

Teenuse nimetus:

# IT HOOLDUS JA HALDUSTEENUS

## 1. Teenuse kirjeldus



- 1.1. Teenuse raames tagab Telia valmisoleku reageerida kõikidele Kliendi pöördumistele, et teostada Kliendi tellitud tegevused Kliendi IT-vahendite ja süsteemide/ressursside toimimiseks.
- 1.2. Teenuse raames teostab Telia Kliendi IT-vahendite suhtes Kliendi soovitud töid ja haldustegevusi. Muuhulgas hõlmab see vastavalt Kliendi tellimusele IT-seadmete hooldustegevusi probleemide ennetamiseks, intsidentide lahendamist, nõustamist, tööde teostamist nii kaughalduse teel kui vajadusel Kliendi asukohas.
- 1.3. Telia osutab Teenust Teenindusajal.
- 1.4. Teenuse baastasus sisaldab 2 tundi IT- või serveriteenuste spetsialisti töid Teenindusajal. Kliendil on võimalik Lepingu sõlmimisel valida soovitud kogus spetsialisti lisatunde igas kuus tööde teostamiseks, mille eest Klient tasub koos baastasuga summaarset kuutasu. Nimetatud mahu ületamisel või tööde tellimisel muul ajal toimub tööde teostamine tunnitasu alusel vastavalt Hinnakirjale.
- 1.5. Telia tagab pöördumistele reageerimise kokku lepitud aegadel. Edasine tegutsemine töö teostamiseks, sh võimalik kordategemine, toimub vastavalt Kliendi tellimusele ja tehnilistele võimalustele. Kui Kliendi tellitud töö teostamine ei ole võimalik, teavitab Telia sellest Klienti esimesel võimalusel.
- 1.6. Klient kohustub tagama Teliale Teenuse raames vajalike tegevuste (nt süsteemi haldamine, hooldustööd) teostamiseks piisavad õigused ja ligipääsud.

## 2. Klienditoe poole pöördumine



- 2.1. Klienditoe telefon: **+372 606 9944**.
- 2.2. Klienditoe e-posti aadress [help@telia.ee](mailto:help@telia.ee).
- 2.3. Klienditugi võtab vastu ja lahendab pöördumisi Teenindusajal.
- 2.4. Teenindusaeg: esmaspäevast reedeni kell 08.00–17.00, välja arvatud riigi- ja rahvuspühadel.
- 2.5. Reageerimisaeg Kliendi pöördumisele on 4 tundi Teenindusajal.
- 2.6. Põrduja peab kindlasti telefoni teel kättesaadav olema. Vajadusel peab kättesaadav olema ka volitatud kontaktisik.
- 2.7. Veateated tuleb edastada telefoni teel, muud küsimused võib edastada ka e-posti teel.

## 3. Teenuse tasu



- 3.1. Teenuse eest tasumisele kuuluv summa sõltub arveldusperioodil kasutatud teenuste mahust. Klient tasub Lepingus fikseeritud lisatundide eest koos baastasuga summaarset kuutasu (seejuures kehtib Kliendile fikseeritud IT-spetsialisti tundide osas Hinnakirjas toodust soodustus 15%).
- 3.2. Teenuse tasud on kirjeldatud Hinnakirjas.
- 3.3. Lisaks kuutasule on Klient kohustatud tasuma tellitud tasuliste (lisa)teenuste ning Teenuse osutamisel riistvaraliste ja/või arvutivõrgu vigade kõrvaldamiseks kulutatud materjalide ja varuosade (mille suhtes ei kehti tootja garantii) eest.

## 4. Täiendavalt kohalduvad tingimused



- 4.1. Lisaks lepingule ja käesolevatele teenusetingimustele juhivad Pooled omavahelises

suhetes Telia IT-teenuste eeskirjast, Üldtingimustest ja Hinnakirjast.

4.2. Kui Telia puutub teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega, toimub nende töötlemine Telia kui volitatud töötleja poolt vastavalt IT-teenuste eeskirjas toodule. Vajadusel fikseerivad Pooled isikuandmete töötlemisega seonduvad üksikasjad eraldiseisvalt.