

# TELIA LIETUVA, AB DUOMENŲ PERDAVIMO IR INTERNETO SPRENDIMŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS

## I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Telia Lietuva, AB (toliau – „Telia“) duomenų perdavimo ir interneto sprendimų paslaugų teikimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato duomenų perdavimo ir interneto sprendimų paslaugų (toliau – Paslaugų) bei „Telia“ galinės įrangos nuomos 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 perdavimo sprendimų tarptautinio virtualaus privataus tinklo“ paslauga – Paslauga, skirta saugiai ir kokybiškai sujungti nutolusių (įskaitant esančius užsienio valstybėse) įmonės padalinių kompiuterių tinklus (LAN) į vieną bendrą virtualųjį privatųjį tinklą (VPT), naudojant SDH, ATM, IP/MPLS pagrindinių (Core) tinklų resursus ir įvairias VPT prieigos technologijas;

3.2. 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;

3.3. 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;

3.4. Nacionalinių duomenų perdavimo srautų (Lietuvoje) paslauga - didelės spartos dvikryptė neperjungiamoji (nekomutuojama) elektroninių ryšių linija, skirta perduoti informaciją (end-to-end);

3.5. Optinių skaidulų paslauga – paslauga, kuri leidžia perduoti informaciją nuo vienos optinio skirstomojo stovo (ODF) jungties iki kitos ODF jungties. Optinė skaidula – „Telia“ priklausantis iš dielektrinių medžiagų pagamintas siūlo pavidalo šviesolaidis, tiesiogiai jungiantis „Telia“ tinklo galinius taškus;

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

3.7. Papildoma paslauga „Susitarimas dėl paslaugos lygmens (SLA)“ - paslauga, kuria nustatomas 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;

3.8. Paslauga „Duomenų perdavimo sprendimai“ – paslauga, skirta saugiai ir kokybiškai sujungti nutolusių įmonės padalinių kompiuterių tinklus (LAN) į vieną bendrą virtualųjį privatųjį tinklą (VPT), naudojant SDH, ATM, IP pagrindinių (Core) tinklų resursus ir įvairias VPT prieigos technologijas. VPT prieigos technologijos yra suskirstytos į keturias grupes, pavadintas VPT prieigos klasėmis;

3.9. Paslauga „Interneto sprendimai“ – prieigos prie interneto paslauga panaudojant optinės (OP) bei skaitmeninės skirtosios linijos (SSL) prieigas, suteikianti galimybę Klientui naudotis nesutankintu interneto srautu ir užtikrinant skirtingas tarptautinio ir vietinio interneto spartas;

3.10. Paslauga „L2 daugiataškiai sprendimai“ – duomenų perdavimo paslauga, skirta saugiai ir kokybiškai sujungti tris ir daugiau geografiškai paskirstytus elektroninių ryšių tinklus į bendrą virtualųjį privatųjį tinklą (VPT), naudojant technologijas, funkcionuojančias pirmame ir antrame lygyje pagal OSI modelį (The ISO Open System Interconnection Reference Model);

3.11. Paslauga „L2 sprendimai taškas-taškas“ – duomenų perdavimo paslauga, skirta saugiai ir kokybiškai sujungti du geografiškai paskirstytus elektroninių ryšių tinklus į bendrą tinklą naudojant technologijas, funkcionuojančias pirmame ir antrame lygyje pagal OSI modelį (The ISO Open System Interconnection Reference Model);

3.12. Paslaugos pateikiamumas – laiko intervalas, per kurį Klientas gali naudotis konkrečiu užsakymu užsakyta Paslauga, išreikšiamas 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 (automatinio ar rankiniu būdu užfiksuoto Kliento pranešimo apie Paslaugos teikimo sutrikimą, kuris įvyko dėl „Telia“ (ar užsienio operatoriui, dalyvaujančiam teikiant Paslaugą) priklausančių techninių priemonių sutrikimo) iki Paslaugos teikimo atkūrimo. Į nepateikiamumo laikotarpį neįskaitomi:

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

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

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

3.16. Paslaugos teikimo sutrikimas – įvykis vienos iš šalių (ar užsienio operatoriaus, dalyvaujančio teikiant Paslaugą) tinkle, kai Paslaugos teikimas nutrūksta arba jos techniniai parametrai tampa blogesni, nei yra numatyti Sutartyje;

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

3.18. Tarptautinės skaitmeninės skirtosios linijos paslauga – skirtųjų linijų paslaugų rūšis, kai vienas iš skirtosios linijos galinių taškų yra ne Lietuvos Respublikos teritorijoje. Skaitmeninės skirtosios linijos paslauga suteikia perdavimo galimybę tarp elektroninių ryšių tinklo galinių taškų be elektroninių ryšių paslaugų gavėjo kontroliuojamo komutavimo;

3.19. Tarptautinių duomenų perdavimo srautų paslauga – paslauga, suteikianti didelės spartos perdavimo galimybę tarp elektroninių ryšių tinklo galinių taškų be elektroninių ryšių paslaugų gavėjo kontroliuojamo komutavimo;

3.20. Tarptautinė L2 paslauga - duomenų perdavimo paslauga, skirta saugiai ir kokybiškai sujungti geografiškai paskirstytus elektroninių ryšių tinklus į bendrą tinklą naudojant technologijas, funkcionuojančias pirmame ir antrame lygyje pagal OSI modelį (the ISO Open System Interconnection Reference Model), kai bent vienas iš galinių taškų yra ne Lietuvos Respublikos teritorijoje;

3.21. „Telia“ tinklo galinis taškas arba įvadas – „Telia“ priklausanti fizinė jungtis, atitinkančios jų prieigos techninius reikalavimus, sudaranti „Telia“ tinklo dalį ir būtinos Galinio įrenginio linijai ir (arba) Kliento ar Paslaugų vartotojo Galiniam įrenginiui (jungiant tiesiogiai) prijungti;

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

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

3.24. Vaizdo ir garso perdavimo nacionaliniu tinklu paslauga – vienos vaizdo (televizijos) programos ar vaizdo (televizijos) programų paketo vienpusis ar dvipusis perdavimas iš taško į tašką skaitmeniniu ar analoginiu būdu pasirinktinai pagal Kliento poreikius;

3.25. 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 tokius 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 Trumpiausiajį 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. laikotarpiai 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 atnaujinimus.

7. „Telia“, siekdama užtikrinti teikiamos Paslaugos saugumą ir (arba) Paslaugos tinkamą veikimą, turi teisę atlikti galinės įrangos programinės įrangos atnaujinimus ir (arba) būtinus nustatymų keitimus. 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 nemodifikuotai ar kitu būdu nepaveiktai „Telia“ parduotos, 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. Kliento 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 neatitinko Sutartyje nurodytos kokybės, atitinkama Paslaugos mėnesinio mokesčio dalis yra perskaičiuojama: Paslaugos gedimo atveju – dėl ne laiku pašalintų Paslaugos gedimų, mažinant mėnesinį mokestį proporcingai dienų skaičiui nuo pranešimo apie Paslaugos teikimo sutrikimą gavimo iki jo pašalinimo dienos (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.

#### **V. PASLAUGOS ATSISAKYMAS IR (ARBA) SUTARTIES NUTRAUKIMAS**

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

16. Klientas turi teisę atsisakyti Paslaugos, teikiamos pagal atskirą Paslaugos užsakymą (įskaitant tuos atvejus, kai Trumpiausias naudojimosi Paslauga laikotarpis nėra pasibaigęs), arba nutraukti Sutartį įspėjęs „Telia“ raštu ne vėliau kaip prieš 14 (keturiolika) kalendorinių dienų iki Paslaugos įkainių (tarifų) padidinimo ir (arba) šios Sutarties sąlygų, iš esmės bloginančių Kliento padėtį, įsigaliojimo dienos, jeigu „Telia“ padidina Paslaugos įkainius (tarifus) ir dėl to padidėja Klientui taikomi Paslaugos mokesčiai pagal atskirus Paslaugos užsakymus, o Klientas nesutinka su tokiu įkainių (tarifų) padidimu, taip pat tais atvejais, kai Klientas nesutinka su Sutarties sąlygų, iš esmės bloginančių Kliento padėtį, nustatymu. Tokio atsisakymo ar Sutarties nutraukimo atvejais Klientui netaikomas Sutarties 38 punkto nuostatos dėl Paslaugų atsisakymo Trumpiausio naudojimosi paslauga laikotarpio metu.

#### **VI. KONFIDENCIALUMAS**

17. Šalys įsipareigoja visą informaciją, gautą prieš sudarant Sutartį ar vykdant Sutartį ir (arba) Paslaugos užsakymą, laikyti konfidencialia ir be kitos šalies sutikimo neatskleisti tretiesiems asmenims, išskyrus tą informaciją, kuri:

17.1. yra viešai prieinama;

17.2. buvo teisėtai gauta iš trečiosios šalies ir dėl jos atskleidimo nebuvo nustatyta jokių apribojimų;

17.3. buvo žinoma kitai šaliai prieš pasirašant sutartį, ir ta informacija buvo gauta nepažeidžiant įstatymų;

17.4. „Telia“ perduodama „Telia“ įmonių grupės įmonei ir kai toks atskleidimas būtinas užtikrinti paslaugos teikimą Klientui.

17.5. gali būti atskleista tretiesiems asmenims vadovaujantis Sutarties 5.4. punktu;

17.6. pagal galiojančius Lietuvos Respublikos įstatymus negali būti laikoma konfidencialia.

18. Šalis, kuri pažeidžia konfidencialumo sąlygą, privalo atlyginti kitos šalies patirtus nuostolius, įskaitant netiesioginius, jei dėl šio pažeidimo nukentėjusioji šalis patiria žalą.