

# PASLAUGOS „VIEŠOSIOS DEBESŲ KOPIJUTERIJOS VALDYMAS“ TEIKIMO Taisyklės

## I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Paslaugos „Viešosios debesų kompiuterijos valdymas“ teikimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato paslaugos „Viešosios debesų kompiuterijos valdymas“ (toliau – Paslauga) techninius parametrus, kokybės užtikrinimo standartus bei kitas sąlygas, susijusias su Paslaugos teikimu ir naudojimu.

2. Paslaugai teikti yra būtina, kad Klientas naudotųsi „Microsoft Azure“ arba „Amazon Web Services“ teikiamomis Debesų kompiuterijos paslaugomis.

3. Sutrikus prižiūrimų resursų normaliam darbui arba pageidaujamas konsultacijos IT sistemų naudojimo klausimais, Klientas kreipiasi į IT pagalbos tarnybą telefonu 1816 arba el. paštu ITsupport@telia.lt.

4. Kliento pasirinktos Paslaugos mokesčiai nurodomi Paslaugos užsakyme.

## I. SĄVOKOS

5. Šiose Taisyklėse vartojamos Sutartyje ir toliau šiame punkte nurodytos sąvokos:

5.1. **Darbo diena** – pirmadienis – penktadienis, išskyrus švenčių dienas;

5.2. **Viešosios debesų kompiuterijos valdymas** – Kliento užsakyta ir „Telia“ teikiama paslauga, kurios apimtyje „Telia“ atlieka Kliento virtualių išteklių veikiančių „Microsoft Azure“ arba „Amazon Web Services“ debesų kompiuterijos platformoje palaikymą;

5.3. **Incidentas** – Paslaugos gedimas, turintis įtakos Viešosios debesų kompiuterijos resursų veikimui;

5.4. **Periodiniai darbai** – laikas, kai atliekama techninė Paslaugos priežiūra. Periodiniai darbai apima „Telia“ reguliariai atliekamus periodinius Paslaugos „Viešosios debesų kompiuterijos valdymas“ darbus, infrastruktūros stebėjimą, atnaujinimą, atsarginių kopijų administravimą ir pan. Profilaktinių darbų metu įvykė Paslaugos sutrikimai nėra laikomi Paslaugos gedimais;

5.5. **Sutartis** – tarp „Telia“ ir Kliento sudaryta sutartis dėl paslaugų teikimo.

## III. PASLAUGOS UŽSAKYMO, NAUDOJIMO BEI TEIKIMO SĄLYGOS

6. Paslauga teikiama verslo Klientams.

7. Paslauga užsakoma, kai Klientas ir „Telia“ pasirašo Sutartį ir Klientas pateikia „Telia“ Paslaugos užsakymą.

8. „Telia“ pasilieka teisę savo nuožiūra ir kai yra būtina dėl techninių, eksploatacinių, priežiūros ar saugos priežasčių imtis priemonių, galinčių turėti įtakos prieigai prie Paslaugos.

9. „Telia“ renka ir apdoroja Kliento arba Kliento kontaktninio asmens duomenis, pateikiamus užsakymo formoje, reikalingus Paslaugai teikti bei administruoti ir vykdyti savo įsipareigojimus pagal Sutartį (toliau – Užsakymo duomenis). „Telia“ gali perduoti šiuos duomenis partneriams, kiek tai „Telia“ yra būtina Paslaugai teikti.

10. Paslauga neapsaugo nuo virusų ir kito žalingo programinio kodo.

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

12. Sutikdamas su Taisyklėmis, Klientas suteikia „Telia“ leidimą apdoroti ir laikyti Užsakymo duomenis ir atskleisti Užsakymo duomenis įstatymų nustatyta tvarka arba jei „Telia“ mano tai esant būtina norint (a) laikytis teisinių įsipareigojimų, (b) laikytis Taisyklių, (c) atsakyti į pareiškimus, kad Užsakymo duomenys pažeidžia trečiųjų asmenų teises arba kitu būdu pažeidžia įstatymus, arba (d) apsaugoti „Telia“, jos vartotojų arba viešuosius interesus, teises, nuosavybę arba asmens saugumą.

13. Klientas gali naudotis Paslauga tik pagal Taisykles ir „Telia“ nurodymus.

14. „Telia“ turi teisę:

14.1. bet kuriuo metu keisti Paslaugos techninį funkcionalumą;

14.2. vienašališkai keisti Taisykles, Paslaugos teikimo sąlygas bei įkainius, prieš 30 dienų informavusi Klientą elektroninėmis priemonėmis. 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;

14.3. visiškai ar iš dalies nedelsiant apriboti naudojimąsi Paslauga, jei „Telia“ pagrįstai mano, kad tai yra būtina, arba Klientas pažeidžia Taisyklių 15 punkto įsipareigojimus.

15. Klientas įsipareigoja:

15.1. suteikti „Telia“ visapusišką nuotolinę prieigą prie viešosios debesų kompiuterijos resursų bei administratoriaus teises;

15.2. nebandyti įgyti prieigos teisių prie viešosios debesų kompiuterijos resursų, prie kurių prisijungimus turi tik „Telia“, ir neatlikti veiksmų, pažeidžiančių saugumą, išskyrus atvejus, kai „Telia“ suteikia tokią teisę;

15.3. nenaudoti „Telia“ prekęs ženklų be atskiuro rašytinio „Telia“ sutikimo;

16. Konkretūs Paslaugos komponentai, įsipareigojimai ir Paslaugos lygmuo (SLA) nurodomi Paslaugos užsakyme.

## IV. KLIENTO TEISĖS IR ĮSIPAREIGOJIMAI

17. Klientas privalo paskirti du kontaktnius asmenis, kurie atstovaus Klientui bendraudami su Telia.

18. Kontaktniai asmenys turi būti įgalioti pasirašyti papildomų darbų priėmimo ir perdavimo aktus bei užsakymus.

19. Pranešti apie gedimus gali Kliento darbuotojai, kurių sąrašas yra suderinamas Paslaugos teikimo pradžioje.

20. Kliento kontaktnis asmuo privalo pranešti apie bet kokius Kliento darbuotojų, kurie turi teisę kreiptis į Telia, pasikeitimus.

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

22. Informacija Klientui siunčiama Paslaugos teikimo pradžioje suderintiems kontaktams. Tik Paslaugos teikimo pradžioje nurodytas kontaktnis asmuo arba kitaip tinkamai įgaliotas asmuo turi teisę Kliento vardu užsakyti papildomus darbus ar kitus veiksmus, nurodytus įgaliojime arba konkrečios Paslaugos Užsakyme. Tuo atveju jei asmuo nėra tinkamai įgaliotas, Telia turi teisę atsakyti įvykdyti tam tikrus reikalavimus darbus ar veiksmus.

23. Klientas, naudodamasis Paslauga, supranta ir sutinka, kad visi Kliento elektroniniu būdu pateikti papildomų darbų užsakymai reiškia sutikimą ir ketinimą priimti iš šių užsakymų kylančius įsipareigojimus ir už juos sumokėti.

24. Klientas įsipareigoja suteikti Telia teisėtą, visapusišką prieigą prie viešosios debesų kompiuterijos resursų platformos;

25. Klientas įsipareigoja informuoti Telia apie bet kokius planuojamus pakeitimus, galinčius turėti įtakos prižiūrimų resursų veikimui, prieš juos atliekant.

26. Telia teiks Paslaugą nepriklausomai nuo to, kokius iš rekomenduojamų techninių sprendimų pasirinks Klientas, tačiau nepriims atsakomybės už sutrikimus, kurie kils dėl minimalių reikalavimų Paslaugai nepaisymo.

## V. TELIA TEISĖS IR ĮSIPAREIGOJIMAI

27. „Telia“ pasilieka teisę samdyti subrangovus savo įsipareigojimams vykdyti, likdama prieš Klientą atsakinga už jų veiksmus.

28. Jeigu „Telia“ nutraukia Paslaugos teikimą dėl to, kad Klientas pažeidė sutartinius įsipareigojimus, pažeidė Viešosios debesų kompiuterijos teikėjo įpareigojimus, „Telia“ pasilieka teisę iš Kliento reikalauti dėl Kliento kaltės patirtų nuostolių atlyginimo.

29. Jokiais atvejais „Telia“ nepriima atsakomybės už Kliento duomenų atskleidimą ar bet kokį paviešinimą bei praradimą ne dėl Telia kaltės.

30. Jei dėl Telia kaltės uždelstas Paslaugos teikimo startas, „Telia“ Klientui pareikalavus moka 0,04 proc. mokėjimo plano mėnesinio mokesčio dydžio (be PVM) delspinigius už kiekvieną dieną, kiek buvo uždelstas Paslaugos teikimo startas.

## VI. KREIPINIŲ, PAKEITIMŲ, INCIDENTŲ IR PROBLEMŲ VALDYMAS

31. Pranešti apie gedimus gali Kliento atstovai, kurių sąrašas yra suderinamas prieš pradėdamas teikti Paslaugą.

32. Klientas privalo paskirti bent du kontaktnius asmenis bendravimui su „Telia“, kurie būtų įgalioti pasirašyti papildomų darbų užsakymus. Klientas privalo pranešti apie bet kokius Kliento kontaktnių asmenų pasikeitimus.

33. Pranešdamas apie gedimą, Kliento kontaktnis asmuo turi:

33.1. prisistatyti, nurodyti Kliento įmonės pavadinimą ir nurodyti, kad jis/ji yra kontaktnis asmuo;

33.2. nurodyti kurių resursų veikla sutriko;

33.3. apibūdinti iškilusios problemos esmę ar prigimtį kaip galima tiksliau;

33.4. nurodyti sutrikusių resursų platformą („Microsoft Azure“ arba „Amazon Web Services“).

34. Priimami tik kreipiniai, susiję su Paslaugos užsakyme nurodytais komponentais;

35. Pakeitimų valdymas apima šiuos „Telia“ vykdomus veiksmus:

35.1. Pakeitimų registravimas ir klasifikavimas, pradinis vertinimas ir sudėtingumo analizė;

35.2. Techninio sprendimo parengimas;

35.3. Pakeitimų rizikos vertinimas;

36. Pakeitimai valdomi vadovaujantis „Telia“ pakeitimų valdymo procesais.

37. Valdyma Incidentus, „Telia“ atsako už šiuos veiksmus:

37.1. Incidentų registravimas pagal Kliento kreipinius (arba atidarymas iš naujo);

37.2. Incidentų klasifikavimas pagal poveikį;

37.3. Galimas automatinis incidentų registravimas ir klasifikavimas, naudojantis „Telia“ stebėjimo įrankiais;

37.4. Priskyrimas ir pakartotinis priskyrimas;

37.5. Pradinė analizė, tyrimas ir sprendimas;

37.6. Incidentų uždarymas;

37.7. Aukšto prioriteto Incidentų pagrindinių priežasčių analizė ir taisomųjų veiksmų valdymas.

38. Jei Incidentą lėmė programinės įrangos gamintojo klaidos, „Telia“ neįsipareigoja užtikrinti Paslaugos užsakyme numatyto Paslaugos lygmens (SLA).

39. 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 dienų nuo prašymo gavimo iš Kliento dienos.

40. Papildomos ataskaitos. Klientas gali prašyti „Telia“ pateikti pasirinktinio formato Incidento ataskaitą. „Telia“ įvertina tokį prašymą ir pateikia jo vykdymo pasiūlymą arba atsisako jį vykdyti, jei „Telia“ specialistai nustato, kad tokio prašymo įvykdyti negalima. Už visas papildomas pasirinktines ataskaitas taikomas „Telia“ nustatytas papildomas mokestis.

41. Valdyma problemas, „Telia“ vykdo šiuos veiksmus:

41.1. Problemų aptikimas ir registravimas, jei jas lėmė Incidentai, kuriems reikia gilesnio tyrimo, nes nežinoma jų pagrindinė priežastis ir (arba) tokie Incidentai gali kartotis; ir (arba) kurie įvyko dėl bendros pagrindinės priežasties;

41.2. Problemų tyrimas ir diagnostika;

41.3. Žinomų klaidų bazės valdymas (reagavimas, sprendimas, uždarymas).

#### **VII. PAPILDOMI DARBAI**

42. Darbai, kurie nėra įtraukti į Paslaugos mėnesinį mokestį, atliekami atskiru šalių susitarimu.

43. Papildomus darbus užsakyti gali tik Kliento įgaliojamas 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 prisiimti iš šių dokumentų kylančius įsipareigojimus, įskaitant pareigą apmokėti. Tokius dokumentus šalys laikys rašytiniais.

44. Darbų įkainiai ir terminai įvertinami ir pateikiami įvertinus Kliento papildomų darbų poreikį.

45. Kliento kontaktinis asmuo turi teisę atšaukti papildomus darbus per 3 darbo dienas nuo užsakymo pateikimo, jeigu darbų vykdymas dar nebuvo pradėtas. Vykdyto pradžia laikoma „Telia“ darbuotojų veikla, tiesiogiai susijusi su užsakymo vykdymu.

#### **VIII. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ**

46. Klientas Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka atsako už visą neteisėtą veiklą, jei tokia būtų vykdoma naudojantis Paslauga.

47. „Telia“ neužtikrinus Paslaugos užsakyme numatyto Paslaugos lygmens (SLA), Klientas turi teisę už kiekvieną vėluojamą valandą reikalauti kompensacijos, kuri skaičiuojama po 0,04 proc. nuo mėnesinio mokesčio už atitinkamą Paslaugos komponentą, kurio Paslaugos lygmuo (SLA) nebuvo užtikrintas.

48. Klientas atlygina „Telia“ patirtus nuostolius, atsiradusius įskaitant, bet neapsiribojant, dėl:

48.1. „Telia“ suteiktos programinės įrangos arba priemonių

gadinimo, neteisėto poveikio ar pakeitimų, kitų neteisėtų Kliento veiksmų ar dėl naudojimosi Paslauga ne pagal Taisyklėse numatytą paskirtį;

48.2. trečiųjų asmenų „Telia“ atžvilgiu pareiktų pretenzijų arba ieškinių dėl Kliento naudojimosi Paslauga.

49. Naudodamasis Paslauga, Klientas visiškai atsako už savo ir kitų asmenų, kurie naudojami Klientui teikiama Paslauga, veiksmus.

50. „Telia“ nebus atsakinga:

50.1. už jokią informacijos iškraipymą arba sugadinimą, įvykstančius perduodant šią informaciją internetu;

50.2. Klientui pareikalavus laikinų prisijungimų prie resursų su administratoriaus teisėmis, „Telia“ neprisiima atsakomybės dėl galimų tyčinių ar netyčinių incidentų bei neįsipareigoja užtikrinti Paslaugos užsakyme numatyto paslaugos lygmens (SLA).

51. Atsižvelgiant į tai, kad naudojimuisi Paslauga Klientas privalo užtikrinti interneto ryšį, „Telia“ neatsako už kito tiekėjo teikiamo interneto ryšio sutrikimus. Taip pat „Telia“ neatsako už tai, kad dėl gedimų trečiųjų asmenų elektroninių ryšių tinkluose arba dėl kitų elektroninių ryšių paslaugas teikiančių įmonių kaltės Klientas negali pasiekti sistemų, arba dėl sutrikimų elektroninių ryšių tinkluose informacija buvo prarasta, iškraipyta ir panašiai.

52. Jokiais atvejais „Telia“ neprisiima atsakomybės už Kliento duomenų atskleidimą ar bet kokią paviešinimą bei praradimą ne dėl „Telia“ kaltės.

53. „Telia“ neatsako už jokių netiesioginius nuostolius (įskaitant nuostolius dėl verslo, pelno bei duomenų praradimo), net jeigu „Telia“ buvo informuota apie tokių nuostolių atsiradimo galimybę.

54. „Telia“ atsakomybė, tenkanti dėl Paslaugos neteikimo ar netinkamo teikimo, esant bet kokioms aplinkybėms, visada bus ribojama iki tiesioginių nuostolių sumos, atitinkančios 1 (vieno) mėnesio mokestį, Kliento mokamą už naudojamąsi Paslauga.

#### **IX. PASLAUGOS TEIKIMO APRIBOJIMO, NUTRAUKIMO SĄLYGOS**

55. „Telia“ turi teisę dėl svarbių priežasčių vienašališkai nutraukti Paslaugos teikimą, apie tai informavusi Klientą prieš 30 (trisdešimt) dienų.

56. „Telia“ pasilieka teisę nedelsdama visiškai arba iš dalies nutraukti Paslaugos teikimą, jei Klientas pažeidžia Sutartį, Taisykles arba „Telia“ nurodymus arba Klientas, „Telia“ vertinimu, gali rimtai sutrikdyti „Telia“ sistemos darbą, arba piktnaudžiauja Paslauga. Apribojus Paslaugos teikimą, Klientas neatleidžiamas nuo pareigos sumokėti už suteiktas Paslaugas.

57. „Telia“ turi teisę nedelsdama nutraukti Paslaugos teikimą, jeigu Klientas pripažįstamas bankrutavusiu, yra likviduojamas arba yra laiku neatsiskaitęs už Paslaugas.

58. Jeigu „Telia“ nutraukia Paslaugos teikimą dėl to, kad Klientas pažeidė Sutartį arba Taisykles, „Telia“ pasilieka teisę iš Kliento reikalauti dėl Kliento kaltės patirtos žalos atlyginimo.