

Teenusetingimused nr ET.05.SR.14.A

Teenuse nimetus: Microsoft SQL andmebaasisüsteemi administreerimine. Pakett A

Teenuse raames administreerib Telia Lepingus nimetatud Teliale kuuluvaid Kliendi kasutusse antud või Kliendile kuuluvaid Andmebaasisüsteemide kasutamiseks vajalikke servereid vastavalt käesolevates Teenusetingimustes toodule.

1. Mõisted

Tööaeg	esmaspäevast reedeni kella 9.00-st kuni 18.00-ni, välja arvatud riiklikel pühadel;	
Tööväline aeg	esmaspäevast reedeni kella 6.00-st kuni 09.00-ni ja 18.00-st kuni 22.00-ni, välja arvatud riiklikel pühadel;	
Öine aeg	esmaspäevast reedeni kella 22.00-st kuni 06.00-ni, puhkepäevadel ja riiklikel pühadel ööpäevaringselt;	
Teenuse rike (Intsident)	olukord, kus Kliendil ei ole võimalik Telia poolt hallatavat süsteemi vastavalt Lepingus kokkulepitule kasutada. Teenuse rikke vormideks on Teenuse seisak ja Teenuse häire; Teenuse seisak - olukord, kus teenuse seisaku tõttu ei saa jätkuda teenuse funktsiooni või seadme töö; Teenuse häire - olukord, kus teenuse häire tõttu on piiratud teenuse funktsiooni või seadme töö;	
Teenuse rikke mõju ulatuse määrang:	Puudub	Mõju teenusele puudub;
	Madal	Teenus on häiritud ühel kasutajal;
	Keskmine	Teenus on seiskunud ühel või on häiritud paljudel kasutajatel;
	Kõrge	Teenus on seiskunud mitmel kasutajal;
Reageerimisaeg	ajavahemik Teenuse rikke kohta teate saamisest kuni Telia poolse tegevuse alustamiseni;	
Kordategemisaeg	ajavahemik Teenuse rikke kohta teate saamisest kuni teenuse, seadme või funktsiooni töövõime taastamiseni;	
Muudatus	olukord, kus Klient soovib olemasolevale ning töötavale süsteemile teha täiendusi või muuta süsteemi konfiguratsiooni.	

2. Teenuse kirjeldus

Teenuse raames teostab Telia järgmisi tegevusi:

2.1. Monitooring ning monitooringuteadete käsitlemine:

2.1.1. Automaatne monitooring (on, warning, off) süsteemis:

2.1.1.1. Süsteemi võrgutasemel vastamise jälgimine (ICMP echo);

2.1.1.2. Kettaruumi, mälu ja protsessori vaba ressursi jälgimine;

2.1.2. Monitooringuteadete käsitlemine:

2.1.2.1. Monitooringu teated edastatakse soovi korral ka Kliendile e-posti teel;

2.1.2.2. Telia reageerib kõigile veateadetele, mis tähistavad Lepingus kokku lepitud moodulite teenuse seisakut või häiret.

2.2. Profülaktilised tööd vastavalt vajadusele:

2.2.1. Andmebaasisüsteemi turvauuenduste installeerimine vastavalt vajadusele;

2.2.2. Andmebaasisüsteemi tarkvarauuenduste installeerimine vastavalt vajadusele (nt 10.2.0.3- 10.2.0.4);

2.2.3. Andmebaasisüsteemi tarkvara- ning turvauuenduste kontroll;

2.2.4. Kliendi teavitamine leitud või võimalikest tuleviku probleemidest;

2.2.5. Andmebaasisüsteemi monitooringu kontrollimine, vajadusel monitooringusüsteemi muudatuste ettepanekute tegemine;

2.2.6. Muudatuste ja sündmuste registreerimine.

2.3. Kõik eelpool nimetatud Kliendi pöördumised ja muud paketi välised tööd teostatakse eraldi tasu eest vastavalt Lepingus või Hinnakirjas toodule, sealhulgas:

- 2.3.1. Kõik andmebaasisüsteemi taastamisega seotud tööd, mis on tingitud Kliendi tegevusest või tegevusetusest;
- 2.3.2. Andmebaasisüsteemiga seotud intsidentide või probleemide lahendamine, mis on tekkinud Kliendi vastutusvaldkonnas ja/või tingitud Kliendi tegevusest/tegevusetusest;
- 2.3.3. Korralise ülevaatus käigus tuvastatud vigade või tuleviku probleemide Telia poolset ennetustegevused.

3. Teenuse osutamise tingimused

- 3.1. Kõik Kliendi pöördumised lahendatakse ja kõikide paketi nimetatud tööde teostamine toimub vastavalt vajadusele ja tehnilisele võimalusele. Lisateenuseid teostatakse eraldi tasu eest vastavalt Lepingus või Hinnakirjas toodule.
- 3.2. Telia ei vastuta Teenuse raames serveri operatsioonisüsteemi, riistvara või rakendustarkvara halduse eest.
- 3.3. Klient kohustub Teenuse osutamise võimaldamiseks tagama Teliale Teenuse raames teostatavate tegevuste (nt teenuse haldamine, hooldustööd) teostamiseks piisavad õigused ja ligipääsud.
- 3.4. Teenuse raames ei teostata Kliendi andmete varundamist. Juhul kui Klient soovib kasutada Telia teenust ka varunduse teostamiseks, lepib selle tingimustes kokku eraldiseisvalt.
- 3.5. Telia ei ole vastutav mistahes tagajärgede või vigade eest, mis tulenevad asjaolust, et operatsioonisüsteemil puudub tootja poolne tugi. Muu hulgas tähendab eeltoodu, et Telia ei ole vastutav, kui Kliendi tegevuse või tegevusetuse tõttu lakkab süsteem toimimast, toimuvad andmelekked, levivad viirused või leiavad aset mistahes muud intsidendid. Telial on õigus ette teatamata peatada süsteemi töö, kui võib tekkida otsene oht Kliendi ja/või Telia süsteemidele (nt krüptoviiruse levik).

4. Teenuse korraldus

Teenuse osutamise aeg	
Tööaeg	Kõik paketi sisalduvad teenused
Pöördumise alus	Maksimaalne reageerimisaeg Tööajal
Teenuse seisak	Kuni 2 tundi
Teenuse häire	Kuni 4 tundi
Muudatuse soov	kuni 8 tundi
Päring väljaspool teenuse piire	kuni 8 tundi

Kõik konfiguratsiooni muudatused või Kliendi tellimused (sh teenuse kordategemiseks vajalikud tööd) teostatakse Poolte kokkuleppel ja eraldi tasu eest vastavalt Lepingus või Hinnakirjas toodule.

- 4.1. Asjaoludel, mil pole võimalik või otstarbekas ajalistest kohustustest kinni pidada (nt esialgne diagnoos osutus objektiivsetel põhjustel valeks, garantiiga seotud probleemid, töökohta on võimalik asendada Kliendi vahenditest vms), kooskõlastavad Pooled kontaktisikute kaudu edaspidise tegevuse ja aja Teenuse rikke kõrvaldamiseks.
- 4.2. Teenuse häireks ega seisakuks ei loeta ning ülaltoodud reageerimise ja taastamise ajad ei kehti juhul, kui Teenuse rike on tingitud Kliendi tegevusest või tegevusetusest, plaanilistest töödest või *force majeure*ist.

5. Vigadest ja teenuse muudatuste soovist teavitamine

- 5.1. Klient kohustub Teliat koheselt teavitama süsteemis esinevatest teenuse seisakutest.
- 5.2. Telia kontaktandmed vigadest ja teenuse muudatuste soovist teavitamisel on:
- 5.3. Telefon: **+372 606 9944**;
- 5.4. E-posti aadress: help@telia.ee.

- 5.5. Veateate saatmisel või teenuse muudatuse tellimisel peab Klient identifitseerima ennast Lepingu poolena ja kirjeldama võimalikult täpselt vea olemust või iseloomu või tellimuse sisu.
- 5.6. E-posti aadressil saadetud veateade on vaid informatiivse iseloomuga, millele reageeritakse Tööajal ja mis peab olema dubleeritud telefonikontaktiga.
- 5.7. Kliendi kontaktisik peab pärast veast teatamist olema Telia nõudmisel kättesaadav.

6. Arveldamine

- 6.1. Teenusega seonduvad tasud kohustub Klient tasuma vastavalt Teenusetingimustele ja Hinnakirjale või Lepingule Telia poolt esitatud arve alusel, lähtudes arveldusperioodil kasutatud teenuseparameetrite kombinatsioonist. Lisaks kuutasule on Klient kohustatud tasuma maksma Hinnakirjas fikseeritud või Poolte vahel kokku lepitud ulatuses tasu enda tellitud tasuliste (lisa)teenuste eest.
- 6.2. Teenuste eest arveldamist alustatakse hetkest, mil Kliendil on võimalus Teenust kasutada.