

Teenusetingimused nr ET.05.IN.64.G2

Teenuse nimetus: Ärilahendus VoIP

1. Mõisted

Telia	Telia Eesti AS;
Telia sidevõrgu lõpp-punkt	Telia sidevõrgu punkt, kus on kliendile loodud juurdepääs või võimalus juurdepääsuks Telia sidevõrgule või -võrkudele;
Kasutaja	Kliendi esindajaks oleva peakasutaja poolt administreerimisliidese vahendusel võimaldatavaid teenuseid kasutama volitatud isik, samuti peakasutaja ise;
Kasutajakonto	kasutajatunnus ja parool, mis võimaldavad kasutajale juurdepääsu teenuste haldamiseks ja kasutamiseks vastavalt kasutaja tasemele fikseeritud ulatuses;
Kasutaja seadmed	seadmed, mis ühendatakse Teenuse raames võimaldatavate teenuste kasutamiseks ühenduspunktiga, või muud seadmed, mille abil on võimalik kasutada Teenuse raames pakutavaid teenuseid;
Liin	tehniliste seadmete kogum, mis ühendab Telia sidevõrgu lõpp-punkti Ühenduspunktiga;
Marsruuter	Teenuse kasutamise võimaldamiseks ühenduspunkti paigaldatav interneti juurdepääsuseade;
Peakasutaja	Kliendi volitatud isik, kellele Klient on andnud volitused administreerimisliidese vahendusel e-posti teenuse, kodulehekülje majutusteenu või internetikõneteenuste administreerimiseks vastavates keskkondades ning vastavates kasutusjuhendites fikseeritud ulatuses;
Peakasutaja konto	Teenuse kohaselt Telia poolt Kliendile eraldatud kasutajatunnus ja parool, mille kaudu on peakasutajal võimalik Teenusega võimaldatavaid teenuseid administreerida;
Rakendusteenused	Teenuse raames pakutavad e-posti ja veebimajutuse teenused;
Seadmed	kõik seadmed koos tarkvaraga, sealhulgas Kliendi terminalseadmed, mis ühendatakse teenuse raames võimaldatavate teenuste kasutamiseks ühenduspunktiga;
Server	Telia omandisse kuuluv ühiskasutuslikke teenuseid jagav tehniline ressurss;
Virtuaalserver	Kliendile kodulehekülje majutusteenu kasutamise võimaldamiseks eraldatud mõtteline osa serveris;
Ühenduspunkt	Teenuse kasutamiseks vajalike terminalseadmete liini vahendusel Telia sidevõrguga ühendamise koht;
WiFi seade	WLAN (ingl k <i>Wireless Local Area Network</i>) funktsionaalsusega ADSL seade (marsruuter), mis võimaldab luua litsentseerimata vabasagedusalal toimiva raadiokohtvõrgu ja juhtmevaba juurdepääsu internetile.

2. Teenuse kirjeldus

Ärilahendus VoIP on internetiteenus, mida kasutaval Kliendil on Teenuse raames võimalik kasutada samaaegselt interneti ühendusteenust ja internetikõneteenuseid.



Teenust Äriühendus VoIP kasutavate Klientide suhtes kehtivad erinevad Teenusetingimuste versioonid (dokumendid) sõltuvalt sellest, kas Klient on liitunud teenusega enne või pärast 01.02.2009.a.

Kõikide teenust Äriühendus VoIP kasutavate ja hiljem kui 01.02.2009.a. Teenusega liitunud Klientide suhtes kehtib käesolev Teenusetingimuste versioon (dokument) ET.05.IN.64.G2.

Teenust pakutakse piirkondades, kus on Telial olemas vajalik tehniline ressurss selle tarnimiseks. Sõltuvalt konkreetse Kliendi poolt soovitatavast ühenduspunkti asukohast pakub Telia teenust erinevate tehniliste ressursside baasil. See, milliste parameetritega (internetiühenduse kiirusega) Teenust on Kliendil võimalik kasutada, sõltub konkreetsetes asukohtades olemasolevatest tehnilistest võimalustest.

Teenuse kasutamise võimaldamiseks teavitab Telia Klienti Teenuse kasutamiseks vajalikest parameetritest (kasutajatunnused, IP-aadressid, teenusserverid jmt).

Internetiühendus

Teenuse kasutamise võimaldamiseks paigaldab Telia ühenduspunkti kas Kliendile kuuluva või Kliendi poolt Telialt üüritud marsruuteri.

Kliendil tekib võimalus kasutada internetiühendust pärast võrgukomponentide häälestamist ning ühendamist Telia poolt ühenduspunkti paigaldatud marsruuteri külge.

Kui Kliendi võrgukomponentide hulgas on vähemalt üks eelnevalt installeeritud 10Base-T 10 (10/100) Mbit/s režiimis töötava võrguadapteriga arvuti, testib Telia Teenuse paigaldamisel internetiühenduse toimimist sel moel, et ühendab nimetatud arvuti ühenduspunktis oleva seadmega.

Internetikõned

Teenuse raames võimaldab Telia teha Kliendil interneti vahendusel kõnesid (ingl k *Voice over IP*), sh kõnesid Telia ning teiste operaatorite võrku ning kasutada funktsionaalsusi, mis on loetletud teenusekohasel veebileheküljel www.telia.ee (edaspidi „internetikõneteenused”).

Telia annab Teenuse raames Kliendi kasutusse Kasutaja-kohased numbrikombinatsioonid (edaspidi „numbrid”), võimaldab Teenuse funktsionaalsuste kasutamiseks ja juhtimiseks ligipääsu spetsiaalsele veebilehesele ning eraldab Kliendile kasutajatunnuse ja parooli, mille alusel on Kliendile (kasutajatele) tagatud juurdepääs sellele teenusele. Kasutajatunnus koosneb numbrist ja domeenilaiendist @elion.ee (kujul number@elion.ee).

Klient on kohustatud välistama parooli teatavaks saamise kolmandatele isikutele ja on vastutav kõigi vastava nõude rikkumisest tulenevate tagajärgede eest (sealhulgas kasutajatunnust ja parooli kasutades tarbitud tasuliste teenuste eest).

Kui Teenuse raames leiab aset hädaabinumbrile ühenduse loomine, ei taga Telia tehnilistel põhjustel sõnumi edastanud kasutaja numbrist ja asukoha kindlaksmääramist.

Lisateenuste oleku info ja juhtimine on igale Kasutajale personaalselt kättesaadav internetileheküljel <https://teenused.telia.ee> numbrkohase kasutajatunnuse ja parooli alusel. Lisateenuste tegelikud kasutusvõimalused sõltuvad Kliendi kasutajaseadmetest.

Internetikõneteenuseid on võimalik kasutada ka väljaspool Eestit. Internetikõneteenuste kasutamisel välisriigis vastutab Klient iseseisvalt vastavas asukohariigis kehtivate õigusaktide täitmise eest.

Telia testib Teenuse paigaldamisel internetikõneteenuste toimimist sel moel, et ühendab oma VoIP seadme ühenduspunktis oleva marsruuteriga.

3. Teenuse parameetrid

Äriühendus VoIP raames saab Klient lisaks internetiühendusele ühe numbrist internetikõneteenuste kasutamiseks. Klient saab juurde tellida internetikõneteenuste numbreid.

Internetiühendus

Telia võimaldab Kliendil kasutada Teenuse raames internetiteenust, mis võimaldab alalist ligipääsu internetile (interneti püsiühendus) Üldtingimustes määratletud tingimustel ning käesolevates Teenusetingimustes toodud parameetritega.

Teenuse Äriühendus VoIP raames on Kliendil võimalik Teenusetingimustes fikseeritud valikute piires valida, millist internetiühenduse kiirust ta kasutada soovib.

Internetiühenduse parameetrid erinevad internetiühenduse kiiruse osas sõltuvalt sellest, kas Klient kasutab asümmeetrilist või sümmeetrilist ühendust (vt tabel).

Tabel. Teenusega võimaldatavad ühenduskiirused

Allalaadimis-kiirus	Üleslaadimis-kiirus	Ühenduse tüüp	Konfiguratsioon	Soovituslik maksimaalne samaaegsete kõnede arv
1 Mbit/s*	256 kbit/s	asümmeetriline	Avatud/suletud pordid, dünaamiline IP, soovi korral staatiline.	1
6 Mbit/s*	512 kbit/s	asümmeetriline		1
1 Mbit/s	512 kbit/s	asümmeetriline	NAT/AIP + staatiline IP	1
4 Mbit/s***	768 kbit/s	asümmeetriline		4
3 Mbit/s	768 kbit/s	asümmeetriline		4
6 Mbit/s***	768 kbit/s	asümmeetriline		4
8 Mbit/s	768 kbit/s	asümmeetriline		4
16 Mbit/s**	768 kbit/s	asümmeetriline		4
1 Mbit/s	1 Mbit/s	sümmeetriline		6
2 Mbit/s	2 Mbit/s	sümmeetriline		12
3 Mbit/s	3 Mbit/s	sümmeetriline		17
4 Mbit/s	4 Mbit/s	sümmeetriline		25
6 Mbit/s	6 Mbit/s	sümmeetriline		40
8 Mbit/s	8 Mbit/s	sümmeetriline		60
10 Mbit/s***	10 Mbit/s	sümmeetriline		80
15 Mbit/s***	15 Mbit/s	sümmeetriline		100
20 Mbit/s***	20 Mbit/s	sümmeetriline		150
30 Mbit/s	10 Mbit/s	asümmeetriline		80
50 Mbit/s	10 Mbit/s	asümmeetriline		80
50 Mbit/s	20 Mbit/s	asümmeetriline		150
50 Mbit/s	30 Mbit/s	asümmeetriline	300	
100 Mbit/s	20 Mbit/s	asümmeetriline	150	

* Vastava kiirusega internetiühendust on võimalik kasutada vaid nendel Klientidel, kes asuvad piirkonnas, kus Teenuse pakkumine on realiseeritud raadiovõrgu standardil IEEE 802.16 3,400–3,800 GHz sagedusalal ja ühendus luuakse standarditele vastavate terminalseadmete baasil või kus Teenuse pakkumine on realiseeritud raadiovõrgu standardite IEEE 802.11a sagedusalal 5,470–5,725 GHz ja ühendus luuakse TurboCell või analoogsete terminalseadmete baasil.

Teenuse kasutamiseks on Kliendil võimalik kasutada kas endale kuuluvaid terminalseadmeid või üürida vastavad terminalseadmed Telialt.

Tegelik kiirus sõltub konkreetsetes asukohas olemasolevatest tehnoloogilistest võimalustest ja teenuse kasutamise aktiivsusest antud tugijaama levialas. On piirkondi, milles Telial pole tehniliselt võimalik sellise kiirusega ühendust pakkuda.

** Kui Klient kasutab DigiTV teenust DSL tehnoloogial ja digiboks on sisselülitatud, on võimalik internetikiirus kuni 10 Mbit/s / kuni 768 kbit/s. Kui digiboks on välja lülitatud on internetikiirus kuni 16 Mbit/s / kuni 768 kbit/s.

*** alates 01.12.2009 mittemüüdav

Tehnilised parameetrid 1 Mbit/s / 256 kbit/s ning kuni 6 Mbit/s / kuni 512 kbit/s kiirusega internetiteenuse kasutamisel:

- Üks dünaamiline avalik IP-aadress;
- Nimeserverid: dns.estpak.ee [194.126.115.18]; dns2.estpak.ee [194.126.101.34];
- Teenusserverid: väljuva posti server: SMTP: mail.neti.ee;
- Avatud või suletud pordid.

Internetiteenuse kasutamisel kehtivad kõigil juhtudel järgmised ühised tehnilised parameetrid:

- 1 staatiline avalik IP-aadress (subnet maskiga 255.255.255.252);
- võimalus kasutada cache/proxy teenust: cache.neti.ee;
- väljuva e-posti server: mail.neti.ee;
- Nimeserverid: dns.estpak.ee 194.126.115.18; dns2.estpak.ee 194.126.101.34;
- uudisgrupp: news.neti.ee.

Andmesidepakettide edastamisel Telia võrgus on prioriteetseimad Telia internetikõneteenuste paketid.

Tehnilised eeldused ja parameetrid internetikõneteenuste kasutamiseks

Internetikõneteenuseid osutatakse SIP-protokollil (RFC 2543), kasutades internetiühendust.

Internetikõneteenuste kasutamise eeltingimusena peavad Kliendil olema täidetud järgmised nõuded internetiühendusele, tulemürile, seadmetele, arvutivõrgule:

1. Internetikõneteenusteks kasutatav internetiühenduse alla- ja üleslaadimiskiirus peab olema vähemalt 100 kbit/s ühe kõne kohta. Nõutav internetiühenduse kiirus on sõltuvalt samaaegsetest internetikõnedest arvust – teenuse normaalseks toimimiseks on vajalik u 100 kbit/s ribalaiust iga kõne (voice) kohta;
2. Internetikõneteenusteks kasutatavad aadressid, protokollid ja pordid (TCP ja UDP liiklus fikseeritud IP-aadressidele lubatud) on loetletud teenusekohasel veebileheküljel www.telia.ee;
3. Kliendi arvutivõrgu seadmed (marsruuterid, *switch*,id jmt) peavad muutmata kujul edastama SIP-protokolli andmepakette;
4. Kasutajaseadmed peavad toetama SIP-standardit RFC 2543;
5. Kasutajaseadmed peavad toetama kasutajatunnuse määramist domeenilaiendiga (kujul number@elion.ee);
6. Kasutajaseadmed peavad toetama koodekeid G.711 ja/või G.729;
7. Faksid edastamiseks peavad Kasutajaseadmed toetama standardit G.711 a-law;
8. Analoogete seadmete (nt telefonid, faksid) kasutamiseks on vajalik eelnevatele parameetritele vastavat analoogetelefoni adapterit (ingl k *analog telephone adapter* – ATA);
9. Kaabeldus peab olema koostatud vähemalt CAT5 detailidest ja paigaldatud vastavalt tootjate poolt ette kirjutatud normidele ja häid installatsioonitavasid järgides. Selle tulemusena peab olema teostatud kaablivõrk, mis võimaldab signaaliedastust ribalaiusega kuni 100 MHz – defineeritud standardiga IS11801 (Class D channel). Võrk peab toetama vähemalt 100BASE-T Etherneti (standard IEEE 802.3u). Seadmete ühendusliidesed on RJ-45 tüüpi.

Kvaliteedinõuded Teenuse raames võimaldatavale 1 Mbit/s / kuni 256 kbit/s ja kuni 6 Mbit/s / kuni 512 kbit/s kiirusega internetiühendusele

Telia garanteerib Kliendile Teenuse raames pakutava internetiühenduse kiiruse lähimast Telia tugijaamast Kliendi suunas ulatusega kuni 25% maksimaalsest lubatud ühenduse kiirusest ja ühenduse loomise 95%-lise tõenäosusega.

Ühenduse kiiruse mõõtmiseks kasutatav meetodika on kättesaadav Kodulehelt.

Kvaliteedinõuded Teenuse raames võimaldatavale internetiteenusele

Teenuse raames loob Telia vastava tehnilise võimaluse olemasolul Kliendile võimaluse kasutada 100 Mbit/s andmesidepordi kaudu internetiteenust maksimaalse allalaadimis- ja üleslaadimiskiirusega vastavalt käesolevas Tabelis näidatud kiirustele.

Telia garanteerib Kliendile ühenduskiiruse Kliendi juurest olevast, esimesena sidevõrguga ühendatud seadmest kuni esimese Telia võrgusõlmeni mitte vähem kui 10% maksimaalsest vastavale Kliendile lubatud alla- ja üleslaadimise kiirusest.

Eelnimetatud ühenduse kiirus on garanteeritud eeldusel, et Kliendi liin(iosa) vastab kehtivatele nõuetele. Ühenduse kiiruse mõõtmiseks kasutatav meetodika on kättesaadav Kodulehel. Teenused (sh lisateenused) ja nende parameetrid on fikseeritud ja kättesaadavad Kodulehel.

Kvaliteedinõuded Teenuse raames võimaldatavatele internetikõneteenustele

Telia võimaldab tarbida Kliendil internetikõneteenuseid ja funktsionaalsusi parimal võimalikul viisil ja tingimusel, et Klient on nõuetekohaselt täitnud III peatükis fikseeritud internetikõneteenuste kasutamise eeldused. Kui Kliendi poolt on eelnimetatud eeldused täitmata, ei taga Telia internetikõneteenuste kättesaadavust Kliendile.

Telia ei taga Kliendile internetikõnete pidevat kättesaadavust ja kvaliteeti ega ole selle eest Kliendi ees vastutav, sealhulgas ka juhul, kui eeldused on täidetud, kuna nimetatud sõltub muuhulgas Telia poolt mittekontrollitava globaalse internetivõrgu toimimisest ja Kliendi poolt internetikõnete tegemiseks kasutatava internetiühenduse parameetritest ja/või koormatusest.

Telia tagab keske internetikõnete teenusserveri toimimise.

Lisateenused

Loetelu teenusega võimaldatavatest lisateenustest ja teave vastavate lisateenuste kasutamise võimaluste kohta on kättesaadav ärikliendi teeninduse telefoni 1551, Telia esinduste kaudu ning Kodulehel.

4. Hind

Ärilahendus VoIP tasu koosneb alljärgnevatest komponentidest:

- 1) Paigaldustasu (rakendub ainult kiirustega kuni 1 Mbit/s / 256 kbit/s ja kuni 6 Mbit/s / 512 kbit/s);
- 2) Kuutasu;
- 3) Teenuste kasutamise tasu, mille alaliigiks on:
 - 3.1) tasu internetikõneteenuste kasutamise eest.

Teenuse kuutasu suurus sõltub Kliendi valitud ühenduskiirusest, internetikõneteenuste kasutamiseks eraldatud numbrite arvust, tellitud lisateenustest.

Kui Teenuse kasutamise alustamiseks (näiteks liitumisel) või taasalustamiseks (näiteks ümberpaigutamisel) on vajalik liini rajamine, kannab liini rajamise kulud Klient. Kliendi soovil rajab liini Telia, küsides Kliendilt tasu Telia koostatava ja Kliendiga eelnevalt kooskõlastatava kulukalkulatsiooni alusel.

Kui Klient kasutab Teenuse tarbimisel Teliale kuuluvat marsruuterit, lisandub eelnimetatud Ärilahenduse VoIP tasudele seadme üüritasu, mis on sätestatud Hinnakirjas.

Teenuse kasutamise eest maksmisele kuuluvad tasud on sätestatud Hinnakirjas. Samuti on Klient kohustatud maksma Hinnakirjas fikseeritud ulatuses tasu enda tellitud tasuliste lisateenuste eest.

5. Rikked

Kliendi poolt kasutatava internetiühenduse või kasutajaseadmete parameetritest või koormatusest, samuti internetivõrgu häiretest või mittetoimimisest tulenevat Teenuse raames pakutavate internetikõneteenuste mittetoimimist või kvaliteedi langust ei loeta rikkeks.

Telia sidevõrgu või liini rikke ilmnemisel kõrvaldab Telia rikke mõistliku aja jooksul pärast rikkest teadasaamist. Mõistlikuks ajaks loetakse rikke kõrvaldamist mitte hiljem kui rikkest teadasaamisele järgneval Tööpäeval, lähtudes seejuures Üldtingimustes fikseeritust.

Telial on õigus teha Teenuse toimimise tagamiseks vajalikke hooldustöid igal nädalapäeval kestvusega kuni viis (5) tundi ajavahemikul kell 02.00–07.00. Telia teeb hooldustööd viisil, mis häiriks minimaalselt Teenuse kasutamist. Hooldustööde tegemise ajal võib Teenuse toimimises esineda häireid, mida ei loeta rikkeks. Teave vastavate hooldustööde toimumise kohta on kättesaadav Kodulehel.

Telial on õigus teostada rakendusteenuste osutamiseks kasutatavate serverite hooldustöid iga kuu teisel esmaspäeval ajavahemikus kl 22.00–04.00, samuti juhul, kui Telia teavitab Klienti planeeritavatest hooldustöödest e-posti teel 24 tundi ette. Nimetatud ajavahemikus ilmnevaid häireid rakendusteenuste toimimisel ei loeta rikkeks.

Kui Klient kasutab Teenuse tarbimiseks WiFi seadet, ei vastuta Telia Kliendi raadiokohtvõrgu paiknemise eripäradest tingitud (nt hoone ehituskonstruksioonidest, vaheseintest, elektrivõrgust vms teguritest põhjustatud) WiFi levi piirangutest tulenevate häirete eest Teenuse toimimises. Eelkirjeldatud häireid Teenuse toimimises ei loeta rikkeks ning vastavaid häireid kõrvaldab Telia Kliendi tellimusel Hinnakirja alusel võetava tasu eest.