

## Teenusetingimused nr ET.05.AT.05.C

### Teenuse nimetus: Hallatud printimine

#### 1. Mõisted

<b>Telia</b>	Telia Eesti AS;
<b>Tööaeg</b>	esmaspäevast reedeni kella 9.00-st kuni 18.00-ni, välja arvatud riiklikel pühadel;
<b>Klienditeenindus</b>	Telia teeninduskeskus Klientide pöördumiste lahendamiseks;
<b>Teenuse rike (Intsident)</b>	olukord, kus Kliendil ei ole võimalik Lahenduse raames pakutavat teenust vastavalt Lepingus kokkulepitule kasutada. Teenuse rikke vormideks on Teenuse seisak ja Teenuse häire;
<b>Teenuse seisak</b>	olukord, kus Lepingus kirjeldatud teenuse seisaku tõttu ei saa jätkuda teenuse funktsiooni või seadme töö ning seetõttu on seiskunud Kliendi või mõne tema osakonna/üksuse tööprotsess tervikuna;
<b>Teenuse häire</b>	olukord, kus Lepingus kirjeldatud teenuse häire tõttu on piiratud teenuse funktsiooni või seadme töö;
<b>Teenuse rikke mõju ulatuse määranng:</b>	<b>Puudub</b> Mõju teenusele puudub; <b>Madal</b> Teenus on häiritud ühel kasutajal; <b>Keskmine</b> Teenus on seiskunud ühel või on häiritud paljudel kasutajatel; <b>Kõrge</b> Teenus on seiskunud mitmel kasutajal;
<b>Reageerimisaeg</b>	ajavahemik Teenuse rikke kohta teate saamisest kuni Telia poolse tegevuse alustamiseni;
<b>Reageerimisaeg kaughalduse teel</b>	ajavahemik Teenuse rikke kohta teate saamisest kuni kaughaldusvahendiga tegevuse alustamiseni. Kaughalduseks kasutatakse eelnevalt kokkulepitud tarkvaralisi vahendeid või konsultatsioone telefoni või e-posti teel;
<b>Reageerimisaeg kohaletulekuks</b>	ajavahemik Teenuse rikke kohta teate saamisest kuni spetsialisti jõudmiseni Kliendi asukohta;
<b>Kordategemisaeg</b>	ajavahemik Teenuse rikke kohta teate saamisest kuni teenuse, seadme või funktsiooni töövõime taastamiseni;
<b>Teeninduskoht</b>	Kliendi aadress(id), kus asuvad Lepingu alusel teenindatavad Seadmed ja rakendused;
<b>Kliendiportaal</b>	veebiaadressil <a href="http://www.telia.ee">www.telia.ee</a> asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu on Kliendil võimalik jälgida Teenuse raames hallatavate IT-vahendite mahtu, nendega seonduvate pöördumiste hetkestaatusid ja lahenduskäike ning vaadata andmeid Lepingu kohta. Ligipääs Kliendiportaalile on tagatud Lepingus näidatud Kliendi kontaktisikule või volitatud isikutele;
<b>Seadmed</b>	Teenuse raames hallatavad ühe- ja mitmefunktsioonilised HP printerid. Seadmete hulka kuuluvad Telia Seadmed või Telia poolt kehtestatud tingimustele vastavad Kliendi omandis olevad Seadmed.

Hallatud printimise Teenuse raames osutab Telia hallatavate printerite suhtes teenuseid vastavalt Kliendi valikule ja käesolevates Teenusetingimustes toodule.

## 2. Teadete edastamine Klienditeenindusele

- 2.1 Klienditeeninduse telefoninumber on 606 9944 ja e-posti aadress [help@telia.ee](mailto:help@telia.ee).
- 2.2 Klienditeenindus vastab Kliendi kõnedele ööpäevaringselt, e-posti teel saabunud pöördumised registreeritakse Tööajal. Väljaspool Tööaega e-posti teel saabunud pöördumised registreeritakse järgmisel tööpäeval. Väljaspool Tööaega saabunud pöördumisi hakatakse lahendama pöördumisele järgneval tööpäeval, sõltumata pöördumise viisist.
- 2.3 Klienditeenindusse pöördumisel peab Klient esitama järgmised andmed:
  - 2.3.1 Kliendi ja tema nimel pöörduja nimi;
  - 2.3.2 Telefoninumber, millel oodatakse kontakti;
  - 2.3.3 Seadme nimetus, mudel ja seerianumber või muu Seadmele Telia poolt väljastatud number;
  - 2.3.4 Lühike pöördumise põhjuse kirjeldus.
- 2.4 Pärast seisakust/pöördumisest teatamist peab Kliendi kontaktisik või teate edastaja olema Telia kontaktisikule telefoni teel kättesaadav.
- 2.5 Kõikide pöördumiste hetkestaatus on alates registreerimise hetkest jälgitav kliendiportaalist.

## 3. Teenuse käideldavus

Mõju ulatus	Maksimaalne reageerimisaeg	Kordategemisaeg
<b>Puudub</b>	Järgmisel Tööpäeval	1-3 Tööpäeva jooksul
<b>Madal</b>	Järgmisel Tööpäeval	1-3 Tööpäeva jooksul
<b>Keskmine</b>	kuni 4 tundi Tööajal ning kohealolek järgmisel Tööpäeval. Kui Teeninduskoht asub Telia asukohast (Lõõtsa tn 8, Tallinn) kaugemal kui 100 km, vastavalt Poolte kokkuleppele.	1-3 Tööpäeva jooksul
<b>Kõrge</b>	kuni 4 tundi Tööajal ning kohealolek järgmisel Tööpäeval. Kui Teeninduskoht asub Telia asukohast (Lõõtsa tn 8, Tallinn) kaugemal kui 100 km, vastavalt Poolte kokkuleppele.	1-3 Tööpäeva jooksul

## 4. Hallatud printimise teenuse sisu

- 4.1 Kliendile kuuluvate printerite Seadmena aktsepteerimiseks, st Teenuse raames Kliendile kuuluvate printerite suhtes teenuste osutamiseks peavad need vastama järgmistele tingimustele:
  - 4.1.1 Varustatud kehtiva riistvara Teenusetoega;
  - 4.1.2 Seadmed peavad olema Telia poolt kontrollitud;
  - 4.1.3 Lepingu kehtivusajal peab olema tagatud nimetatud seadmete varuosade ja tarvikute saadavus.

## **Teenuse raames teostab Telia Tööajal alljärgnevaid tegevusi:**

- 4.2 Teenuse käivitamiseks tarnib Seadmed kokkulepitud Teeninduskohta, teeb esmase häälestamise, seadistab monitooringu Teenuse osutamiseks ning teostab Kliendi peakasutajate esmase väljaõppe. Seadmete üleandmisel antakse Kliendi esindajale üle Teenuse raames hallatavate Seadmete kasutusjuhendid.
- 4.3 Olemasolevad Kliendile kuuluvad Seadmed on võimalik soovi korral lisada Teenuse raames hallatavate Seadmete hulka, kui nende arv ei ületa 50% Lepingus nimetatud Seadmete koguarvust.
- 4.4 Ärilise vajaduse muutumisel on Kliendil võimalus poolte kokkuleppel Teenuse raames hallatavaid Seadmeid lisada, asendada või vähendada hallatavate Seadmete arvu.
- 4.5 Täiendavate Seadmete haldusesse võtmisel toimub uute Seadmete tarnimine ja nende seadistamine vastavalt Poolte kokkuleppele.
- 4.6 Seadmete arvu muutus vormistatakse Lepingu lisana juhul, kui üks Pooltest vastavasisulise nõudmise esitab.
- 4.7 Telial on õigus teha Kliendile ettepanekuid Seadme väljavahetamiseks või asendamiseks, kui selle edasine kasutamine raskendab teenuse osutamist või Seadme väljavahetamine on majanduslikult põhjendatud.
- 4.8 Hallatavate Seadmete rikete tuvastamiseks kasutab Telia vastavat tõrkehalduse keskkonda. Teenuse raames hallatavate Seadmete rikked kõrvaldatakse võimalusel kaughalduse teel vastavalt punktis 3 toodule.
- 4.9 Vajadusel teostab Telia Seadmete rikkeid ennetavat hooldust (sh uuendab Seadmete püsivara) või Seadmete remonti vastavalt Seadme tootja poolt kehtestatud tingimustele, tarnib Seadmetele tarvikuid ning utiliseerib kasutatud tarvikud.
- 4.10 Monitooringu teostamiseks paigaldatakse Kliendi keskkonda vastav tarkvara ja igas Lepingu alusel hallatavas Seadmes aktiveeritakse kokkuleppel Kliendiga vastav funktsionaalsus, mis võimaldab jälgida Seadme olekut ning Seadmel esinevatest probleemidest Teliale teada anda. Klient peab Teenuse kasutamise eeltingimusena võimaldama Seadmed häälestada viisil, mis võimaldab nende olekuinfo edastamist Teliale. Eeltoodud tingimuste täitmise korral võimaldatakse Kliendile halduskeskkonnas teenuse perioodilist aruandlust.
- 4.11 Muudatuste soovi korral teostatakse need vastavalt Poolte eelnevale kokkuleppele.
- 4.12 Kliendi kasutajate juhendamine ja nõustamine teenuse kasutamiseks toimub telefoni teel või kaughalduse vahenditega.
- 4.13 Telia haldab Teenuse raames Seadmete kasutajakontosid ja õiguste süsteemi, kui see on rakendatud.
- 4.14 Seadmele tarnitakse tarvikuid (tooner, hoolduskomplekt) vastavalt vajadusele. Printimiseks kasutatav paber vms materjal ei kuulu Seadme tarvikute hulka ning ei ole Teenuse raames Telia poolt tarnitav.
- 4.15 Seadmetele tarnitud tarvikud kohustub paigaldama Klient, kui Pooled ei ole kokku leppinud teisiti.

## **5. Teliale kuuluvate Seadmete kasutamise tingimused**

- 5.1 Teliale kuuluvate Seadmete Telia poolt Kliendi kasutusse andmine ning hilisem Kliendi poolt Teliale tagastamine toimub vastavasisulise üleandmis-vastuvõtmisakti (edaspidi Akt) alusel, mis moodustab Lepingu lahutamatu osa.

- 5.2 Telia võimaldab Kliendil Teliale kuuluvate Seadmete kasutamist alates Akti allkirjastamise kuupäevast. Lepingus fikseeritud tingimused kehtivad kõigi Teliale kuuluvate Seadmete suhtes, kui Pooled ei ole kirjalikult kokku leppinud teisiti. Klient kohustub tagama Lepingus sätestatu kõikide Teliale kuuluvate Seadmete kasutajate poolt.
- 5.3 Teliale kuuluvate Seadmete juhusliku kahjustumise ja hävimise riisiko läheb Kliendile üle Akti allkirjastamisel.
- 5.4 Kliendil on õigus kasutada Teliale kuuluvaid Seadmeid vastavalt otstarbele ja ühendada Seadmetega tehniliselt sobivaid ja nõuetele vastavaid seadmeid.
- 5.5 Kliendil ei ole õigust teha muudatusi Teliale kuuluvate Seadmete konfiguratsioonis.
- 5.6 Klient on kohustatud kasutama Teliale kuuluvaid Seadmeid heaperemehelikult üksnes vastavalt nimetatud Seadmete otstarbele ja Seadmete juhendites kirjeldatud tingimustele ning hoidma Seadmeid omal kulul selliselt, et oleks välistatud Seadmete vargus, kaotsimine, hävimine ja rikkumine.
- 5.7 Kliendil on õigus nõuda Telialt Seadmete ekspluatatsiooni käigus Kliendist mitteolenevatel põhjustel tekkinud rikete kõrvaldamist. Kui Teliale kuuluval Seadmel tekkinud puudus või rike on tingitud Kliendi poolt Seadme mittenõuetekohasest hooldamisest või kasutamisest, sealhulgas mehhaanilistest vigastustest, niiskuse- või vedeliku kahjustustest, äikesekahjustustest või muust samalaadsest kahjustusest, on Klient kohustatud hüvitama Teliale rikke kõrvaldamisega seotud kulud vastavalt Telia poolt esitatud sellekohasele arvele.
- 5.8 Klient kohustub Teliat kohe informeerima Teliale kuuluva Seadme vargusest, kaotsimine, hävimisest või kahjustumisest ning hüvitama Telia nõudmisel nimetatud Seadme varguse, kaotsimise, hävimise või kahjustumisega Teliale tekitatud kahju summas, mis vastab Telia hinnangul vähemalt samaväärse Seadme asendusväärtusele.
- 5.9 Klient kohustub tagama Teliale kuuluvate Seadmete säilimise ja tagastama Teliale Leping lõppemisel või Seadmete tagastamisel vastavalt Lepingus toodule Seadmed nende asukohas ning samas seisundis, milles ta vastavad Seadmed sai, arvestades Seadmete normaalset kulumist. Teliale kuuluvate Seadmete kasutamise õigus lõpeb alates Leping lõppemisest või, juhul kui Seadmed tagastatakse ilma Lepingut lõpetamata, alates vastavasisulise Seadmete tagastamise Akti allkirjastamisest.
- 5.10 Kliendil ei ole õigust anda Teliale kuuluvaid Seadmeid kolmanda isiku kasutusse või hoiule ilma Telia eelneva kirjaliku nõusolekuta. Teliale kuuluvas Seadmes kasutatava tarkvara andmine kolmanda isiku kasutusse on keelatud.
- 5.11 Klient kohustub tagama Telia poolt volitatud isikule juurdepääsu Teliale kuuluvatele Seadmetele nende töökorras oleku ning eesmärgipärase kasutamise kontrollimiseks, hooldus- või remonditöödeks ning Teliale kuuluva Seadme äraviimiseks Leping lõppemisel või Seadme muul alusel tagastamisel. Telia teatab vastavast soovist mõistliku aja jooksul ette. Juurdepääsu takistamist loetakse oluliseks Leping rikkumiseks.
- 5.12 Punktis 5.9 sätestatud Seadmete tagastamiskohustuse täitmiseks on Klient kohustatud tagama Telia poolt volitatud isikule juurdepääsu Seadme äraviimiseks. Telia teatab vastavast soovist mõistliku aja (vähemalt 1 Tööpäev) võrra ette. Juurdepääsu takistamist loetakse oluliseks Leping rikkumiseks.
- 5.13 Teliale kuuluvate Seadmete tagastamisel annab Klient Teliale kuuluvate Seadmete otsese valduse Teliale üle vastava akti alusel, peale mida teostab Telia tagastatud Seadmete seisukorra kontrolli. Kui selle tulemusena selgub, et tagastatud Seadmed on Kliendi poolt rikutud, ümber töötatud vms ning puudused ei ole tekkinud tavapärase kasutamise tulemusena, kohustub Klient Telia nõudmisel tasuma hüvitist vähemalt samaväärse Seadme asendusväärtuse suuruses summas, Seadme töökorda seadmise ja/või Seadme seisukorra hindamise kulud.

Telial on õigus Seadmete seisukorda kontrollida ning Kliendile sellekohane nõue esitada hiljemalt kahe (2) kuu jooksul arvates Seadmete aktiga tagastamise kuupäevast.

- 5.14 Kui Klient rikub punktis 5.9 sätestatud Seadmete tagastamise kohustust, on Telial õigus nõuda leppetrahvi 0,5% Telia hinnangul vähemalt samaväärse Seadme asendusväärtusest iga Seadme tagastamisega viivitatud päeva eest arvates punktis 5.13 nimetatud tähtaja möödumisest.
- 5.15 Kui Klient rikub punktis 5.9 sätestatud Seadmete tagastamise kohustust (sh ei võimalda Teliale punktis 5.11 nimetatud juurdepääsu Seadmele) ja Telia on andnud Kliendile nimetatud kohustuse täitmiseks täiendava tähtaja (näiteks lisades selle kohta teate Kliendile saadetavale arvele) ning Klient ei ole sellele vaatamata kahe (2) kuu jooksul Telia poolt vastavasisulise kirjaliku pöördumise kätte saamisest Seadmele juurdepääsu võimaldanud, loetakse, et Telia on viivituse tõttu kaotanud huvi vastavate Seadmete tagasi saamise vastu ning Telial on õigus nõuda Kliendilt Seadmete tagastamise asemel Seadmete väärtuse hüvitamist summas, mis vastab Telia hinnangul vähemalt samaväärsete Seadmete asendusväärtusele.

## **6. Kliendi kohustused**

- 6.1 Klient kohustub kasutama Seadmetes üksnes Telia poolt tarnitud tarvikuid (tooner).
- 6.2 Klient on kohustatud tagama, et Seadmete remonti, hooldust või mistahes muid tegevusi teostab üksnes Telia või Telia poolt määratud isik.
- 6.3 Klient kohustub Telia eelnevalt teavitama ja Teliaga kooskõlastama kõik planeeritavad muudatused, mis mõjutavad või võivad mõjutada Teenuse raames pakutavate teenuste osutamist.
- 6.4 Klient teeb kõik endast oleneva, et töötajate oskuste tase oleks Seadmetega tööks piisav.
- 6.5 Klient kohustub kinni pidama tootjapoolsetest seadme kasutamise tingimustest.
- 6.6 Klient kohustub teenuse toimivuse tagamiseks võimaldama Teliale ligipääsu Seadmetele kaughalduse teel.
- 6.7 Seadme Kliendipoolse süüülise rikke korral tasub Klient vahetatavate detailide ja remondi maksumuse.

## **7. Tasu**

- 7.1 Teenuse kasutamise eest maksmisele kuuluvad tasud on sätestatud Hinnakirjas. Teenuse kuutasu suurus sõltub Teenuse raames hallatavate Seadmete konfiguratsioonist ja Seadmete arvust ning prinditud (must-valgete ja värviliste) lehekülgede arvust. Lisaks kuutasule on Klient kohustatud maksma Hinnakirjas fikseeritud ulatuses tasu enda tellitud tasuliste lisateenuste eest.
- 7.2 Esmase seadistamise käigus teostab Telia draiverite paigalduse kuni 5-le Kliendi kasutajale. Suurema arvu kasutajate korral toimub seadistamine vastavalt Poolte kokkuleppele.
- 7.3 Teenuse kuutasu hulka kuulub Seadme teisealdamine ühe Teeninduskoha piires ja Seadme seadistuste muutmine, kui vastavast muudatuse soovist on ette teatatud vähemalt 1 nädal.
- 7.4 Teenuse kuutasu hulka ei kuulu:
- 7.4.1 Suuremahulised projektid, mis hõlmavad muudatusi enamal kui 3 (kolmel) Seadmel korraga.
- 7.4.2 Kliendi personali hoolimatusest, Seadmete mittesihipärasest kasutamisest või kolmandate isikute poolt põhjustatud rikete kõrvaldamine.

- 7.4.3 Seadmete omavolilisest remontimisest, hooldamisest, seadistamisest tekkivate tagajärgede likvideerimine.
- 7.4.4 Kliendi soovil väljaspool Tööaega vigade kõrvaldamine.
- 7.4.5 Seadmetele täiendavate lisade (paberisalved, sorteerijad jms) paigaldamine, mis otseselt ei ole vajalik kokkulepitud operatsioonide teostamiseks.
- 7.4.6 Seadmetele tarvikute tarnimine (paber, klambrid jms), mis otseselt ei ole seotud käesoleva teenuse osutamisega.
- 7.4.7 Seadmetele omavoliliselt paigaldatud lisade (paberisahtel, sorteeriija vms) kasutamisest tulenev seadmete remondivajadus.
- 7.4.8 Seadmetele omavoliliselt paigaldatud tarkvarast Teliale tulenevad täiendavad tööd.
- 7.4.9 Seadmete paigaldamiseks täiendavalt tehtavad tööd (mööbli tarnimine, hoone osade ehitamine, elektrisüsteemi täiendamine jms).
- 7.4.10 Seadmete montaaž/demontaaž Teeninduskoha muutumisel.
- 7.4.11 Esmasest väljaõppest ja konsultatsioonidest mahukam väljaõpe.