdama užtikrinti teikiamos Paslaugos saugumą ir (arba) Paslaugos tinkamą veikimą, turi teisę atlikti galinės įrangos programinės įrangos naujinimus ir (arba) būtinus nustatymų pakeitimus. Tokiais atvejais „Telia“ neatsako už Kliento atliktų galinės įrangos nustatymų pašalinimą ar pakeitimą bei su tuo susijusią riziką ar žalą, kurią Klientas galėtų patirti.

8. „Telia“ užtikrina Paslaugos teikimą iki įvado, įskaitant ir „Telia“ galinės įrangos (esant nemonifikuotai ar kitu būdu nepaveiktai „Telia“ perduotos, suteiktos ar išnuomos galinės įrangos perdavimo metu buvusiai techninei įrangos konfigūracijai ir komplektacijai, naujausiai „Telia“ suteikiamos programinės įrangos ir rekomenduojamų jos nustatymų versijai) kokybišką veikimą.

9. Duomenų centro patalpose esančios „Telia“ galinės įrangos konfigūracijos darbus turi teisę atlikti tik „Telia“ įgaliotas atstovas. Kitoks įrangos konfigūracijos pakeitimas yra laikomas trukdymu teikti Paslaugą ir kiekvieną kartą pastebėjus tokius įrangos pakeitimus „Telia“ įgaliotas atstovas imsis priemonių, kad atstatytų Paslaugos teikimą pagal Paslaugos teikimo sąlygas. Už tokių darbų atlikimą bus taikomi „Telia“ patvirtinti mokesčiai, kuriuos Klientas privalo apmokėti Sutartyje nustatyta tvarka.

10. Klientas, pastebėjęs neteisėtus „Telia“ galinės įrangos konfigūracijos pakeitimus, privalo apie tai nedelsdamas informuoti „Telia“ darbuotojus.

11. Gavęs „Telia“ įspėjimą dėl „Telia“ galinės įrangos valdymo neteisėto perėmimo Klientas privalo nedelsdamas imtis priemonių, kad „Telia“ įgaliotas atstovas galėtų atstatyti Paslaugos teikimą pagal Sutartyje nustatytas Paslaugos teikimo sąlygas.

IV. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

12. „Telia“ imasi priemonių, kad užtikrintų savo tinklo ir juo teikiamų Paslaugų saugumą, tačiau neatsako už bet kokių kompiuterinių virusų ar kitų kenkėjiškų programų siuntimą per „Telia“ tinklą ir dėl šių virusų ar kitų kenkėjiškų programų Klientui padarytą žalą.

13. Jei Klientas ne dėl savo kaltės negalėjo naudotis Paslaugomis, „Telia“ nepagrįstai apribojo Paslaugų teikimą ar Paslaugų kokybę neatitiko Sutartyje nurodytos kokybės, atitinkama Paslaugos mėnesinio mokesčio dalis yra perskaičiuojama: Paslaugos gedimo atveju – dėl ne laiku pašalintų Paslaugos gedimų, mažinant mėnesinį mokestį proporcingai valandų skaičiui nuo pranešimo apie Paslaugos teikimo sutrikimą gavimo iki jo pašalinimo valandos (įskaitytinai); Paslaugų kokybei neatitinkant Sutartyje nustatytos kokybės ar „Telia“ nepagrįstai apribojus Paslaugų teikimą – už visą kokybės neatitikimo, nepagrįsto Paslaugos teikimo apribojimo laikotarpį. „Telia“ atliekamo perskaičiavimo suma negali būti didesnė nei vienas tos Paslaugos mėnesio (abonentinis) mokestis per mėnesį.

14. „Telia“ neatsako už Kliento ir (arba) Paslaugos vartotojų Galinio įrenginio ir (arba) Galinio įrenginio linijos sutrikimus bei jų šalinimą.

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

16. Klientas įsipareigoja 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.

V. UŽKLAUSŲ, PAKEITIMŲ, INCIDENTŲ VALDYMAS

17. Telia įsipareigoja priimti ir valdyti užklausas, pakeitimus bei incidentus pagal su Klientu Užsakyme suderintą Paslaugos teikimo lygį (SLA). Standartinis Paslaugos teikimo lygis, trukmės, išsamios sąlygos bei apibrėžimai pateikiami Paslaugos užsakyme.

18. Sutrikus Paslaugos teikimui arba pageidaujant informacijos Paslaugos naudojimo klausimais, Klientas gali kreiptis į IT pagalbos tarnybą telefonu 1816 arba el. paštu ITsupport@telia.lt.

19. Klientas privalo paskirti bent vieną kontaktinį asmenį bendravimui su „Telia“, kuris būtų įgaliotas patvirtinti papildomų darbų užsakymus. Atstovo kontaktiniai duomenys nurodomi Užsakymo lape prieš pradėdant tiekti Paslaugą. Klientas privalo raštu pranešti pagalbos tarnybai apie bet kokius Kliento kontaktinių asmenų pasikeitimus.

20. Pateikdamas užklausą ar incidentą Klientas privalo:

20.1. prisistatyti, nurodyti Kliento įmonės pavadinimą;

20.2. nurodyti sutrikusios Paslaugos pavadinimą arba identifikavimo numerį (Paslaugos ID);

20.3. apibūdinti iškilusio sutrikimo ar poreikio esmę ar prigimtį kaip galima tiksliau;

20.4. atsakyti į „Telia“ atstovų užduodamus klausimus.

21. Pakeitimai, incidentai, užklausos ir problemos valdomi vadovaujantis atitinkamais „Telia“ procesų aprašais, kurie parengti vadovaujantis gerąja vadybos praktika;

22. 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 kalendorinių dienų nuo prašymo gavimo iš Kliento dienos.

23. Jei Kliento naudojama laiko juosta nesutampa su „Telia“ laiko juosta, Paslaugos lygis bus matuojamas pagal Telia laiko juostą, jei su Klientu nebuvo sutarta kitaip.

24. Klientui pateikus užklausą, pakeitimą ar incidentą dėl Paslaugų ar komponentų, kurie nebuvo Kliento užsakyti arba neįeina į užsakytos paslaugos komponentus:

24.1. „Telia“ turi teisę atsisakyti atlikti tokius darbus;

24.2. Jei „Telia“ sutinka vykdyti tokius darbus, taikomas papildomų darbų apmokestinimas (žr. **PAPILDOMI DARBAI**).

25. Incidentų šalinimas, užklausų ar pakeitimų vykdymas po sutartinio aptarnavimo laiko yra įmanomas tik atskiru abiejų šalių sutarimu, taikant papildomą apmokestinimą. (žr. **PAPILDOMI DARBAI**).

26. Skubių pakeitimų vykdymas:

26.1. Susidarius tokioms aplinkybėms, kuomet ne dėl „Telia“ kaltės Klientui reikalingas skubus pakeitimas (pvz. saugumo grėsmė, sistemos atstatymas po klaidos), Klientas gali inicijuoti skubų/saugos pakeitimą „Telia“ teikiamos Paslaugos apimtyje.

26.2. Skubų/saugos pakeitimą Telia vykdys nedelsiant, vadovaujantis „Telia“ skubaus pakeitimo proceso nuostatomis.

26.3. Klientas įsipareigoja apmokėti už tokius skubos tvarka įvykdytus darbus taikant dvigubą valandinio įkainio tarifą nei įprastiems papildomiems darbams (žr. **PAPILDOMI DARBAI**).

VI. PAPILDOMI DARBAI

27. Kliento užsakyti Paslaugos konfigūravimo ar papildomų paslaugų pakeitimo ir/ar kiti darbai, kurių poreikis atsirado naudodamiesi Paslauga arba turi būti atliekami po sutarto aptarnavimo laiko, yra laikomi papildomais darbais. Jų atlikimui reikalingas atskiras šalių susitarimas.

28. Papildomus darbus užsakyti gali tik Kliento įgaliotas kontaktinis asmuo. Klientas sutinka, kad visi Kliento ar įgalioto kontaktnio asmens elektroninėmis priemonėmis pateikiami papildomų darbų užsakymai, su jais susiję pareiškimai ir kiti dokumentai yra teisėti, Šalių pripažįstami ir reiškia sutikimą bei ketinimą prisiimti iš šių dokumentų kylančius įsipareigojimus, įskaitant pareigą apmokėti. Tokius dokumentus šalis laikys rašytiniais.

29. Jei nėra sutarta kitaip, papildomi darbai apmokestinami pagal faktinį „Telia“ darbuotojų skirtą laiką (apvalinant iki pilnos valandos) bei pagal faktiškai sunaudotas priemones ir medžiagas reikalingas darbų atlikimui.

30. Klientas poreikį dėl papildomų darbų pateikia „Telia“ ne vėliau kaip prieš tris darbo dienas iki pageidaujamos darbų pradžios.

31. Papildomų darbų sąmatą (atlikimui reikalingas darbo valandas, sąnaudas, įkainius ir terminus) „Telia“ pateikia Klientui per dvi dienas. Darbai nepradedami, kol negaunamas Kliento sutikimas su pateikta sąmata.

32. Kliento kontaktinis asmuo turi teisę atšaukti papildomus darbus, jeigu darbų vykdymas dar nebuvo pradėtas. Vykdyto pradžia laikoma „Telia“ darbuotojų veikla, tiesiogiai susijusi su užsakymo vykdymu.

VII. PROFILAKTINIŲ DARBŲ VYKDYMAS

32.1. „Telia“ savo iniciatyva atlieka reguliarius profilaktinius darbus reikalingus tinkamam paslaugos veikimui užtikrinti. Atlikdama profilaktinius darbus, „Telia“ vykdo Paslaugos komponentų gamintojų rekomenduojamų pataisų ir naujinimų diegimą ir Paslaugos stabiliam teikimui reikalingų platformų, infrastruktūros pakeitimų įgyvendinimą.

33. Apie planuojamus profilaktinius darbus, kurių metu galimi paslaugos sutrikimai, klientas informuojamas prieš 7 kalendorines dienas.

34. Apie *skubius* planuojamus Profilaktinius darbus klientas informuojamas ne vėliau kaip prieš 12 valandų iki Profilaktinių darbų pradžios.

35. Informacija Klientui siunčiama Užsakyme nurodytais kontaktais.

VIII. PASLAUGOS ATSISAKYMAS IR (ARBA) SUTARTIES NUTRAUKIMAS

36. Klientas gali atsisakyti visų ar dalies užsakytų Paslaugų įspėjęs „Telia“ raštu ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) dienų iki rašte nurodytos Paslaugos atsisakymo dienos.