

Pielikums Nr. _____

līgumam Nr. _____

par elektronisko sakaru pakalpojumiem

noslēgtam _____, 201_. gada ____.

VIRTUĀLO SKAITĻOŠANAS RESURSU NOMAS PAKALPOJUMA TEHNISKĀ UN FINANŠU SPECIFIKĀCIJA**1. TERMINI UN TO NOZĪME:**

Resursi	Pasūtītājam piešķirto virtuālo skaitļošanas resursu kopums: virtuālie procesori (CPU), operatīvā atmiņa (RAM), diska vieta (HDD), virtuālās mašīnas, tīklošana, IP adreses, momentkopijas (snapshots), veidnes, ISO attēli, interneta pieslēgums, papildus lietotāju konti u.c. papildpakalpojumi saskaņā ar šīs Specifikācijas vai Līguma noteikumiem;
Pakalpojums	Saskaņā ar Līguma un šīs Specifikācijas noteikumiem TELIA sniegtais Resursu nomas pakalpojums;
Cloudy™ portāls	Lietotāju pašapkalpošanās portāls, kas dod iespēju lietot Resursus ar Pasūtītājam nepieciešamo konfigurāciju;
Cenrādis	Pasūtītājam pieejamo Resursu izmaksas. Cenrādis ir pieejams TELIA vietnē un/vai www.cloudy.lv mājas lapā;
Datu rezerves kopēšanas politika	Pasūtītāja datu rezerves kopēšanas pasākumu kopums, kas nodrošina datu rezerves kopiju pareizu glabāšanu un iespēju tos atjaunot incidenta gadījumā;
Pieprasījums	Pasūtītāja pieteikums par izmaiņu veikšanu Pasūtītāja infrastruktūrā vai tās administrēšanu, konsultatīvais Pasūtītāja pieprasījums, citi Pasūtītāja pieprasījumi. Pieprasījumu apkalpošana notiek par maksu, izņemot gadījumus, kad Pieprasījums nevar tikt izpildīts ar Pasūtītāju; maksa par Pieprasījumu apkalpošanu tiek aprēķināta atbilstoši administratora patērētajām darba stundām saskaņā ar Cenrādi, kas pieejams TELIA vietnē.

2. PAKALPOJUMA LIETOŠANAS UZSKAITE UN NORĒKINU KĀRTĪBA

- 2.1. Pakalpojumam nav noteikts minimālais lietošanas termiņš.
- 2.2. Pakalpojuma uzskaitē notiek atbilstoši faktiski patērētajam Resursu apjomam. Faktiski lietotā katra atsevišķā Resursa uzskaites nosacījumi ir noteikti Cenrādī.

3. PAKALPOJUMS UN TĀ LIETOŠANAS NOTEIKUMI

- 3.1. Parakstot šo Specifikāciju, Pasūtītājs saņem piekļuvi Resursiem
- 3.2. Ja Pasūtītājs vēlas Līguma darbības laikā mainīt tam piešķirto Resursu konfigurāciju un ierobežojumus tas nosūta TELIA Pieprasījumu par izmaiņu veikšanu saskaņā ar šīs Specifikācijas 8.sadaļu. TELIA pēc saviem ieskatiem patur tiesības atteikt Pasūtītājam piešķirt lietošanā pieprasītos Resursus.
- 3.3. TELIA nodrošina Pasūtītājam iespēju izveidot un lietot diska vietu uz koplietošanas disku masīviem, kas izvietoti ne mazāk kā 2 (divos) ģeogrāfiski attālinātos datu centros. Pasūtītājs ir atbildīgs par savu Datu rezerves kopēšanas politikas ieviešanu, uzturēšanu un kontroli. Incidenta ar kādu no TELIA datu centriem vai atsevišķu disku masīvu gadījumā TELIA garantē Pasūtītājam iespēju piekļūt un lietot tos datus, ko Pasūtītājs būs izvietojis citā datu centrā atbilstoši savai Datu rezerves kopēšanas politikai.
- 3.4. Pasūtītājs apņemas, lietojot Pakalpojumu, izmantot TELIA nodrošinātas virtualizācijas integrācijas komponentes. Pretējā gadījumā TELIA negarantē Pakalpojuma netraucētu darbību.
- 3.5. Pakalpojumā iekļauta aizsardzība no nesankcionētas piekļuves un kaitīgās programmatūras, izmantojot uz cietināta Linux bāzes realizētu virtuāla maršrutizētāja, kas veic ugunsmūra funkciju, tīkla noslodzes balansēšanu un portu pāradresāciju.
- 3.6. Pakalpojums neietver TELIA pienākumu jebkādā veidā izvietot Pasūtītāja datus un veikt to

administrēšanu pēc izvietojuma, tajā skaitā veikt 3.5. punktā minēto funkciju konfigurēšanu, izņemot gadījumus, kad Puses papildus vienojas par to atsevišķi.

3.7. Līguma vai šīs Specifikācijas izbeigšanas gadījumā Pasūtītājam ir pienākums izņemt savus datus no Resursiem līdz Pakalpojuma sniegšanas izbeigšanai. TELIA negarantē datu Pieejamību pēc Pakalpojuma sniegšanas izbeigšanas. 3.8. TELIA patur tiesības pārtraukt Pakalpojuma sniegšanu bez brīdinājuma, ja TELIA saņēmusi pamatotu pretenziju no trešajām personām par autortiesību aizskārumu, krāpniecību vai tādu materiālu pieejamību, kuros propagandēta cietsirdīga uzvedība, vardarbība, erotika, pornogrāfija un kuri rada draudus bērna garīgajai attīstībai attiecībā uz Pasūtītāja izvietotiem publiski pieejamiem datiem.

3.9. Ja Pasūtītājam piešķirtas TELIA IP adreses nepamatoti tiek iekļautas surogātpasta melnajos sarakstos, TELIA veic pasākumus šo adresu dzēšanai no melnajiem sarakstiem. Gadījumā, ja TELIA rodas pamatotas aizdomas, ka Pasūtītājs izplata surogātpastu, izmantojot IP adreses no TELIA IP adresu apgabala, TELIA ir tiesības pieprasīt no Pasūtītāja kompensēt izdevumus, saistītus ar šo IP adresu dzēšanu no melnajiem sarakstiem.

4. PAKALPOJUMA IERĪKOŠANA

4.1. Pasūtītājam 1 (vienas) darba dienas laikā no šīs Specifikācijas parakstīšanas brīža tiek piešķirts unikālais konts Cloudy™ portālā, kas nodrošina Pasūtītājam piekļuvi Resursiem.

4.2. Šīs Specifikācijas 3.2.punktā minētajos gadījumos Pasūtītājam piekļuve Resursiem tiek piešķirta 5 (piecu) darba dienu laikā no Pieprasījuma saņemšanas brīža.

4.3. Pakalpojums un Resursi tiek uzskatīti par ierīkoti un nodoti Pasūtītājam no šīs Specifikācijas parakstīšanas vai Pieprasījuma saņemšanas brīža.

5. PIEEJAMĪBA

5.1. TELIA apņemas nodrošināt Pasūtītājam Resursu Pieejamību 99,9% apmērā.

5.2. Pieejamības aprēķinā netiek iekļauti Pakalpojuma sniegšanas pārtraukumi, kas radīti:

5.2.1. nepārvaramas varas apstākļu ietekmē;

5.2.2. Pasūtītāja rīcības dēļ; 5.2.3.

Plānoto darbu rezultātā.

6. PLĀNOTIE DARBI

6.1. Lai nodrošinātu Pakalpojuma Pieejamību atbilstoši noteiktajam rādītājam, TELIA ir pienākums un tiesības veikt Plānotos darbus, kas var ietekmēt Pakalpojuma Pieejamību.

6.2. Kopējais Plānoto darbu ilgums, kas ietekmē Pakalpojuma Pieejamību, nedrīkst būt ilgāks kā 1 (viena) stunda 1 (vienu) reizi mēnesī.

6.3. Plānotie darbi tiek veikti laika posmā no 23.00-7.00 (CET+2).

6.4. Par Plānotajiem darbiem TELIA paziņo Pasūtītājam vismaz 3 darba (trīs) dienas iepriekš, nosūtot paziņojumu uz attiecīgajā Līguma pielikumā norādīto Pasūtītāja elektroniskā pasta adresi.

7. KOMPENSĀCIJAS APRĒĶINĀŠANAS KĀRTĪBA

7.1. Kompensācijas izmaksas nosacījumi ir norādīti Noteikumos. 7.2. Ja Pieejamības rādītājs ir zemāks par 5.1. punktā noteikto, Pasūtītājam ir tiesības saņemt Kompensāciju, kas tiek aprēķināta kā daļa no Pakalpojuma mēneša abonēšanas maksas. Kompensācijas apjoms nevar pārsniegt Pasūtītāja mēneša abonēšanas maksas kopsummu.

7.3. Kompensācija par Pieejamības rādītāja neatbilstību tiek aprēķināta pēc formulas: $P - P_{\text{fakt}}$

$$\text{_____} \times D \times A, \text{ kur: } PP$$

P - Pieejamības rādītāja vērtība saskaņā ar 7.4.punktu;

P_{fakt} – faktiskā Pieejamības rādītāja vērtība mēnesī;

PP – Pieejamības rādītāja pārkāpuma solis saskaņā ar 7.4.punktu;

D – daļa no Pakalpojuma mēneša abonēšanas maksas par katru pārkāpuma soli saskaņā ar 7.4.punktu;

A –Pakalpojuma mēneša abonēšanas maksa.

7.4. Kompensācijas aprēķinā tiek izmantoti sekojoši parametri:

Pieejamības rādītājs	Pieejamības rādītāja pārkāpuma solis mēnesī (PP)	Daļa no Pakalpojuma mēneša abonēšanas maksas par katru pārkāpuma soli (D)
99,9%	0,1%	0,1 (1/10 daļa)

7.5. Pasūtītājs, kas vēlas, lai tam tiktu piešķirta Kompensācija, nosūta Pieprasījumu TELIA Klientu atbalsta dienestam. Pieprasījumu Pasūtītājs sūta līdz mēneša 10. datumam uz Klientu atbalsta dienesta elektroniskā pasta adresi, kas norādīta TELIA vietnē, informējot par iepriekšējā mēnesī notikušajiem gadījumiem, kas radījuši Pieejamības neatbilstību noteiktajam.

7.6. Pieprasījumā ir jānorāda Pasūtītāja Līguma numurs, problēmas datums un īss apraksts.

7.7. Pēc Pieprasījuma saņemšanas TELIA veiks tā pārbaudi, lai noteiktu, vai Kompensācijas Pieprasījums ir pamatots. Atbilde Pasūtītājam tiks sniegta 10 (desmit) darba dienu laikā.

7.8. Neatkarīgi no tā, vai ir iesniegts Kompensācijas Pieprasījums, Pasūtītājam ir pienākums apmaksāt rēķinus laicīgi un pilnā apjomā par saņemto Pakalpojumu.

7.9. Gadījumā, ja Pieprasījums būs pamatots, TELIA piešķirs attiecīgu atlaidi Pasūtītāja nākamā mēneša rēķinam.

8. PIEPRASĪJUMA APKALPOŠANAS KĀRTĪBA

8.1. Pasūtītājs nosūta Pieprasījumu TELIA uz Klientu atbalsta dienesta elektroniskā pasta adresi vai arī paziņo par Pieprasījumu telefoniski, zvanot uz TELIA vietnē norādīto tālruņa numuru.

8.2. Pieprasījumu ir tiesīgas veikt tikai Pasūtītāja kontaktpersonas, norādītas attiecīgajā Līguma pielikumā.

8.3. Pieprasījumā Pasūtītājam ir jānorāda šāda informācija:

8.3.1. Pasūtītāja nosaukums;

8.3.2. Pieprasījuma detalizēts apraksts (incidentu gadījumā vēlams pievienot Pieprasījumam ekrānuzņēmumu (screenshot) vai citus grafiskus paskaidrojumus .doc.jpg/.gif/.png formātos);

8.3.3. konta lietotājvārds un domēns, ar kuru ir saistīts Pieprasījums (nav obligāts); 8.3.4. Pasūtītāja izmantotais programnodrošinājums un tā versijas: operētājsistēma, pārlūkprogramma, pasta klients u.tml (nav obligāts).

8.4. Pēc Pieprasījuma saņemšanas TELIA nepieciešamības gadījumā sazinās ar Pasūtītāju papildus informācijas noskaidrošanai, izvērtē tā apkalpošanai nepieciešamo administratora darba stundu skaitu un Pieprasījuma izpildes paredzamo termiņu un ne vēlāk kā 1 (vienas) darba dienas laikā no pilnas informācijas saņemšanas paziņo par to Pasūtītājam.

8.5. Saņemot Pasūtītāja apstiprinājumu pa elektronisko pastu, TELIA veic Pieprasījuma apkalpošanu.

8.6. Pēc Pieprasījuma izpildes Pasūtītājs apņemas nomainīt tā izpildes rezultātā TELIA iesniegtos piekļuves datus; TELIA neatbild par darbībām, kuras tiek veiktas ar uzskaites datiem pēc Pieprasījuma izpildes.

TELIA

Pasūtītājs

Mikus Ozols
valdes priekšsēdētājs