

PASLAUGOS „SERVERIŲ IR SISTEMŲ PRIEŽIŪRA“ TEIKIMO Taisyklės

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

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

2. Paslaugai teikti yra būtina, kad Kliento serveriai ir sistemos būtų „Telia“ duomenų centruose arba Klientas naudotųsi „Telia“ teikiamomis Debesų kompiuterijos paslaugomis.

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

4. Paslaugos mokesčiai skelbiami „Telia“ tinklapyje www.telia.lt. Kliento pasirinktų Paslaugos komponentų mokesčiai nurodomi Paslaugos užsakyme.

II. SĄVOKOS

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

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

5.2. **Duomenų centras** – tai TIER II arba TIER III standartus atitinkantis duomenų centras, kuriame laikomi Kliento serveriai ir sistemos;

5.3. **Debesų kompiuterijos paslauga** – Kliento užsakyta ir „Telia“ teikiama paslauga „Debesų kompiuterija“, suteikianti Klientui galimybę naudotis virtualiais ištekliais, sukurti virtualius serverius ir laikyti savo duomenis elektroniniu formatu;

5.4. **OS** (operacinė sistema) - sistemos programinė įranga, valdanti serverio aparatinį ir programinį išteklių bei teikianti bendrąsias paslaugas serverio programoms;

5.5. **Sistemos** – operacinių sistemų rolės, jų tarnybos ir kita programinė įranga, nurodyta šių Taisyklių priede Nr. 1;

5.6. **Incidentas** – Paslaugos gedimas, turintis įtakos Paslaugos veikimui ir Kliento naudojimuisi sistemomis;

5.7. **Profilaktiniai darbai** – laikas, kai atliekama techninė Paslaugos priežiūra. Profilaktiniai darbai apima „Telia“ reguliariai atliekamus profilaktinius Paslaugos „Serverių ir sistemų priežiūra“ darbus, infrastruktūros stebėjimą, atnaujinimą, atsarginių kopijų paslaugos administravimą, „Microsoft“ licencijų administravimą pagal „Microsoft“ programinės įrangos naudojimo taisykles ir pan. Profilaktinių darbų metu įvykę Paslaugos sutrikimai nėra laikomi Paslaugos gedimais;

5.8. **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 kontaktinio 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 www.telia.lt tinklapyje arba kitomis elektroninėmis priemonėmis. Jeigu tokie pakeitimai iš esmės blogina Kliento padėtį, Klientas turi teisę atsisakyti 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 naudojamą Paslauga, jei „Telia“ mano, kad tai yra būtina, arba Klientas pažeidžia Taisyklių 15 punkto įsipareigojimus;

14.4. samdyti subrangovus savo įsipareigojimams vykdyti, likdama atsakinga už jų veiksmus.

15. Klientas įsipareigoja:

15.1. suteikti „Telia“ visapusišką prieigą prie sistemos, įskaitant fizinę ir nuotolinę prieigą bei administratoriaus teises;

15.2. 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;

15.3. nenaudoti „Telia“ prekės ženklų be atskiros rašytinio „Telia“ sutikimo;

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

17. Detalus Paslaugos skirtingų komponentų techniniai funkcionalumai pateikti šių Taisyklių priede Nr. 1.

IV. PASLAUGOS DIEGIMAS

18. Paslaugos diegimo darbai apima:

18.1. Užsakytų Sistemų diegimą ir konfigūravimą;

18.2. Tinklo resursų konfigūraciją (jei reikia);

18.3. Vartotojų prieigos teisių konfigūravimą;

18.4. Stebėjimo (*angl. monitoring*) paruošimą ir konfigūravimą;

18.5. Rezervinių kopijų sistemos paruošimą ir konfigūravimą, rezervinių kopijų darymo plano suderinimą;

18.6. Kliento paskyros sukūrimą „Telia“ kreipinių valdymo sistemoje ir Paslaugos perdavimą į eksploataciją.

V. PATAISŲ, NAUJINIMŲ IR PROFILAKTINIŲ DARBŲ VALDYMAS

19. Valdydama pataisas ir naujinimus, „Telia“ vykdo šiuos veiksmus:

19.1. Kritinių ir „Telia“ ar sistemų gamintojo rekomenduojamų pataisų diegimas;

19.2. Kritinių ir „Telia“ rekomenduojamų integruotosios programinės įrangos (*angl. firmware*) naujinimų diegimas;

19.3. Sistemų versijos naujinimas, priklausomai nuo OS šeimos;

20. Bet koks pataisų diegimas ir Profilaktiniai darbai atliekami Kliento pasirinktu (iš „Telia“ pasiūlytų variantų) ir Užsakyme nurodytu laikotarpiu. Jei Klientas atsisako pasirinkti priežiūros laikotarpį ar jo nepasirenka, ji nustato „Telia“. Klientas prieš 7 kalendorines dienas informuojamas apie bet kokius planuojamus pataisų taikymo darbus. Klientas turi teisę atšaukti suplanuotus pataisų taikymo darbus, įteikdamas „Telia“ rašytinį pranešimą likus ne mažiau nei 3 dienoms iki suplanuotos datos. Jei toks pranešimas negaunamas, pataisos taikomos, kaip suplanuota.

VI. SISTEMŲ STEBĖJIMAS

21. Stebėdama Sistemas, „Telia“ vykdo šiuos veiksmus:

21.1. Sistemos stebėjimo agentų ir (arba) tarnybų diegimas, konfigūravimas (vieną kartą);

21.2. Standartinių stebėjimo šablonų pradinis konfigūravimas priklausomai nuo OS ir veikiančių serverio tarnybų (*angl. roles*) ir sukonfigūruotų parametrų stebėjimas;

21.3. Reagavimas į automatinius stebėjimo sistemų pranešimus ir jų šalinimas;

21.4. Sistemos žurnalo analizė (pagal poreikį arba įvykus Incidentui);

21.5. Pasirinktinių sričių ar būsenų stebėjimas. Klientas gali teikti „Telia“ prašymus dėl pasirinktinių stebėjimo parametrų ir nestandartinių paslaugų ar programų stebėjimo. „Telia“ vertina prašymą ir pateikia jo vykdymo pasiūlymą arba atsisako jį vykdyti, jei „Telia“ specialistai nustato, kad įvykdyti tokio prašymo negalima. Už pasirinktinio stebėjimo užklausų vykdymą taikomas „Telia“ nustatytas papildomas mokestis.

VII. ATSARGINĖS KOPIJOS

22. Valdydama atsarginių kopijų kūrimą ir atkūrimą, „Telia“ užtikrina, kad Sistemos ir programų diskų atsarginės kopijos būtų kuriamos pagal Kliento pasirinktą atsarginių kopijų kūrimo parametrų rinkinį:

Atsarginių kopijų kūrimo parametrų rinkiniai
Pilnos atsarginės kopijos kūrimas kas 7 dienas. Kiekvienos dienos dalinės atsarginės kopijos kūrimas. Maksimalus duomenų praradimo laikas (angl. RPO) – 24 val. Kopijų saugojimas 7 dienas.
Standartinis rinkinys. Pilnos atsarginės kopijos kūrimas kas 14 dienų. Kiekvienos dienos dalinės atsarginės kopijos kūrimas. Maksimalus duomenų praradimo laikas (angl. RPO) – 24 val. Kopijų saugojimas 14 dienų
Pilnos atsarginės kopijos kūrimas kas 30 dienų. Kiekvienos dienos dalinės atsarginės kopijos kūrimas. Maksimalus duomenų praradimo laikas (angl. RPO) – 24 val. Kopijų saugojimas 30 dienų

23. Jei Klientas nepasirenka atsarginių kopijų kūrimo parametrų rinkinio, yra taikomas standartinis atsarginių kopijų kūrimo parametrų rinkinys;

24. Eksploatacinė veikla (įtraukta į mėnesinį mokestį):

24.1. Atsarginių kopijų kūrimo įrangos ir programinės įrangos priežiūra, efektyvumo analizė ir derinimas;

24.2. OS, duomenų bazės ir programų atkūrimas įvykus aukšto prioriteto Sistemos, duomenų bazės ar programos gedimui. Atstatymo laikas priklauso nuo atsarginės kopijos dydžio, todėl „Telia“ neįsipareigoja užtikrinti Užsakyme nurodyto Paslaugos lygmens (SLA);

24.3. Atsarginių kopijų laikmenų saugojimas.

25. Papildomų atsarginių kopijų kūrimas, jei Klientas to pageidauja. Už papildomas atsargines kopijas taikomas „Telia“ nustatytas papildomas mokestis.

VIII. „MICROSOFT“ PROGRAMINĖS ĮRANGOS NAUDOJIMO Taisyklės

26. Klientas, naudodamasis Paslauga, turi teisę naudotis *Microsoft Windows Server* ir kita iš „Telia“ užsisakyta „Microsoft“ programine įranga pagal šias Taisykles, suderintas su SPLA (Service provider Licence Agreement) licencijavimo programa, „Microsoft“ licencijavimo taisyklėmis (End User License Terms), ir įsipareigoja laikytis žemiau išvardintų naudojimosi „Microsoft“ programine įranga taisyklių.

27. Klientas už naudojimąsi užsakyta „Microsoft“ programine įranga moka mėnesinį mokestį, kuris apskaičiuojamas kas mėnesį, kalendorinių mėnesių tikslumu, t. y. jeigu Klientas nutraukia Sutartį ar atsisako paslaugos pirmą einamojo mėnesio dieną, tai mokestis skaičiuojamas už visą kalendorinį mėnesį.

28. Klientui draudžiama:

28.1. pašalinti, pakeisti ar paslėpti tekstinę ir/ar grafinę informaciją apie autorių teises, prekinį ženklą ar bet koki kitą nuosavybės teisės objektą, esantį „Microsoft“ programinėje įrangoje. Klientas neturi teisės pagal šią Sutartį naudoti jokių „Microsoft“ logotipų jokiais būdais;

28.2. daryti „Microsoft“ programinės įrangos kopijas, išskyrus kai „Telia“ leidimu daroma viena programinės įrangos kopija konkrečiame Kliento įrenginyje;

28.3. daryti kartu su „Microsoft“ programine įranga pateiktų dokumentų kopijas;

28.4. „Microsoft“ programinę įrangą išskaidyti dalimis, keisti „Microsoft“ programinės įrangos programinį kodą ar atlikti bet kokius kitus programinės įrangos pakeitimo veiksmus;

28.5. terminuoti ar neterminuoti nuomoti, suteikti panaudai, įkeisti, tiesiogiai ar netiesiogiai perduoti ar platinti „Microsoft“ programinę įrangą tretiesiems asmenims, taip pat suteikti tretiesiems asmenims priėjimą prie „Microsoft“ programinės įrangos ir/ar leisti naudotis „Microsoft“ programinės įrangos funkcionalumais, išskyrus atvejus numatytus Sutartyje.

29. „Microsoft“ programinės įrangos gamintojas („Microsoft“), įskaitant gamintojo tiekėjus, ir „Telia“ neatsako už bet kokius Kliento patirtus atsitiktinius, tiesioginius ir/ar netiesioginius nuostolius dėl „Microsoft“ programinės įrangos sutrikimų.

30. Kai „Microsoft“ programinė įranga yra pirmą kartą minima kokiaje nors rašytinėje ar vaizdinėje komunikacijoje, Klientas privalo naudoti atitinkamą prekęs ženklą, Produkto deskriptorių ir prekių ženklo simbolį („™“ arba „®“) ir aiškiai nurodyti „Microsoft“ (arba „Microsoft“ tiekėjų) nuosavybės teises į šiuos ženklus. Klientas negali imtis jokių veiksmų, kurie sumažintų arba trukdytų „Microsoft“ (arba „Microsoft“ tiekėjams) naudotis intelektinės nuosavybės teisėmis į prekęs ženklą(-us) arba prekių pavadinimą(-us).

31. Klientas sutinka, kad siekiant užtikrinti Paslaugos pateikiamumą ir „Telia“ įsipareigojimus prieš trečiąsias šalis, Sutartyje esanti informacija apie Klientą gali būti perduota trečiajai šaliai, susijusiai su programinės įrangos gamyba ar platinimu.

32. Klientas pilnai atsako už kiekvieną netinkamą „Telia“ neautorizuotą „Microsoft“ programinės įrangos įdiegimą, naudojimą, kopijavimą, prieigos suteikimą bei platinimą ir įsipareigoja atlyginti visus dėl to „Telia“ patirtus nuostolius, įskaitant, bet neapsiribojant, „Telia“ atlygintais „Microsoft“ nuostoliais.

33. Nutraukęs Paslaugos užsakymą, Klientas įsipareigoja ne vėliau kaip per 14 kalendorinių dienų pašalinti arba grąžinti „Microsoft“ programinę įrangą ir visas jos kopijas arba šiuo laikotarpiu sudaryti sąlygas „Telia“ įgaliotiems asmenims pašalinti „Microsoft“ programinę įrangą prisijungus nuotoliniu būdu.

34. Klientas įsipareigoja visais atvejais pašalinti „Microsoft“ programinę įrangą (angl. *software*) prieš perleisdamas savo įrangą (angl. *hardware*) tretiesiems asmenims.

35. Klientas neįgyja nuosavybės teisės ir/ar intelektinės nuosavybės teisių į naudojamą „Microsoft“ programinę įrangą, jos dalis ir/ar elementus, įskaitant, bet neapsiribojant, į „Microsoft“ programinę įrangą įtrauktus grafinius, audio, video ir kitais būdais, sudarančiais ar galinčiais būti savarankiškais autorių teisių ar gretutinių teisių objektais.

36. Suteikdami teisę Klientui naudotis „Microsoft“ programine įranga, nei „Microsoft“, įskaitant „Microsoft“ tiekėjus, nei „Telia“ neįsipareigoja teikti jokių su „Microsoft“ programine įranga susijusių priežiūros paslaugų, išskyrus Telia atliekamą licencijos įdiegimą, ištrynimą bei kiekio kontrolę.

37. Klientas visais atvejais lieka tiesiogiai atsakingas prieš „Microsoft“ už šioje Taisyklių dalyje numatytų įsipareigojimų pažeidimą. „Microsoft“ turi teisę kontroliuoti ir prižiūrėti, kaip laikomasi šios Taisyklių dalies nuostatų. Tuo tikslu Klientas sutinka, kad informacija apie Klientą bei Sutartį su Klientu gali būti perduota „Microsoft“ jai to pareikalavus.

38. Naudojimasis „Microsoft“ programine įranga, neatleidžia Kliento nuo pareigos būti pačiam atsakingam už papildomai naudojamą „Microsoft“ programinę įrangą.

39. „Microsoft“ ir „Telia“ negarantuoja, jog „Microsoft“ programinę įrangą bus galima naudoti nepertraukiamai, jog „Microsoft“ programinė įranga yra apsaugota nuo kritinių klaidų (angl. *fault-tolerant*) ar kitų sistemos klaidų, kurios gali atsirasti dėl gedimų tinkluose, techninėje ar programinėje įrangoje ar dėl kitų išorės veiksnių atsiradimo. Klientas pats atsako už saugų „Microsoft“ programinės įrangos naudojimą ir įsipareigoja tiesiogiai ar netiesiogiai nenaudoti „Microsoft“ programinės įrangos tokiu būdu, tokiose situacijose ar sistemose, kurios galėtų sukelti žalą aplinkai, asmens sveikatai ar gyvybei. „Microsoft“ programinės įrangos naudojimas didelės rizikos atvejais (angl. *High Risk Use*) yra GRIEŽTAI DRAUDŽIAMAS. Didelės rizikos atvejai apima, bet neapsiribojant, orlaivių ar bet kokių kitų rūšių transporto priemonių, susisijusių su žmonių gabenimu, branduolinių ar cheminių reakcijų įrenginių ir III klasės medicinos įrenginių naudojimą.

IX. KREIPINIŲ, PAKEITIMŲ, INCIDENTŲ IR PROBLEMŲ VALDYMAS

40. Pranešti apie gedimus gali Kliento atstovai, kurių sąrašas yra suderinamas prieš pradėdant teikti Paslaugą.

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

42. Pranešdamas apie gedimą, Kliento kontaktinis asmuo turi: 42.1. prisistatyti, nurodyti Kliento įmonės pavadinimą ir nurodyti, kad jis/ji yra kontaktinis asmuo;

42.2. nurodyti sutrikusios įrangos ar Sistemos pavadinimą;

42.3. apibūdinti iškilusias problemas esmę ar prigimtį kaip galima tiksliau;

42.4. nurodyti sugedusios techninės ar programinės įrangos platformą (Duomenų centre talpinamas fizinis serveris arba debesų kompiuterijos paslauga).

43. Primami tik kreipiniai, susijusę su Paslaugos užsakyme nurodytais komponentais;

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

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

44.2. Techninio sprendimo parengimas;

44.3. Pakeitimų rizikos vertinimas;

45. Pakeitimai valdomi vadovaujantis „Telia“ pakeitimų valdymo procesais;

46. Už pakeitimus, neįeinančius į šių Taisyklių priede Nr. 1 Sistemų funkcionalumus, taikomas „Telia“ nustatytas papildomas mokestis.

47. Valdydama Incidentus, „Telia“ atsako už šiuos veiksmus:

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

47.2. Incidentų klasifikavimas pagal sistemų poveikį;

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

47.4. Priskyrimas ir pakartotinis priskyrimas;

47.5. Pradinė analizė, tyrimas ir sprendimas;

47.6. Incidentų uždarymas;

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

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

49. Ataskaitų teikimas. Klientas turi teisę gauti praėjusio mėnesio standartinę Incidentų valdymo ataskaitą. „Telia“ pasilieka teisę keisti tokių ataskaitų formatą neįsėjęs Kliento. Ataskaitų pateikimo terminas – 30 dienų nuo prašymo gavimo iš Kliento dienos.

50. 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.

51. Valdydama problemas, „Telia“ vykdo šiuos veiksmus:

51.1. 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;

51.2. Problemų tyrimas ir diagnostika;

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

X. PAPILDOMI DARBAI

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

53. 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 kt. dokumentai yra teisėti, Šalių pripažįstami ir reiškia sutikimą bei ketinimą prisiimti iš šių dokumentų kylančius įsipareigojimus, įskaitant pareigą apmokėti. Tokius dokumentus šalis laikys rašytiniais.

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

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

XI. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

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

57. „Telia“ neužtikrinus Paslaugos užsakyme numatyto Paslaugos lygmens (SLA), Klientas turi teisę už kiekvieną vėluojamą valandą reikalauti kompensacijos, kuri skaičiuojama po 5 proc. nuo mėnesinio mokesčio už atitinkamą Paslaugos komponentą, kurio Paslaugos lygmuo (SLA) nebuvo užtikrintas.

58. Klientas atlygina „Telia“ patirtus nuostolius, atsiradusius dėl:

58.1. „Telia“ suteiktos programinės įrangos arba priemonių gadinimo, neteisėto poveikio ar pakeitimų, kitų neteisėtų Kliento veiksmų ar dėl naudojimosi Paslauga ne pagal Taisyklėse numatytą paskirtį;

58.2. trečiųjų asmenų „Telia“ atžvilgiu pareikštų pretenzijų arba ieškinių dėl Kliento naudojimosi Paslauga.

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

60. „Telia“ nebus atsakinga:

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

60.2. jei Klientas negalėjo naudotis Paslauga dėl to, kad neturėjo kompiuterinės, programinės ar kitos įrangos arba dėl to, kad ši įranga buvo sugedusi;

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

61. 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.

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

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

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

XII. PASLAUGOS TEIKIMO APRIBOJIMO, NUTRAUKIMO SĄLYGOS

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

66. „Telia“ pasilieka teisę nedelsdama visiškai arba iš dalies nutraukti Paslaugos teikimą, jei Klientas pažeidžia Sutartį, Taisyklės 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.

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

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