

## Teenusetingimused nr ET.05.AT.09.A

### Teenuse nimetus: Arvuti stardipakett

Arvuti stardipaketi (edaspidi ka Teenus) raames on Kliendil võimalik kasutada Telia poolt vahendatavaid tarkvara litsentse (edaspidi ka Tarkvara) vastavalt valitud Tarkvaraprofiilile ning käesolevates tingimustes toodule.

#### 1. Mõisted

Tööaeg	esmaspäevast reedeni kell 09.00 kuni 18.00, välja arvatud riiklikel pühadel;
Klienditeenindus	teeninduskeskus Klientide pöördumiste haldamiseks;
Teenuse toe päring	Kliendi soov saada abi mõne Teenuse raames kasutatava teenuse osas;
Reageerimisaeg	ajavahemik Teenuse rikke kohta teate saamisest kuni Telia poolse tegevuse alustamiseni;
Tarkvaraprofiil	Telia poolt valitud ning Kliendile kasutamiseks võimaldatud tarkvara(de) komplekt;
Kliendi töötaja	Tarkvaraprofiili kasutaja;
Kliendiportaal	Telia poolt pakutav veebipõhine keskkond, mille kaudu on Kliendil võimalik jälgida Teenuste mahtu, nendega seonduvate pöördumiste hetkestaatuseid ja lahenduskäike ning vaadata andmeid Lepingu kohta.

#### 2. Teenusega seotud teadete edastamine Teliale ja teadete käsitlemine

##### 2.1. Klienditeenindus kontaktid

Telefoninumber	1787
e-posti aadress	<a href="mailto:ittugi@telia.ee">ittugi@telia.ee</a>

2.2. E-posti vahendusel saabunud pöördumised registreeritakse Tööajal. Väljaspool Tööaega saabunud pöördumisi hakatakse lahendama pöördumisele järgneval tööpäeval.

2.3. Teenuse kasutamise raames Kliendi poolt teostatud Klienditeeninduse poole teostatud pöördumiste lahendamine toimub vastavalt (IT-tugi) Hinnakirjale.

#### 3. Teenuse käideldavus

3.1. Telia alustab Teenuse toe päringute lahendamist kaughalduse teel hiljemalt 4 töötunni jooksul. Teenuse toe päringute lahendamisel visiidiga Kliendi kontorisse lepitakse täpne visiidi aeg Kliendiga kokku.

3.2. Teenuse häireks ega seisakuks ei loeta ning ülaltoodud reageerimise ajad ei kehti juhul, kui Teenuse rike on tingitud Kliendi tegevusest või tegevusetusest, plaanilistest hooldustöödest, Tarkvara tootja poolsetest tegevustest või tegevusetusest või force majeure`ist.

3.3. Telial on õigus teostada Teenuse toimimise tagamiseks plaanilisi hooldustöid üldjuhul ajavahemikul 23.00-07.00 ning igal ajal mitteplaanilisi hooldustöid, mis on vältimatult vajalikud ootamatu Teenuse rikke ära hoidmiseks, mis võivad tekkida juhul, kui vastavaid töid ei teostataks. Telia kohustub Klienti plaanilistest hooldustöödest ette teavitama vähemalt nelikümmend kaheksa (48) tundi. Hooldustöödest tingituna võib Teenuse toimimises esineda ettenähtud ajavahemikel häireid, mida ei loeta Teenuse rikkeks (tegu on korralise hooldusega).

#### 4. Tarkvaraprofiilid

4.1. Kliendil on Hinnakirjas toodu piires ja lähtudes oma vajadusest võimalik valida, millist Tarkvaraprofiili ta kasutada soovib.

#### 5. Kliendi kohustused teenuse kasutamisel

5.1. Teenuse raames Kliendile kasutamiseks võimaldatud tarkvara kasutamine toimub Tarkvarale digitaalselt lisatud litsentsi kasutustingimuste ning Telia Standardtarkvara litsentsilepingute tüüpitingimuste alusel, vastuolude korral on ülimuslikuks Tarkvara tootja poolt kehtestatud litsentsi kasutustingimused.

- 5.2. Klient kohustub Tarkvara kasutamisel tagama eelnimetatud tingimuste järgimise, seejuures ei ole Telia ühelgi ajahetkel kohustatud Kliendile tutvustama Tarkvara tootja poolt kehtestatud kasutustingimuste sisu.
- 5.3. Teenuse raames ei taga Telia Kliendile Teenuse eelduseks olevate ressursside (nt internetiühenduse või majasisese sisevõrgu) olemasolu.
- 5.4. Telia ei ole vastutav Kliendi kasutajate tegevuse(tuse) tõttu tekkinud mistahes kahjude või tagajärgede eest (nt Kliendi töötaja poolt Tarkvara haldusliideses tehtud tegevused, veebikeskkonda salvestatud failide sisu ja säilitamine jms.).
- 5.5. Kui mõne Teenuse raames pakutava funktsionaalsuse kasutamisega kaasnevad Kliendi jaoks täiendavad kohustused (nt seadusest tulenev kasutajate eelneva nõusoleku olemasolu, Töötajate teavitamise kohustus vms), kohustub Klient tagama kõikide seadusest tulenevate nõuete järgimise ning Telia ei ole vastutav mistahes Kliendi poolsete kohustuste mittetäitmisest tulenevate tagajärgede eest.

## **6. Teenuse osutamise kord**

- 6.1. Telia ei ole Teenuse raames kasutatava Tarkvara tootja ning üksnes vahendab seda Kliendile. Sellest tulenevalt on Klient teadlik, et litsentside kasutamise võimaldamisel ei ole Telia ühelgi ajahetkel vastutav tarkvara tootja poolt pakutavate teenuste sisu, Tarkvara funktsionaalsuste ega Tarkvara halduskeskkonna olemasolu korral selle arendamise ega töövõime tagamise eest.
- 6.2. Viirusekaitse tarkvara kasutamisel ei ole Telia ühelgi hetkel vastutav internetist lähtuvate riskide realiseerumise osas, sõltumata sealjuures viirusekaitse tarkvara kasutamisest.
- 6.3. Teenuse kasutamisel ajal teostatud Tarkvaraprofiilide muudatused vormistatakse Poole nõudel kirjalikult.

## **7. Teenuse hind**

- 7.1. Teenuse kasutamise eest maksmisele kuuluvad tasud on sätestatud Hinnakirjas, seejuures sõltub kuutasu suurus Kliendi poolt valitud Tarkvaraprofiilist ning kasutusele võetud Tarkvaraprofiilide arvust. Lisaks kuutasule on Klient kohustatud maksma Hinnakirjas fikseeritud ulatuses tasu enda tellitud tasuliste (lisa)teenuste ja haldustegevuste eest.
- 7.2. Tarkvaraprofiili vahetuse korral jõustub muudatus järgneva kuu 01. kuupäeval, kui Pooled ei ole kokku leppinud teisiti.
- 7.3. Kui Tarkvara tootja muudab Lepingu kehtivusaajal Kliendi poolt kasutatavate litsentside litsentsitasusid, muutuvad vastavalt ka Kliendi poolt tasumisele kuuluvad tasud, arvestades IT teenuste eeskirjas toodut.