

KLIENTŲ PATEKIMO Į TELIA LIETUVA, AB DUOMENŲ CENTRUS TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Ši tvarka (toliau – Tvarka) reglamentuoja kliento (toliau – Klientas), sudariusio su Telia Lietuva, AB (toliau – „Telia“) paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis) ir potencialaus kliento, (toliau – Potencialus Klientas), su kuriuo ketinama pasirašyti sutartį, (toliau – Klientas), sudariusio su Telia Lietuva, AB (toliau – „Telia“) paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis), atstovų patekimo į duomenų centrus tvarką. Ši tvarka taikoma ir antrinio bei tretinio lygio „Telia“ dukterinėms įmonėms.

II. POTENCIALIŲ KLIENTŲ ATSTOVŲ ĮLEIDIMAS Į DUOMENŲ CENTRUS

2. Pardavimų vadovas ar vadybininkas, norėdamas parodyti Potencialiam Klientui duomenų centrą, privalo kreiptis į Rizikų valdymo padalinį, kad būtų suteikta teisė Potencialiam Klientui pakliūti į duomenų centrą. Po Rizikų valdymo padalinio patvirtinimo, kad potencialus klientas galėtų būti įleistas į Duomenų centrą, Pardavimų vadovas ar vadybininkas privalo registruoti įprasta tvarka, aprašyta Tvarkos 5-ame punkte.

III. KLIENTO ATSTOVŲ SĄRAŠO PATEIKIMAS

3. Klientas privalo pateikti darbuotojų, atsakingų už Kliento įrangos priežiūrą, jos gedimų šalinimo bei planinius darbus, sąrašą „Telia“ per 5 darbo dienas nuo Sutarties įsigaliojimo dienos, tačiau bet kokių atveju ne vėliau kaip likus 1 d. d. iki įrangos priežiūros, planinių darbų vykdymo dienos. „Telia“ gali sąrašė nurodytiems darbuotojams išduoti leidimus.

4. Klientas privalo atnaujinti Tvarkos 2 punkte nurodytą sąrašą pasibaigus leidimų galiojimo laikui ir/ar pasikeitus sąrašė esantiems darbuotojams, apie tai raštu informuodamas „Telia“.

IV KLIENTO ATSTOVŲ ĮLEIDIMAS Į DUOMENŲ CENTRUS

5. Kliento atstovas, norėdamas patekti į duomenų centrus įrangos priežiūros, planinių darbų ar įrangos gedimų šalinimo tikslais, privalo iškviešti „Telia“ įgaliotą atstovą paskambinęs telefonu 1555 (skambinant iš „Telia“) arba 8 (5) 2400005 (skambinant iš kitų operatorių tinklų) arba el. paštu adresu ServiceDesk@itsupport.lt. Apie kontaktinio telefono pasikeitimą „Telia“ privalo nedelsdama informuoti Klientą.

6. „Telia“ darbuotojai informuoja Klientą apie patvirtintą atvykimo laiką ir nurodo įgaliotą „Telia“ atstovą, kuris lydės Kliento atstovus, bei jo kontaktinius duomenis.

7. Maksimalus laikas, per kurį po užregistruoto Kliento iškvietimo „Telia“ užtikrina Kliento atstovo patekimą į duomenų centrus:

7.1. planinių darbų vykdymui – 1 d. d.;

7.2. esant gedimams:

7.2.1. darbo metu (pirmadienį-ketvirtadienį – 8.00-17.00, penktadienį – 8.00-15.45) – 2 val.

7.2.2. ne darbo metu ir poilsio bei švenčių dienomis – 4 val.

8. Apsaugos darbuotojas patikrina Kliento atstovo asmenį liudijantį dokumentą/darbo pažymėjimą ir leidimą, išduotą „Telia“. Iškvieistas „Telia“ įgaliotas atstovas palydi Kliento atstovą prie duomenų centre esančios Kliento įrangos. Lydintis į patalpas įgaliotas asmuo būna šalia Kliento atstovo visą laiką, kiek jis užtrunka atlikdamas reikiamus darbus.

9. Klientų atstovai į patalpas įleidžiami tik su galiojančiais „Telia“ išduotais leidimais.

10. Baigęs darbus Kliento atstovas pasirašo du palydos į duomenų centrą aktus, kurių vienas egzempliorius atiduodamas Kliento atstovui, kitas lieka iškvieistam „Telia“ įgaliotam atstovui. Jeigu Kliento atstovas atneša/išneša įrangą, ši įranga nurodoma palydos į duomenų centrus akte.

11. Palyda į duomenų centrą apmokestinama „Telia“ nustatytais ir „Telia“ tinklapyje www.telia.lt skelbiamais tarifais. „Telia“ turi teisę vienašališkai keisti palydos į duomenų centrą mokesčius, pranešusi apie tai Klientui raštu ar elektroninėmis priemonėmis likus ne mažiau kaip 30 dienų iki jų pakeitimo dienos.

12. Duomenų centro apsaugos darbuotojas svečių žurnale įrašo atvykimo ir išvykimo laiką bei lydinčio asmens vardą ir pavardę. Jeigu Kliento atstovas atneša/išneša įrangą, apsaugos darbuotojas užpildo įnešamos/išnešamos įrangos žurnalą, kuriame pateikiama tokia informacija: laikas, data, įrangos pavadinimas, Kliento arba Kliento atstovo vardas, pavardė ir parašas.

13. Jei Kliento atstovas negali atvykti sutartu laiku, apie tai jis privalo informuoti „Telia“ įgaliotą atstovą paskambinęs telefonu 1555 (skambinant iš „Telia“) arba 8 (5) 2400005 (skambinant iš kitų operatorių tinklų) arba el. paštu adresu ServiceDesk@itsupport.lt ne vėliau kaip prieš 2 val. iki anksčiau suderinto laiko.

14. Jei Kliento atstovas sutartu laiku neatvyksta ir apie tai nepraneša Tvarkos 13 punkte nustatytu laiku, arba vėluoja atvykti, mokestis už palydą pradamas skaičiuoti nuo to laiko, kada buvo sutarta Kliento atstovą įleisti į duomenų centrą.

15. Jei Kliento atstovas sutartu laiku neatvyksta ir apie tai nepraneša Tvarkos 13 punkte nustatytu laiku, arba vėluoja atvykti, iškvietas „Telia“ įgaliotas atstovas laukia 1 valandą nuo sutarto laiko. Kliento atstovui neatvykus ilgiau kaip 1 valandą, „Telia“ įgaliotas atstovas turi teisę išvykti iš objekto ir palydos akte pažymėti 1,5 valandos trukmės palydos laiką bei apmokestinti Klientą už šias paslaugas. Kito įleidimo į duomenų centrą laiką Klientas derina pagal galiojančią tvarką.

16. Jei sutartu laiku vėluoja atvykti „Telia“ įgaliotas atstovas, palydos mokestis pradamas skaičiuoti nuo tada, kai atvyksta „Telia“ įgaliotas atstovas ir Kliento atstovas įleidžiamas į objektą.

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

17. Ši tvarka privalo būti peržiūrima ir atnaujinama ne rečiau kaip vieną kartą į metus.
