

PATEKIMO Į TELIA LIETUVA, AB DUOMENŲ CENTRUS TVARKA

(patvirtinta 2022.12.01)

I. BENDROSIS NUOSTATOS

1. Ši tvarka (toliau – Tvarka) reglamentuoja:

- Kliento ar jo atstovo (toliau – *Klientas*), sudariusio su Telia Lietuva, AB (toliau – „Telia“) paslaugų teikimo sutartį (toliau – *Sutartis*);
- Potencialaus kliento ar jo atstovo, (toliau – *Potencialus Klientas*), su kuriuo ketinama sudaryti sutartį patekimo į duomenų centrus tvarką.

II. POTENCIALIŲ KLIENTŲ ĮLEIDIMAS Į DUOMENŲ CENTRUS

2. Telia atstovas, norėdamas parodyti Potencialiam klientui duomenų centrą, privalo suderinti vizitą su duomenų centrų paslaugos produkto vadovu, pateikti potencialaus kliento atstovų sąrašą (vardas, pavardė, pareigos, atstovaujamos įmonės pavadinimas). Sąrašas derinamas su Fizinės saugos ekspertu, kad būtų suteikta teisė Potencialiam klientui patekti į duomenų centrą. Po fizinės saugos eksperto patvirtinimo, kad Potencialus klientas gali būti įleistas į Duomenų centrą, Telia atstovas privalo registruoti vizitą 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“ suteiks sąrašė nurodytiems darbuotojams teises patekti į Telia duomenų centrus.

4. Pasikeitus kliento darbuotojams, turintiems teisę patekti į Telia duomenų centrą, Klientas privalo nedelsiant atnaujinti Tvarkos 3 punkte nurodytą sąrašą. Kliento atstovų sąrašas atnaujinamas savitarnos portale <https://support.telia.lt> arba itpagalba@telia.lt. Laiku neatnaujinus sąrašo, Telia pasilieka teisę asmenų, nenurodytų sąrašė, į duomenų centrą neįleisti.

IV KLIENTO ĮLEIDIMAS Į DUOMENŲ CENTRUS

5. Kliento atstovas, norėdamas patekti į duomenų centrus įrangos priežiūros, planinių darbų ar įrangos gedimų šalinimo tikslais arba Telia atstovas norėdamas patekti su potencialiai klientais, privalo registruoti vizitą vienu iš šių būdų:

- el. paštu itpagalba@telia.lt;
- paskambinęs telefonu 1816 (Skambinant iš užsienio +370 6418 1816);
- savitarnos portale <https://support.telia.lt>.

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

7. Patekimas į Telia duomenų centrus galimas visą parą, maksimalus laikas, per kurį po užregistruoto ir sureaguoto Kliento kreipinio „Telia“ užtikrina Kliento patekimą į duomenų centrus:

7.1. kliento įrangos priežiūros ir planinių darbų vykdymui iki 1 d. d.;

7.2. kliento talpinamos duomenų centre įrangos gedimo šalinimui iki 2 val. (rekomenduotina registruoti kreipinį telefonu 1816).

8. Apsaugos darbuotojas patikrina Kliento asmens dokumentą/darbo pažymėjimą ir patikrina ar asmuo yra suderintame sąrašė. „Telia“ įgaliotą atstavą palydi Klientą prie duomenų centre esančios Kliento įrangos. Lydintis į patalpas įgaliotą asmuo būna šalia Kliento visą vizito laiką.

9. Baigęs darbus Klientas pasirašo vieną arba du įrangos priėmimo/pridavimo aktus: jei buvo įvežama arba išvežama Kliento įranga.

10. Palyda į duomenų centrą gali būti apmokestinama „Telia“ sutartyje arba savitarnos portale nurodytais 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.

11. Duomenų centro apsaugos darbuotojas svečių žurnale įrašo atvykimo ir išvykimo laiką bei lydinčio asmens vardą ir pavardę bei pareigas.

12. Jei Kliento atstovas negali atvykti sutartu laiku, apie tai jis privalo informuoti „Telia“ įgaliotą atstovą paskambinęs telefonu 1816 ne vėliau kaip prieš 2 val. iki anksčiau suderinto laiko.

13. Jei Kliento atstovas sutartu laiku neatvyksta ir apie tai nepraneša Tvarkos 12 punkte nustatytu laiku, arba vėluoja atvykti, mokestis už palydą pradamas skaičiuoti nuo to laiko, kada buvo sutarta Kliento atstovą įleisti į duomenų centrą. 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.

14. 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.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

15. Ši tvarka yra peržiūrima ir pagal poreikį atnaujinama ne rečiau kaip vieną kartą į metus.