

BIURO ĮRANGOS PRIEŽIŪROS PASLAUGOS TEIKIMO TAIŠYKLĖS

I. BENDROSIS NUOSTATOS

1. Šios Telia Lietuva, AB (toliau – „Telia“) Biuro įrangos priežiūros paslaugos (toliau – Paslauga) teikimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato teikiamų Paslaugų techninius kokybės parametrus, kokybės užtikrinimo standartus bei kitas sąlygas, susijusias su Paslaugos įdiegimu ir naudojimusi.

2. Paslauga teikiama, kai Klientas kreipiasi į IT pagalbos tarnybą telefonu 1816 arba el. paštu ITpagalba@telia.lt sutrikus kompiuterinės įrangos normaliam darbui arba pageidaujamas konsultacijos IT įrangos naudojimo klausimais. IT pagalbos tarnyba konsultuoja telefonu arba el. paštu, registruoja Kliento kreipinius dėl kompiuterinės įrangos sutrikimų ir vykdo gedimų šalinimą konsultacijos telefonu metu, prisijungdama prie Kliento kompiuterio nuotoliniu būdu arba atsiųsdama IT specialistą į Kliento biurą, esantį Lietuvos teritorijoje. Kliento įranga, esanti ne Lietuvos teritorijoje, aptarnaujama tik nuotoliniu būdu.

3. Paslaugos mokesčiai nurodomi Paslaugos užsakyme, taip pat skelbiami „Telia“ tinklapyje www.telia.lt.

II. SĄVOKOS

4. Šiose Taisyklėse naudojamos Sutartyje ir toliau šiame punkte nurodytos sąvokos:

- 4.1. aptarnavimo valandos - pirmadienis-ketvirtadienis nuo 8.00 iki 19.00 val.; penktadienis – nuo 8.00 iki 18.00 val.;
- 4.2. kompiuterinė įranga - Kliento kompiuterio techninė arba programinė įranga, perduota aptarnauti „Telia“, kurios kiekis nurodomas Paslaugos užsakyme;
- 4.3. biuro įrangos priežiūros paslauga arba Paslauga – paslauga, apimanti „Telia“ veiksmus, atliekamus siekiant garantuoti stabilią kompiuterinės įrangos veikimą;
- 4.4. darbo diena – „Telia“ darbo diena;
- 4.5. darbo valandos – pirmadienis-ketvirtadienis nuo 8.00 iki 17.00 val., penktadienis – nuo 8.00 iki 15.45 val.;
- 4.6. garantinis remontas – Kliento kompiuterinės įrangos pataisymas arba pakeitimas nemokamai, laikantis šios kompiuterinės įrangos įsigijimo dokumentuose nustatytos procedūros;
- 4.7. kompiuteris - kompiuterio komplektas, t.y. kompiuterio korpusas ir kompiuterio detalės, kurios yra kompiuterio korpuso viduje, o taip pat monitorius, pelė ir klaviatūra, priklausantys šiam kompiuterio komplektui;
- 4.8. kompiuterizuota darbo vieta arba KDV – kompiuteris ir su juo naudojamas spausdintuvas;
- 4.9. lokalus kompiuterių tinklas (LAN) – Kliento kompiuterinio tinklo kabeliai ir kompiuterinį tinklą palaikanti techninė bei programinė įranga;
- 4.10. pakaitinė įranga – „Telia“ nuosavybėje esanti techninė įranga, kuri laikinai suteikiama Klientui arba įdiegiama siekiant išspręsti techninę problemą ir kuri atlieka tas pačias operacines funkcijas kaip ir sugedęs techninis įrenginys;
- 4.11. programinė įranga – Kliento turima licencijuota ir teisėtai naudojama programinė įranga ir jos vartotojų licencijos;
- 4.12. programinės įrangos aptarnavimas – Kliento naudojamos programinės įrangos paruošimas darbui, programinės įrangos atnaujinimų įdiegimas ir, jeigu būtina, kompiuterinių virusų pašalinimas naudojant Kliento programinę įrangą;
- 4.13. vaizdo stebėjimo įrenginiai – IP kameros ir tinkliniai vaizdo įrašymo įrenginiai, kuriuos Klientui pateikė, Kliento vietiniame tinkle įdiegė ir „Telia“ informacinėse sistemose užregistravo „Telia“;
- 4.14. vartotojas – Kliento nurodytas kontaktinis asmuo, besinaudojantis KDV, kuriai užsakoma Paslauga;
- 4.15. veikimo atstatymo trukmė – tai laikas nuo Kliento kreipinio/problemos užregistravimo IT pagalbos tarnybos kreipinių valdymo sistemoje iki jo išsprendimo. Netaikoma, kai problema susijusi su fiziniu kompiuterinės įrangos gedimu.

III. PASLAUGOS SPECIFIKACIJA

5. Mokėjimo plano „Biuro įrangos priežiūra“ specifikacija:

	„Biuro įrangos priežiūra“
IT pagalbos tarnyba	
Kreipinių (problemų, užsakymų, pakeitimų) priėmimas bei registravimas	Taip
Užduočių priskyrimas vykdytojams ir vykdymo kontrolė	Taip
Konsultacijos telefonu ir elektroniniu paštu	Taip
Problemų identifikavimas ir sprendimas nuotoliniu būdu	Taip
Problemų identifikavimas ir sprendimas atvykstant pas Klientą.	Už papildomą mokestį
Kreipinių ataskaitų generavimas ir pateikimas (WEB puslapyje)	Taip
Kompiuterio programinės įrangos priežiūra	
Windows XP/Vista/7/8/10, OSX OS priežiūra	Taip
MS Office paketo / Open Office / Office 365 įdiegimas, atnaujinimas, konfigūravimas	Taip
Lietuviškų rašmenų įdiegimas	Taip
Interneto naršyklės (Internet Explorer) ir elektroninio pašto programos (Outlook, Outlook Express) įdiegimas, atnaujinimas, konfigūravimas;	Taip
Kitų populiarių interneto naršyklių ir kitų populiarių elektroninio pašto programų įdiegimas, atnaujinimas, konfigūravimas – pagal atskirą susitarimą	Taip
Spausdintuvo prijungimas, tvarkyklės įdiegimas, atnaujinimas, jos parametrų nustatymas; teisių, naudotis spausdintuvu kitiems vartotojams suteikimas	Taip
Vietinio kompiuterių tinklo priežiūra (nuo kompiuterio iki tinklo rozetės), vietinio tinklo gedimų identifikavimas	Taip
Fakso modemo įdiegimas/pakeitimas, tvarkyklės įdiegimas, atnaujinimas, jos parametrų nustatymas; interneto ryšio sukonfigūravimas	Taip
Antivirusinės programos įdiegimas, konfigūravimas ir automatinio atnaujinimo nustatymas, virusų suradimas ir panaikinimas, kompiuterio veiklos atstatymas	Taip
Skenerio ir kt. periferinių įrenginių prijungimas, tvarkyklių įdiegimas, atnaujinimas, parametrų nustatymas	Taip
Tarpininkavimas diegiant, atnaujinant, konfigūruojant ir prižiūrint taikomąsias programas – pagal atskirą susitarimą	Taip

Duomenų perkėlimas ir išsaugojimas prieš perinstaliuojant kompiuterį (darbų trukmė - iki 30 min.)	Taip
Kompiuterių darbo stebėjimas: Antivirusinės programos veikimo atnaujinimas; Sisteminio disko užsipildymas; Laikinių failų katalogo užsipildymas; Sisteminų žurnalų stebėjimas.	Taip
Duomenų perkėlimas į Office 365 platformą	Už papildomą mokestį
IT ūkio analizė (atliekama nuotoliniu būdu arba pas Klientą ofise)	Už papildomą mokestį
Kompiuterio techninės įrangos priežiūra	
Stacionaraus/nešiojamojo kompiuterio gedimų identifikavimas	Taip
Tarpininkavimas šalinant stacionaraus/nešiojamojo kompiuterio gedimus (garantinės įrangos ir periferinių įrenginių pristatymas į/iš autorizuoto serviso centro, tame pačiame mieste)	Taip
Vartotojo konsultavimas TĮ ir PĮ klausimais (telefonu, ne ilgiau 3 val. per mėn.)	Taip
Vartotojo konsultavimas TĮ ir PĮ klausimais (lankymosi pas Klientą metu, ne ilgiau 30 min. vieno vizito metu)	Už papildomą mokestį
Laikino kompiuterio suteikimas (jei remontas trunka ilgiau negu 3 darbo dienos)	Taip*

*Šio punkto nuostatos netaikomos „Telia“ skolininkams.

6. Klientui, užsisakiusiam Paslaugą, jo pasirinkimu gali būti suteikiama galimybė turėti kompiuterio administratoriaus teises. Tokiu atveju „Telia“ neatsako už Kliento veiksmus, kurie sukelia kompiuterio gedimą bei tokių gedimų pašalinimą per Taisyklių 30 punkte nurodytą terminą.

7. „Telia“ turi teisę keisti aptarnaujamos programinės ir techninės įrangos sąrašą, jei programinės įrangos gamintojas nutraukė šios įrangos palaikymą (priežiūrą). Jeigu Kliento naudojama techninė ir programinė įranga yra pasenusi ir nepalaikoma gamintojo, „Telia“ neatsako už gedimų, atsiradusių dėl gamintojo nepalaikomos įrangos, visišką pašalinimą per Taisyklių 30 punkte numatytą laiką. KDV veikimo atstatymo terminai negalioja, jei kompiuterinė (techninė ir programinė) įranga (arba bent vienas įrangos komponentas) nepriklauso įrangos sąrašui, kurią ištestavo operacinės sistemos gamintojas ir pripažino suderinama su operacine sistema, arba jei įrangai nebegalioja gamintojo garantija. Suderinamos įrangos sąrašai skelbiami operacinių sistemų gamintojų interneto portaluose.

8. Prižiūrimos kompiuterizuotos darbo vietos, kuriose įdiegtos Paslaugos specifikacijoje nurodytos operacinės sistemos.

9. Kiekviename kompiuteryje turi būti įdiegta ir nuolat veikianti Kliento įsigyta arba Paslaugos suteikta antivirusinė programinė įranga su galiojančia automatinio virusų aprašų atnaujinimo galimybe. Jeigu tokios nėra, „Telia“ neįsipareigoja pašalinti gedimų, atsiradusių dėl virusų apsaugos nebuvimo, per Taisyklių 30 punkte nurodytą terminą.

10. Klientas įsipareigoja užtikrinti, kad pateikiami Paslaugos užsakymai apims tik teisėtai naudojamą techninę ir programinę įrangą. Kitokiu atveju „Telia“ neįsipareigoja pašalinti gedimų, kurie susiję su neteisėtai naudojama programine ar technine įranga.

11. Jeigu prižiūrimose kompiuterizuotose darbo vietose nėra nuotolinio prisijungimo programos arba ji neaktyvi, „Telia“ neįsipareigoja pašalinti gedimų per Taisyklių 30 punkte nurodytą terminą, jeigu jiems pašalinti reikalinga operatyvi nuotolinė prieiga prie Kliento kompiuterio.

12. Klientas įsipareigoja Paslaugų teikimo tikslais pateikti „Telia“ visas programinės įrangos licencijas, kurių gali prireikti norint tinkamai teikti Paslaugas. Kitokiu atveju „Telia“ neįsipareigoja pašalinti gedimo, kurio vienintelis sprendimas paremtas Kliento naudojamos programinės įrangos perdėgimu, per Taisyklių 30 punkte nurodytą terminą.

13. KDV privalo būti įdiegti naujai operacinės sistemos atnaujinimai. Kitokiu atveju „Telia“ neįsipareigoja gedimų, kurių priežastis yra operacinės sistemos atnaujinimų nebuvimas, pašalinti per Taisyklių 30 punkte nurodytą terminą.

14. „Telia“ neįsipareigoja pašalinti gedimo su Kliento naudojama programine įranga, jeigu ji nėra paminėta Paslaugos specifikacijoje.

15. Jeigu Kliento kreipinio priežastis yra interneto gedimas, „Telia“ neįsipareigoja pašalinti gedimo per Taisyklių 30 punkte nurodytą terminą.

16. Jeigu šalinant gedimą reikia pasitelkti trečiąsias šalis (pvz.: Klientas naudojami ne „Telia“ teikiamu internetu ar programine įranga yra prižiūrima kito teikėjo), „Telia“ neįsipareigoja pašalinti gedimo per Taisyklių 30 punkte nurodytą terminą.

17. Klientui pasirinkus apsaugoti svarbius savo duomenis ir užsisakius paslaugą „Saugykla verslui“, „Telia“ įsipareigoja suteikti konsultacijas minėtos paslaugos naudojimo klausimais bei atlikti reikalingus darbus su programa „Saugykla verslui“ kompiuteryje.

18. Užsisakius mokėjimo planą „Biuro įrangos priežiūra“, 1 kartą per metus atliekama kompiuterizuotos darbo vietos profilaktika (programinės ir techninės įrangos inventORIZACIJA).

19. Jei Klientui jo pasirinkimu netaikomas specialistų vizitų mėnesio mokestis, Paslaugai teikti priimtos darbo vietos pakeitimo darbai apmokestinami papildomų darbų valandiniu įkainiu, skelbiamu www.telia.lt už sugaištą laiką, bet ne mažiau kaip už 1 val.

20. Sugedus vietiniams kompiuterių tinklui, gedimai gali būti šalinami esant techninėms galimybėms ir už atskirą mokestį.

21. Spausdintuvai ir kopijuokliai prižiūrimi tik tuo atveju, jeigu Paslauga teikiama kompiuterizuotoms darbo vietoms, kurios naudojami šiais įrenginiais ir jie yra įtraukti į pagal Sutartį aptarnaujamos įrangos sąrašą.

22. Įvykus gedimui, kurį pašalinti užtrunka ilgiau nei per 30 punkte nurodytą terminą, Klientui gali būti suteikta pakaitinė įranga ne ilgesniam nei 30 dienų terminui. Pakaitinė įranga pristatoma per 8 darbo valandas nuo pranešimo apie gedimą gavimo „Telia“. Negražinęs pakaitinės įrangos per 30 dienų terminą, Klientas privalo atlyginti „Telia“ negražintos įrangos vėrę, nurodytą įrangos perdavimo akte.

23. Periferinių įrenginių priežiūros specifikacija:

Spausdintuvų ir skenerių priežiūra	Įtraukta į paslaugą
Gedimų diagnostika	Taip
Konfigūravimas	Taip
Problemų sprendimas	Taip
Laikinas sprendimas	Ne
Eksplotacinių medžiagų tiekimas	Ne

24. Kiti periferiniai įrenginiai aptarnaujami esant techninėms galimybėms.

25. Paslaugos teikiamos aptarnavimo valandomis.

26. Vaizdo stebėjimo įrenginių priežiūros specifikacija:

Paslaugos komponentai, teikiami vaizdo stebėjimo įrenginiams	Vaizdo stebėjimo įrenginio registracijos palaikymas	Įskaičiuojama į vaizdo stebėjimo įrenginio priežiūros mėnesio mokestį
IT pagalbos tarnyba		
Kreipinių (problemų, užsakymų, pakeitimų) priėmimas bei registravimas	Taip	Taip

Užduočių priskyrimas vykdytojams ir vykdymo kontrolė	Taip	Taip
Kliento informavimas apie įrenginio garantinio laikotarpio pabaigą	Taip	Taip
Konsultacijos telefonu ir elektroniniu paštu	Už papildomą mokestį*	Taip
Problemų identifikavimas ir sprendimas nuotoliniu būdu	Ne	Taip
Problemų identifikavimas ir sprendimas atvykstant pas Klientą	Už papildomą mokestį**	Taip
Vartotojo konsultavimas vaizdo stebėjimo techninės ir programinės įrangos klausimais (lankantis pas Klientą, ne ilgiau kaip 30 min. vieno vizito metu)	Už papildomą mokestį**	Taip
Kreipinių ataskaitų generavimas ir pateikimas (WEB puslapyje)	Ne	Taip
Vaizdo stebėjimo techninės įrangos priežiūra		
Sugedusios vaizdo stebėjimo įrangos nuėmimo, pakeitimo darbai	Už papildomą mokestį**	Taip
Pakaitinės įrangos suteikimas remonto metu	Ne	Taip
Tarpininkavimas šalinant vaizdo stebėjimo įrenginio gedimus (garantinės įrangos pristatymas į/iš autorizavimo centro)	Ne	Taip
Vietinio kompiuterių tinklo, kuriame įdiegta vaizdo stebėjimo įranga, gedimų identifikavimas	Už papildomą mokestį**	Taip
Vietinio kompiuterių tinklo, kuriame įdiegta vaizdo stebėjimo įranga, gedimų šalinimas	Už papildomą mokestį**	Už papildomą mokestį**
Nuotolinis vaizdo stebėjimo įrangos darbo stebėjimas ir proaktyvus reagavimas į sutrikimus: IP kameros pasiekiamumas vietiniame tinkle; tinklinio vaizdo įrašymo įrenginio pasiekiamumas vietiniame tinkle	Ne	Taip
Vaizdo stebėjimo programinės įrangos priežiūra		
Pradinių programinės įrangos parametrų atstatymas	Už papildomą mokestį**	Taip
Paslaugos aktyvavimo metu įdiegtos programinės įrangos atnaujinimų diegimas	Už papildomą mokestį**	Taip
Tarpininkavimas diegiant, atnaujinant, konfigūruojant ir prižiūrint papildomas taikomas programas – pagal atskirą susitarimą	Už papildomą mokestį**	Už papildomą mokestį***

* darbai apmokestinami Kompiuterinės įrangos gedimo šalinimo mokesčiu.

** darbai apmokestinami Valandiniu įkainiu už papildomus darbus, susijusius su kompiuterių ar periferinių įrenginių priežiūra.

*** darbai apmokestinami priklausomai nuo darbų atlikimo būdo: jei nuotoliniu prisijungimu - taikomas Kompiuterinės įrangos gedimo šalinimo mokestis, jei atvykus pas Klientą - Valandinis įkainis už papildomus darbus, susijusius su kompiuterių ar periferinių įrenginių priežiūra.

27. Vaizdo stebėjimo įrenginiams taikomas mokėjimo planas „Vaizdo stebėjimo įrenginio registracijos palaikymas“.

28. Klientas gali kiekvienam vaizdo stebėjimo įrenginiui užsisakyti mokėjimo planą „Vaizdo stebėjimo įrenginio priežiūros mėnesio mokestis“, jei yra šios techninės sąlygos:

28.1. Klientui teikiama interneto paslauga (minimali ryšio sparta 2 Mb/s). Tuo atveju, jeigu interneto paslaugą teikia ne „Telia“, jos gedimui įvykus dėl trečiųjų asmenų kaltės, „Telia“ neįsipareigoja pašalinti gedimo per Taisyklių 30 punkte numatytą terminą;

28.2. Naudojama tinkama nuotoliniam stebėjimui galinė interneto įranga;

28.3. Vaizdo stebėjimo įrenginiai tinkami nuotoliniam stebėjimui.

29. „Telia“, teikdama vaizdo stebėjimo įrangos priežiūrą, suteikia Klientui sistemos valdymo ir priėjimo prie vaizdo ir (arba) garso įrašų slaptažodžius, už kuriuos visiškai atsako Klientas. „Telia“ nevaldo ir nepasiekia vaizdo stebėjimo įrangos fiksuojamų ir joje saugomų vaizdo ir (arba) garso įrašų. „Telia“ neatsako už Klientui trečiųjų asmenų padarytą tiesioginę ar netiesioginę žalą, įskaitant žalą, atsirandančią dėl vaizdo stebėjimo įrangos fiksuojamų ir (arba) joje saugomų duomenų sugadinimo arba neteisėto jų panaudojimo. Už visus Lietuvos Respublikos įstatymuose numatytus leidimus vaizdo ir (arba) garso informacijos fiksavimui atsako pats Klientas.

30. Kliento registruotų kreipinių sprendimo trukmė*:

Kreipinių sprendimas nuotoliniu būdu	2 aptarnavimo valandos
Kreipinių sprendimas Kliento patalpose	4 darbo valandos
Papildomi užsakymai	8 aptarnavimo valandos

* Išimtiniais atvejais, kai dėl objektyvių priežasčių neįmanoma atlikti darbų per nustatytą kreipinių sprendimo trukmę (pvz., operacinės sistemos perinstaliavimas nutolusioje vietovėje esančiame kompiuteryje), „Telia“ įsipareigoja išspręsti kreipinį ne ilgiau nei per 8 darbo valandas. Tokiais atvejais 55 punkte nurodytos baudos pradėdamos skaičiuoti pasibaigus 8 darbo valandų terminui.

31. Aptarnaujamas tik paslaugos užsakyme nurodytas KDV skaičius. Aptarnaujamos tik tos KDV, kurios Paslaugos teikimo pradžios metu buvo nurodytos Kliento ir kurioms buvo suteikti unikalūs numeriai.

32. Kreipiniai priimami ir registruojami el. p. adresu: ITpagalba@telia.lt arba telefonu 1816.

33. Ne aptarnavimo valandomis konsultacijos ir problemų sprendimas nuotoliniu būdu vykdomas tik esant galimybei bei tam gali būti taikomi papildomi apribojimai.

34. Kliento patalpose aptarnaujama tik darbo valandomis.

35. Paslauga pradėdama teikti ne vėliau kaip per 5 darbo dienas po to, kai „Telia“ ir Klientas pasirašo Paslaugos užsakymą, jeigu šalys nesusitaria kitaip. Apie Paslaugų teikimo pradžią „Telia“ informuoja Klientą elektroniniu paštu.

IV. MINIMALŪS REIKALAVIMAI APTARNAUJAMAI KOMPIUTERINEI ĮRANGAI

36. Kompiuterio techninė įranga turi būti suderinama su operacine sistema (suderinamos įrangos sąrašai skelbiami operacinių sistemų gamintojų internetiniuose tinklapiuose).

37. Kompiuterizuotoje darbo vietoje turi būti įdiegta veikianti, reguliariai skenuojanti kompiuterizuotą darbo vietą antivirusinė programinė įranga su automatinė virusų aprašo atnaujinimo galimybe. Antivirusinė programinė įranga turi būti licencijuota verslo segmentui.

38. Kompiuterio techninė įranga turi atitikti operacinės sistemos keliamus reikalavimus.

39. Paslaugos teikimo pradžios metu nustatius, kad Kliento kompiuterinė įranga neatitinka minimalių reikalavimų, „Telia“ informuoja Klientą apie neatitikimą. Klientas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo pranešimo turi ištaisyti padėtį, kitaip „Telia“ turi teisę vienašališkai nutraukti Paslaugos teikimą šiai KDV.

V. REIKALAVIMAI INTERNETO RYŠIUI

40. Klientas įsipareigoja užtikrinti:

40.1. interneto ryšį, prieinamą kiekvienai aptarnaujamai KDV ir tenkinantį žemiau nurodytas sąlygas. Jei netenkinamos interneto ryšio sąlygos, arba sutrikęs interneto ryšys ne dėl „Telia“ kaltės, už bet kokius darbus Kliento patalpose gali būti taikomi papildomų darbų įkainiai, nepriklausomai nuo Kliento pasirinkto mokėjimo plano;

40.2. jei vienu adresu yra daugiau nei viena KDV, kompiuteriai turi būti sujungti į LAN. Turi būti bendras prisijungimas prie interneto visam LAN. Galinis interneto paslaugos įrenginys turi būti maršrutizatorius, atliekantis adresų transliavimo (NAT) ir ugniasienės funkcijas. Turi būti atidarytos sąsajos (ports) Nr. nuo 5900 iki 5900+N, čia N = KDV kiekis;

40.3. interneto ryšys turi būti nuolatinis (prisijungimas nekomutuojuama linija);

40.4. aptarnavimui nuotoliniu ryšiu turi būti užtikrinta minimali ryšio sparta 2 Mb/s;

40.5. saugumo sumetimais interneto ryšio paslauga turi būti su statiniu IP adresu.

VI. PAPILDOMI DARBAI

41. Darbai, kurie nėra įtraukti į Paslaugos mėnesinį mokestį, atliekami šalių susitarimu ir įforminami darbų priėmimo ir perdavimo aktu bei laikomi papildomomis paslaugomis.

42. Papildomus darbus užsakyti gali tik Kliento įgaliotas kontaktinis asmuo. Klientas sutinka, kad visi Kliento elektroninėmis priemonėmis pateikiami pasirašyti papildomų darbų užsakymai, aktai, 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.

43. Darbų įkainiai nurodyti „Telia“ tinklapyje www.telia.lt. Panaudotų medžiagų ar įrangos kiekiai ir kainos nurodomos darbų priėmimo ir perdavimo akte.

44. Papildomų darbų užsakymas registruojamas „Telia“ informacinėje sistemoje. Kliento kontaktinis asmuo informuojamas elektroniniu paštu apie užsakytus papildomus darbus bei numatomą kainą.

45. Kliento kontaktinis asmuo turi teisę atšaukti papildomus darbus per 4 darbo valandas, jeigu darbų vykdymas dar nebuvo pradėtas. Vykdyto pradžia laikoma „Telia“ darbuotojų veikla, tiesiogiai susijusi su užsakymo vykdymu, medžiagų ar įrangos užsakymu iš tiekėjų ir panašiai.

46. Klientas įsipareigoja priimti pageidautus papildomus darbus be išankstinio raštiško papildomų darbų užsakymo, jei darbų ir medžiagų kaina neviršija 144,81 Eur (įskaitant PVM). Darbų perdavimas ir priėmimas įforminamas darbų perdavimo ir priėmimo aktu.

47. Jei numatoma darbų ir medžiagų kaina viršija 144,81 Eur (įskaitant PVM), turi būti iš anksto pasirašomas papildomų darbų užsakymas, kuriame nurodomos preliminarios darbų apimtys bei kainos ir maksimali suma, kurią Klientas įsipareigoja sumokėti „Telia“ pagal papildomų darbų priėmimo ir perdavimo aktą.

48. Jei „Telia“ atlikus papildomus darbus ir Klientui elektroninėmis priemonėmis pateikus darbų perdavimo ir priėmimo aktą, Klientas per 3 darbo dienas elektroniniu paštu neatsiunčia „Telia“ pasirašyto akto arba motyvuoto atsisakymo pasirašyti aktą, laikoma, kad Klientas priėmė darbus ir dėl jų pretenzijų „Telia“ neturi.

VII. TECHNINĖS ĮRANGOS DETALIŲ KEITIMAS

49. Nustačius gedimą ir nusprendus, kad būtinas detalių keitimas, „Telia“ atstovas suderina su Klientu reikalingos keisti detalės kainą. Jei numatoma detalės ir jos keitimo darbų kaina viršija 144,81 Eur (įskaitant PVM), turi būti iš anksto suderintas ir pasirašytas papildomų darbų užsakymas.

50. Atlikus detalės keitimo darbus, „Telia“ specialistas su Kliento kontaktiniu asmeniu pasirašo darbų priėmimo ir perdavimo aktą, kuriame nurodomos faktinės pakeistų detalių ir darbų kainos.

VIII. KREIPINIŲ REGISTRAVIMAS

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

52. Kliento kontaktinis asmuo privalo pranešti apie bet kokius Kliento darbuotojų, kurie turi teisę kreiptis į „Telia“, pasikeitimus.

53. Pranešdamas apie gedimą, Kliento kontaktinis asmuo turi:

53.1. nurodyti, kad Klientas yra viena iš Sutarties šalių;

53.2. nurodyti, kad jis/ji yra kontaktinis asmuo;

53.3. nurodyti sutrikusios įrangos unikalų numerį;

53.4. nurodyti, kokia kompiuterinė ar programinė įranga sugedo ar dirba netinkamai;

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

53.6. nurodyti sugedusios techninės ar programinės įrangos buvimo vietą (adresą).

IX. KONTAKTINIAI ASMENYS

54. Klientas privalo paskirti du kontaktinius asmenis, kurie atstovaus Klientui bendraudami su „Telia“.

55. Kontaktiniai asmenys turi būti įgalioti pasirašyti papildomų darbų, įrangos ir medžiagų priėmimo ir perdavimo aktus bei užsakymus.

X. NETESYBOS

56. Jei dėl „Telia“ kaltės uždelsimas Paslaugos įdiegimas, „Telia“ įsipareigoja sumokėti Klientui 1 proc. Kliento užsakyto, bet uždelsto įdiegti, mokėjimo plano mėnesinio mokesčio dydžio (be PVM) delspinigius už kiekvieną dieną, kiek buvo uždelstas Paslaugos įdiegimas.

57. Jei „Telia“ uždelšia išspręsti kreipinį per šių Taisyklių 30 punkte nurodytą terminą, „Telia“ įsipareigoja sumokėti Klientui 1 proc. mokėjimo plano mėnesinio mokesčio dydžio (be PVM) delspinigius už kiekvieną aptarnavimo valandą, kiek buvo uždelstas kreipinio sprendimas. Delspinigių dydis skaičiuojamas pagal konkrečios KDV, dėl kurios kreipinio sprendimas buvo uždelstas, mėnesinį mokestį.

58. Netesybos apskaičiuojamos pagal raštišką Kliento kreipimąsi.

59. Bendra delspinigių suma per mėnesį negali viršyti vieno mėnesinio mokesčio už Paslaugą kainos be PVM.

60. Šiose Taisyklėse nustatyti delspinigiai apskaičiuojami atskirai kiekvienai KDV.

61. Bet kokių atvejų, Telia atsakomybė, tenkanti dėl Paslaugos teikimo, esant bet kokioms aplinkybėms, visada bus ribojama iki sumos, atitinkančios 1 (vieno) mėnesio mokestį, Kliento mokamą už naudojimąsi Paslauga.

XI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

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