

PASLAUGOS "TINKLO ĮRANGOS PRIEŽIŪRA" TEIKIMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIS NUOSTATOS

1. Paslaugos „Tinklo įrangos priežiūra“ teikimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato paslaugos „Tinklo įrangos priežiūros“ (toliau – Paslauga) parametrus, kokybės užtikrinimo standartus bei kitas sąlygas, susijusias su Paslaugos teikimu ir naudojimu.
2. Sutrikimų atveju Klientas kreipiasi IT pagalbos tarnybą telefonu 1816.
3. Paslaugos mokesčiai nurodomi Paslaugos užsakyme.

II. SĄVOKOS

4. Šiose Taisyklėse vartojamos Sutartyje ir toliau šiame punkte nurodytos sąvokos:
 - 4.1. **Klientas** – Telia verslo klientas, kuris sudarė Užsakymą dėl konkrečios IT paslaugos;
 - 4.2. **Darbo diena** – pirmadienis – penktadienis, išskyrus švenčių dienas;
 - 4.3. **Tinklo įranga** – Klientui priklausanti įranga paslaugos teikimo objektas;
 - 4.4. **LAN** (angl. *Local area network*) – lokalus Kliento tinklas kaip Paslaugos teikimo vieta;
 - 4.5. **WLAN** (angl. *Wireless LAN*) – lokalus bevielis Kliento tinklas kaip Paslaugos teikimo vieta;
 - 4.6. **EOL** (angl. *End of Life*) – gamintojo priskirtas įrangai statusas, kai jos palaikymas yra nutrauktas;
 - 4.7. **Aptarnavimo laikas** - sutartas laikas, kurio metu yra sprendžiami Kliento incidentai ar užklauskos. Aptarnavimo laikas yra apibrėžiamas pasirinktos paslaugos teikimo lygmenyje (SLA);
 - 4.8. **Užklausa** (angl. request) – vartotojo ar Kliento atstovo kreipinys dėl informacijos, patarimo ar standartinio pakeitimo;
 - 4.9. **Paslaugos pakeitimo užklausa, pakeitimas** (angl. change) – Kliento pateiktas užsakymas atlikti pakeitimus Paslaugos apimtyje;
 - 4.10. **Paslaugos standartinis pakeitimas** (angl. Standard change) – yra nesudėtingas pakeitimas, kurio atlikimo būdas, kaštai ir įgaliojimai yra aiškūs, žinomi ir iš anksto patvirtinti atsakingų asmenų;
 - 4.11. **Incidentas** – paslaugos sutrikimas ar neveikimas, kuris turi arba gali turėti poveikį Paslaugos veikimui ar Kliento naudojimuisi IT paslaugomis;
 - 4.12. **OS** (operacinė sistema) – įrenginio sistemos programinė įranga, valdanti tinkle įrangos aparatinius ir programinius išteklius;
 - 4.13. **Profilaktiniai darbai** (angl. Maintenance) – periodiniai „Telia“ atliekami darbai reikalingi paslaugos tinkamo veikimo užtikrinimui. Profilaktinių darbų metu įvykę Paslaugos sutrikimai nėra laikomi Paslaugos gedimais;
 - 4.14. **Priežiūros langas** – (angl. Maintenance window) reguliarus, sutartas laikas profilaktinių darbų (atnaujinimų bei pataisų) atlikimui, turintis minimalų poveikį teikiama paslaugai ir jos sutrikimui;
 - 4.15. **Paslaugos teikimo lygis** (angl. SLA, Service level agreement) – susitarimas tarp IT paslaugų teikėjo ir kliento dėl kokybinių Paslaugos teikimo parametrų, darbo laiko, reakcijos laiko, užklauskų ir incidentų sprendimo laiko bei kitų Paslaugos teikimo lygį nulemiančių rodiklių;
 - 4.16. **Sprendimo trukmė** – laiko tarpas nuo kreipinio gavimo iš Kliento iki užklauskos, incidento išsprendimo ar pakeitimo įgyvendinimo;
 - 4.17. **Užklausa** (angl. Request) – Vartotojo kreipinys dėl informacijos, patarimo ar standartinio pakeitimo;

III. PASLAUGOS TEIKIMO SĄLYGOS

5. Paslauga teikiama tik verslo klientams.
6. Paslaugai teikti yra būtina, kad Paslaugos teikimo adresu Klientas naudotų Telia interneto arba duomenų perdavimo ryšio paslaugas.
7. Paslauga galima teikti jei „Telia“ pilnai administruoja ir prižiūri interneto ar duomenų perdavimo sprendimų priegos galinę įrangą.
8. „Telia“ pasilieka teisę keisti naudojamas technines priemones reikalingas teikti Paslaugai.
9. „Telia“ gali samdyti subrangovus savo įsipareigojimams vykdyti, likdama atsakinga už jų veiksmus.
10. „Telia“ gali pritaikyti papildomas mokesčius už pakeitimų registravimą ir įvykdymą, jei kreipinių kiekius per Kliento tinklo elementą viršija 5 vnt. per mėnesį.
11. Klientui gali būti pritaikytas papildomas apmokestinimas už atsiradusias nenumatytas sąnaudas, kurias „Telia“ patyrė vykdydama įsipareigojimus Kliento naudai ir kurios nebuvo iš anksto apibrėžtos šiose taisyklėse.
12. Kliento techninį inventorių „Telia“ įvertina paslaugos pasiūlymo rengimo stadijoje;
13. Sutikdamas su taisyklėmis, Klientas sutinka, kad bus taikomas papildomų darbų valandinis įkainis už skirtą laiką diagnozuojant ir šalinant gedimus Kliento patalpose. Darbams taikomas standartinis „Telia“ klientų aptarnavimo tarifas, jis skaičiuojamas ne mažiau kaip už 30 min. specialisto sugaišto laiko. Darbai ne darbo valandomis apmokestinami dvigubu tarifu.
14. Telia turi teisę vienašališkai keisti Taisykles, Paslaugos teikimo sąlygas bei įkainius, prieš 30 dienų informavusi Klientą. Jeigu tokie pakeitimai iš esmės blogina Kliento padėtį, Klientas turi teisę atsakyti Paslaugos per šiame punkte nurodytą informavimo laikotarpį. Naudojimasis Paslauga po Taisyklių ar Paslaugos teikimo sąlygų ar įkainių pakeitimo įsigaliojimo reikš, kad Klientas sutinka su pakeitimais ir įsipareigoja jų laikytis.
15. Telia nebus atsakinga:
 - 15.1. Už jokią informacijos iškraipymą arba sugadinimą, perduodant šią informaciją per paties Kliento arba Trečių šalių valdomą tinklo įrangą;
 - 15.2. Jei Klientas negalėjo naudotis Paslauga dėl to, kad neturėjo Tinklo ar kitos įrangos arba dėl to, kad ši įranga arba pasyvinė dalis (variniai optiniai kabeliai ir pan.) buvo sugadėję;
 - 15.3. Klientui pareikalavus laikinų prisijungimų prie Tinklo elementų su administratoriaus teisėmis, „Telia“ neprisiima atsakomybės dėl galimų tyčinių ar netyčinių incidentų bei neįsipareigoja užtikrinti Paslaugos užsakyme numatyto paslaugos lygmens (SLA);
 - 15.4. Už gedimus atsiradusius dėl Kliento naudojamos techninės įrangos ir/arba OS kuri yra pasenusi ir nepalaikoma gamintojo;
 - 15.5. Už incidentus kuriuos sukėlė Kliento naudojamo elektros įvado ir/arba rezervinio nepertraukiamo elektros tiekimo šaltinių netinkamas veikimas;
 - 15.6. Jokiais atvejais „Telia“ neprisiima atsakomybės už Kliento duomenų atskleidimą ar bet kokią paviešinimą bei praradimą ne dėl „Telia“ kaltės;
 - 15.7. Bet kuriuo atveju „Telia“ atsakomybė yra ribojama tiesioginiais nuostoliais, t.y. vienu mėnesiniu mokesčiu Kliento mokamu už Paslaugą. Netiesioginiai nuostoliai (negautas pelnas, negautos oajamos ir kt.) nėra atlyginami.
16. Klientas įsipareigoja:
 - 16.1. Neatlikti veiksmų, pažeidžiančių saugumą, išskyrus atvejus, kai tokie veiksmai yra suderinti su „Telia“ rašytiniu būdu;
 - 16.2. Be „Telia“ raštiško informavimo, neperduoti trečioms šalims priegos valdyti ir administruoti Tinklo įrangą jei ji yra teikiamos Paslaugos aprėptyje;
 - 16.3. Nekeisti LAN ir WLAN tinklų fizinės bei loginės struktūros, nesuderinus iš anksto su „Telia“;

IV. PASLAUGOS KOMPONENTAI

17. Paslauga teikiama įrenginiams, kurie tenkina šias sąlygas:
 - 17.1. Priežiūra galima užsakyti komutatoriams, maršrutizatoriams, ugniasienėms, WIFI stotelėms ir WIFI valdikliams.
 - 17.2. Įranga turi atitikti techninius reikalavimus: būti valdoma nuotoliniu būdu naudojant Telnet, SSH arba HHTP/HTTPS protokolus, yra techniškai tvarkinga paslaugos aktyvavimo momentu, modelis palaikomas gamintojo (EOL);
18. Paslaugos diegimo darbai apima:
 - 18.1. Kliento LAN ir WLAN tinklo įrangos inventorizavimą;
 - 18.2. Rekomendacijų pateikimas dėl Kliento tinklo įrangos pakeitimų, kurie yra būtini, kad užtikrinti kokybišką ir sklandų Paslaugos teikimą;
 - 18.3. Kliento LAN ir WLAN tinklo dokumentavimą naudojant Telia vidines konfigūracijos valdymo sistemas (CMDB) ar kitus įrankius;
 - 18.4. Paslaugos konfigūravimą Kliento tinklo įrenginiuose;
 - 18.5. Kliento paskyros sukūrimą „Telia“ kreipinių valdymo sistemoje ir Paslaugos perdavimą į priežiūrą.
19. Profilaktinės priežiūros darbų vykdymas:
 - 19.1. Kritinių ir „Telia“ ar sistemų gamintojo rekomenduojamų OS pataisų diegimas;
 - 19.2. Prižiūrimų tinklo elementų OS versijos naujinimas;
 - 19.3. Konfigūracijų atsarginių kopijų kūrimas;
 - 19.4. Nuolatinė prižiūrimos tinklo įrangos stebėseną ir adekvatus reagavimas į stebėsenos sistemos pranešimus (angl. alarms);
 - 19.5. Tinklo įrenginių sisteminių resursų (procesoriaus ir atminties) išnaudojimo stebėseną ir optimizavimą;
 - 19.6. Sisteminių sutrikimų nustatymas ir sprendimas (OS veikimo sutrikimai, klaidos prievaduose, trumpalaikiai ryšio nutrūkimai dėl įrangos persikrovimo);
 - 19.7. WIFI radijo ryšio gerinimo veiksmai nuotoliniu būdu;

20. Į Paslaugos mėnesinį mokestį įtraukti lentelėje žemiau sužymėti darbai:

Paslaugos funkcionalumas	Nuotoliniu būdu nevaldomų LAN įrenginių priežiūra	Nuotoliniu būdu valdomų WLAN įrenginių priežiūra	Nuotoliniu būdu valdomų LAN įrenginių priežiūra	Ugniasienių priežiūra
Periodinė profilaktika				
Aparatinis WIFI radio ryšio ir algoritmų derinimas	Neteikiama	Taip	Neteikiama	
Įrangos gamintojo rekomenduojamų programinės įrangos (angl. firmware) versijos atnaujinimas ir pataisų diegimas		Taip		
Periodinė įrenginių konfigūracijos priežiūra (atsarginės kopijos, pakeitimų valdymas, slaptažodžių keitimas)		Taip		
Įrangos gyvybingumo stebėjimas ir gedimų prevencija - procesoriaus apkrova (angl. CPU load), atminties išnaudojimas (angl. memory load), klaidų šalinimas, sisteminio žurnalo įrašų analizė	Taip			
Gedimų šalinimas				
Programinės įrangos gedimų šalinimas nuotoliniu būdu (diagnostika ir konfigūracijos pakeitimai)	Neteikiama	Taip		
Su kitomis Telia IT paslaugomis susijusių problemų šalinimas (diagnostika ir konfigūracijos pakeitimai)		Taip		
Fizinių įrangos gedimų diagnostika ir šalinimas atvykstant pas Klientą	Darbai kliento patalpose už papildomą mokestį			
Kabelių, keitiklių, maitinimo šaltinių problemų identifikavimas ir sprendimas atvykstant pas Klientą				
Pakeitimų vykdymas				
Kliento užsakomi įrangos konfigūracijos pakeitimai (Priedas Nr.1)	Neteikiama	Taip		
Įrangos konfigūracijos pakeitimai susiję su kitomis Telia paslaugomis		Taip		
Vidinių tinklų architektūros pakeitimų pagal kliento poreikius įvertinimas ir dokumentacijos ruošimas	Darbai kliento patalpose už papildomą mokestį			
Ryšio kabelių komutavimas, perjungimas atvykstant pas Klientą				
Kliento LAN/WLAN infrastruktūros pakeitimai kurie neįeina į standartinių pakeitimų aprašą (Priedas Nr.1)				
Papildomos paslaugos				
Įrangos garantinis aptarnavimas	Teikiamas atskiru susitarimu			
Pakaitinės įrangos suteikimas				
Licencijų valdymas				
Aptarnavimo lygis				
SLA (nestandartinis)	Užsakomas papildomai			

* teikiama jei prižiūrima įranga arba sprendimas yra numatytas užtikrinti gamintojo aparatinėmis priemonėmis ir palaiko tokį funkcionalumą

V. KONTAKTINIAI ASMENYS

- 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.
- Kliento kontaktinis asmuo privalo raštu pranešti apie bet kokį pasikeitimą, jei keičiasi Kliento darbuotojai, kurie turi teisę kreiptis į „Telia“.
- Kontaktiniai asmenys turi būti įgalioti pasirašyti papildomų darbų, įrangos ir medžiagų priėmimo ir perdavimo aktus bei užsakymus.

VI. KREIPINIŲ, PAKEITIMŲ IR INCIDENTŲ VALDYMAS

- 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 SLA apraše.
- Pakeitimų valdymas apima šiuos veiksmus:
 - Pakeitimų registravimas ir sudėtingumo analizė;
 - Užsakymo pakeitimo analizė ir rizikos įvertinimas;
 - Pakeitimų atlikimas su Klientu suderintu laiku;
 - Už pakeitimus neįeinančius į šių Taisyklių priedas Nr. 1 nurodytus, taikomas „Telia“ nustatytas papildomas mokestis;
- Incidentų valdymas apima šiuos veiksmus:
 - Kliento kreipinių registravimas;
 - Galimas automatinis incidentų registravimas ir klasifikavimas, naudojantis „Telia“ stebėjimo įrankiais;
 - Incidentų klasifikavimas pagal poveikį;
 - Pradinė analizė, tyrimas, sprendimas ir uždarymas;
 - Incidentų sprendimas Kliento patalpose;
 - Pakaitinės įrangos (jei buvo numatyta užsakyme) sumontavimo ir instaliavimo darbai;
 - Įrangos garantinio aptarnavimo (jei buvo numatyta užsakyme) veiksmai;
 - Pakeitimai, incidentai, užklausos ir problemos valdomi vadovaujantis atitinkamais „Telia“ procesų aprašais, kurie parengti vadovaujantis gerąja vadybos praktika;
 - Nustatant incidento įtakos lygį, vadovaujama šia lentele:

Įtaka / Prioritetas	Paslaugos komponento veikimas ribotas ar sustabdytas	Visos Paslaugos veikimas iš dalies sustabdytas	Visos Paslaugos veikimas visiškai sustabdytas
Paveiktas vienas vartotojas	Žemas	Žemas	Vidutinis
Paveikta vartotojų grupė	Žemas	Vidutinis	Aukštas
Paveikta visa Kliento organizacija	Vidutinis	Aukštas	Aukštas

VII. PAPILDOMI DARBAI

- Darbai kurie nėra įtraukti į Paslaugos mėnesinį mokestį, atliekami atskiru šalių susitarimu;
- Papildomus darbus užsakyti gali tik Kliento įgaliotas kontaktinis asmuo. Klientas sutinka, kad visi Kliento ar jo įgalioto/kontaktinio asmens elektroninėmis priemonėmis pateikiami papildomų darbų užsakymai, su jais susiję pareiškimai ir kt. dokumentai yra teisėti, Šalių pripažįstami ir reiškia sutikimą bei ketinimą priimti iš šių dokumentų kylančius įsipareigojimus, įskaitant pareigą apmokėti. Tokius dokumentus šalys laikys rašytiniais.

29. Jei nėra sutarta kitaip, papildomi darbai apmokestinami pagal faktinį „Telia“ darbuotojų skirtą laiką (apvalinant iki 30 min) bei pagal faktiškai sunaudotas priemonės ir medžiagas reikalingas darbų atlikimui.
30. Kliento kontaktinis asmuo turi teisę atšaukti papildomus darbus per 3 darbo dienas nuo užsakymo pateikimo, jeigu darbų vykdymas dar nebuvo pradėtas.
31. Vykdyto pradžiai laikoma „Telia“ darbuotojų veikla, tiesiogiai susijusi su užsakymo vykdymu.

VIII. UŽKLAUSŲ REGISTRAVIMAS

32. Registruoti incidentus ar pakeitimus gali Kliento atstovai, kurių sąrašas yra suderinamas prieš pradėdant teikti Paslaugą.
33. Pranešdamas apie gedimą, Kliento kontaktinis asmuo turi:
- 33.1. Pristatytį, nurodyti Kliento įmonės pavadinimą ir nurodyti, kad jis/ji yra kontaktinis asmuo;
- 33.2. Nurodyti adresą, kuriame pasireiškė problema;
- 33.3. Nurodyti sutrikusios paslaugos, įrangos ar sistemos pavadinimą;
- 33.4. Apibūdinti iškilusios problemos esmę ar prigimtį kaip galima tiksliau;
- 33.5. Atsakyti į „Telia“ atstovų užduodamus klausimus;
- 33.6. Telia priima Kliento Užklausa, tačiau su teikiama Paslauga ir su prižiūrimais tinklo įrenginiais nesusijusias arba viršijančias sutartą SLA įsipareigojimus užklausa Telia traktuos kaip papildomus darbus apmokamus papildomai pagal faktiškai skirtą laiką;
- 33.7. Telia neįsipareigoja išspręsti užklausų kurios nesusijusios su teikiama Paslauga arba nėra paslaugos dalis;

IX. PASLAUGOS TEIKIMO LYGIS

34. Lentelėje žemiau pateikiamas paslaugos lygio aprašymas

Paslaugos lygmuo	Užklausų ir incidentų registravimas IT pagalboje	Incidentų aptarnavimo laikas	INCIDENTAI			UŽKLAUSOS		
			Incidento prioritetas	Reakcija į incidentus	Incidentų sprendimo trukmė	Užklausų aptarnavimo laikas	Reakcija į užklausa	Standartinių** užklausų sprendimo trukmė
SLA1	Visą parą	9x5	Aukšta	Iki 30 min.	Iki 4 val.	9x5	Iki 30 min.	8 val.
			Vidutinis		Iki 6 val.			
			Žemas		Iki 8 val.*			

Paaiškinimai:

*Žemos įtakos incidentai sprendžiami tik darbo valandomis.

35. Reakcijos ar išsprendimo laiko skaičiavimas yra sustabdomas:

- 35.1. Kuomet vykdomi profilaktiniai darbai iš anksto nustatyto priežiūros lango metu. Skaičiavimas stabdomas nuo priežiūros lango pradžios iki jo pabaigos.
- 35.2. Kuomet laukiama atsakymo ar veiksmo iš Kliento ar jo atstovo.
- 35.3. Kuomet laukiama atsakymo ar veiksmo iš trečiosios šalies, dėl paslaugos komponento, kuris nėra Telia teikiamos paslaugos sudėtinė dalis.
- 35.4. Jei incidento sprendimui reikalingas duomenų atstatymas iš atsarginės kopijos, atkūrimo laikas yra išskaičiuojamas iš incidento sprendimo laiko.

X. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

36. Šios Taisyklės galioja visiems Kliento pateiktiems Paslaugos užsakymams, jeigu „Telia“ ir Klientas nesusitaria kitaip.