

## Teenusetingimused nr ML.05.SR.06.D1

### Teenuse nimetus: Arvuti varukoopia (AVK)

#### 1. Mõisted

<b>Pooled</b>	Telia Eesti AS (edaspidi Telia) ja Klient;
<b>Teenuseleping</b>	Poolte vahel sõlmitav kokkulepe Arvuti Varukoopia (edaspidi AVK) Teenuses sisalduvate teenuste osutamiseks;
<b>Tööaeg</b>	esmaspäevast reedeni kell 09.00 kuni 17.00, välja arvatud riiklikel pühadel;
<b>Tehniline tugi</b>	Kliendi pöördumiste lahendamine, sh teenuste seisakute ja rikete kõrvaldamine;
<b>Ärikliendi teenindus</b>	teeninduskeskus Klientide pöördumiste haldamiseks;
<b>Kasutajakonto</b>	Serveris Kliendile loodav konto, mille vahendusel on võimalik varundada, säilitada ja töödelda andmeid;
<b>Tarkvara Agent</b>	(edaspidi Agent) - Kliendi arvutisse installeeritav tarkvara, mille vahendusel on võimalik varundada, parandada ja taastada andmeid.

#### 2. Teenuse sisu

- 2.1 Telia annab Kliendi kasutada Tarkvara Agendi ja loob Kasutajakonto või Kasutajakontod, mis võimaldavad Kliendil kasutada järgmist funktsionaalsust:
  - 2.1.1 Andmete automaatne varundamine Kliendi arvutitest andmekeskusesse;
  - 2.1.2 Varundatud andmete taastamine andme-keskusest Kliendi arvutitesse;
  - 2.1.3 Võrguketask – arvuti operatsioonisüsteemi ja veebilehitseja kaudu ligipääsetav ketask, millega saab faile kopeerida, neid muuta ja kustutada.
- 2.2 Üks inimene (kasutaja) võib kasutada üht või mitut Kasutajakontot.
- 2.3 Mitu inimest (kasutajat) ei või kasutada üht Kasutajakontot.
- 2.4 Üht Kasutajakontot võib kasutada mitmest arvutist.

#### 3. Poolte vastutus

- 3.1 Klient vastutab:
  - 3.1.1 automaatse varundamise konfigureerimise ja toimimise eest;
  - 3.1.2 vajadusel oma andmete taastamise eest;
  - 3.1.3 Võrguketast nõuetekohase kasutamise eest.
- 3.2 Telia tagab Kliendile tehnilise toe pakkumise vastavalt punktile 4.
- 3.3 Telia tagab, et ühes kalendrikuus ei ületa varundatud andmetele ligipääsu katkestus Tööajal 4 tundi ning 8 tundi kuus kokku. Katkestuse arvestusse ei loeta järgmiseid juhtumeid:
  - 3.3.1 Viga on Kliendi arvutis või selle tarkvara konfiguratsioonis.
- 3.4 Klient ei ole andmeid varundanud või kopeerinud kesksesse serversüsteemi või automaatne varundamine on konfigureeritud valesti.

#### 4. Tehniline tugi

- 4.1 Tehnilise toe saamiseks pöördub Klient Ärikliendi teenindusse.
- 4.2 Ärikliendi teenindus juhendab ja nõustab Klienti teenuse kasutamise ja konfigureerimise küsimustes.
- 4.3 Ärikliendi teenindus võtab telefonikõnesid vastu Tööajal telefoninumbril 606 9944 ja e-posti teel aadressil [help@telia.ee](mailto:help@telia.ee).

- 4.4 Veateated tuleb edastada telefoni teel. Muud pöördumised võib edastada ka e-posti teel.
- 4.5 Ärikliendi teenindus registreerib kõik Kliendi kontaktisikute pöördumised.
- 4.6 Ärikliendi teenindus reageerib kõigile pöördumistele Tööajal 30 minuti jooksul.

## **5. Tasud ja arveldamine**

- 5.1 Teenuse kasutamise tasud on toodud Hinnakirjas.
- 5.2 Telia esitab Kliendile arve teenuse osutamise kalendrikuule järgneval kuul.
- 5.3 Teenuste eest arveldamist alustatakse Teenuselepingu sõlmimise kuupäevast.
- 5.4 Arve esitatakse kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis ja saadetakse Teenuselepingus määratud arvelduse kontaktisiku e-posti aadressile või tehakse veebikeskkonna vahendusel.

## **6. Kontaktisikud**

- 6.1 Klient nimetab Teenuselepingus vähemalt ühe Kontaktisiku.
- 6.2 Kontaktisikul on õigus anda Teliale Kliendi nimel korraldusi Kasutajakontode lisamiseks, kustutamiseks ja muutmiseks.
- 6.3 Ärikliendi teeninduse töötajal on õigus ja kohustus Kontaktisik identifitseerida. Kontaktisik loetakse identifitseerituks, kui ta helistab Teenuselepingus kindlaksmääratud telefoninumbriilt või saadab e-kirja Teenuselepingus kindlaksmääratud aadressilt. Muul juhul võib Ärikliendi teeninduse töötaja Kontaktisikule Teenuselepingus kindlaksmääratud kontaktandmeid kasutades tagasi helistada või meilida.