

## Teenusetingimused nr ML.05.SR.03.D

### Teenuse nimetus: Hansa World Enterprise (HWE) rakendusmajutus

#### 1. Mõisted

<b>Pooled</b>	Telia Eesti AS all (edaspidi Telia) ja Klient;
<b>Teenuseleping</b>	Poolte vahel sõlmitav kokkulepe HWE rakendusmajutuse 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 likvideerimine ja rikete kõrvaldamine;
<b>Ärikliendi teenindus</b>	teeninduskeskus klientide pöördumiste haldamiseks;
<b>Teenusserver</b>	Teenuse osutamiseks kasutatavad Teliale kuuluvad serverid;
<b>Virtuaalserver</b>	Kliendile Teenuse kasutamiseks eraldatud mõtteline osa Teenusserveris;
<b>Rakendus</b>	majandustarkvara HansaWorld Enterprise.

#### 2. Teenusesse kuuluvad teenused

2.1 Teenusesse kuuluvad järgmised teenused:

- 2.1.1 failisüsteemi ressursi kasutamise võimaldamine Virtuaalserveri ulatuses Kliendi andmete Rakendusse sisestamiseks ning seal hoidmiseks;
- 2.1.2 Teenusserveri operatsioonisüsteemi ja andmebaasisüsteemi administreerimine Teenusserveri stabiilse töö tagamiseks;
- 2.1.3 Teenusserveri internetiühenduse võimaldamine kiirusega kuni 100 Mbps;
- 2.1.4 Rakendusele ligipääsu võimaldamine internetiühenduse vahendusel;
- 2.1.5 andmesalvestusmahu kasutamise võimaldamine;
- 2.1.6 Kliendi andmete säilimise tagamine;
- 2.1.7 Tehniline tugi.

2.2 Kliendi tellimusel osutab Telia järgmisi tasuta lisateenuseid:

- 2.2.1 testkeskkonna loomine.

#### 3. Teenuse sisu ja osutamise kord

3.1 Kliendi andmete säilimise tagamise teenuse sisuks on:

3.1.1 Teenusserveri konfiguratsioonist varukoopiate tegemine alljärgnevalt:

- 3.1.1.1 üks kord nädalas täielik varukoopia kogu süsteemist;
- 3.1.1.2 varukoopiad tehakse ilma Kliendi rakendusi seiskamata.

3.1.2 Rakenduse andmetest varukoopiate tegemine alljärgnevalt:

- 3.1.2.1 tekstikoopiatena kord ööpäevas ajavahemikul 22.00-06.00;
- 3.1.2.2 igapäevaselt varundatud tekstikoopiatest säilitatakse vähemalt kolm järjestikust koopiat;
- 3.1.2.3 neli korda nädalas salvestatakse tekstikoopiad lindile, mida säilitatakse üks kalendrikuu;
- 3.1.2.4 kord kalendrikuus arhiveeritakse kolm tekstikoopiat, s.o kümnenda, kahekümnenda ja kalendrikuu viimase kuupäeva koopiad, mida säilitatakse vähemalt kolm kalendrikuud.

3.1.3 Kliendi Rakendusse sisestatud andmete kahjustumisel Teliast tulenevatel põhjustel taastatakse Kliendi andmed täies mahus viimaselt varukoopialt Virtuaalserveri kataloogi Telia kullul, kui ei ole kokku lepitud teisiti.

3.1.4 Kui andmete rikkumise või kadumise põhjustas Kliendi tegevus, toimub varukoopiatelt taastamine Kliendi kulul vastavalt hinnakirjale.

3.2 Tehniline tugi:

3.2.1 Tehnilise toe saamiseks pöördub Klient Ärikliendi teenindusse.

3.2.2 Ärikliendi teenindus võtab telefonikõnesid vastu ööpäevaringselt telefoninumbri 606 9944 ja e-posti teel aadressil [help@telia.ee](mailto:help@telia.ee).

3.2.3 Veateated tuleb edastada telefoni teel. Muud pöördumised võib edastada ka e-posti teel.

3.2.4 Ärikliendi teenindus registreerib kõik Kliendi kontaktisikute pöördumised.

3.2.4.1 Ärikliendi teenindusse pöördumisel peab Klient esitama järgmised andmed:

3.2.4.2 pöörduja nimi;

3.2.4.3 telefoninumber, millel oodatakse kontakti;

3.2.4.4 Teenuselepingu number;

3.2.4.5 lühike seisaku/pöördumise põhjuse kirjeldus.

3.2.5 Pärast seisakust teatamist peab Kliendi kontaktisik olema Telia kontaktisiku nõudmisel kättesaadav.

#### 4. Töökindlus

4.1 Telia tagab, et käesolevate Teenusetingimuste punktides 2.1.1, 2.1.3 - 2.1.5 nimetatud teenuste järjestikune seisak (Teenuse seisak) Tööajal ei ületa 4 tundi arvates rikkest teatamisest ning Tööajal toimunud Teenuse seisakud ühes kalendrikuus kokku ei ületa 16 tundi.

4.2 Klient on kohustatud Teenuse seisakust Teliat koheselt teavitama.

4.3 Teenuse mittetöötamist ei loeta seisakuks, kui see on põhjustatud:

4.3.1 Kliendi poolt Teenusserveri protsessori kasutamisest 90 %-lise või suurema koormusega vähemalt 5 minuti kestel;

4.3.2 häiretest muude kui Teliale kuuluvate seadmete ja/või sidevõrkude töös;

4.3.3 varukoopiate tegemisest kokkulepitud perioodil;

4.3.4 Telia vastutab tema süüülise tegevuse tulemusena tekkinud Teenuse seisaku eest.

4.4 Profülaktiliste tööde tegemisest informeeritakse Klienti vähemalt kaks tööpäeva ette. Profülaktilisi töid tehakse väljaspool tööaega ja nimetatud ajal esinevaid häired ei loeta Teenuse seisakuks.

#### 5. Aruandlus ja arveldamine

5.1 Klient saab Teenuselepingut ja selle täitmist puudutava info veebikeskkonnast [www.telia.ee](http://www.telia.ee)

5.2 Telia esitab Kliendile arve teenuse osutamise kalendrikuule järgneval kalendrikuul.

5.3 Juhul, kui Teenuse seisak ületas punktis 4.1. näidatud piirmäärasid, on Kliendil õigus nõuda leppetrahvi 2% Teenuse kuutasust iga tunni eest, mille võrra Teenuse seisak neid piirmäärasid ületas.

5.4 Arve esitatakse kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis ja saadetakse Teenuselepingus määratud arvelduse kontaktisiku e-posti aadressile või tehakse kättesaadavaks eelpoolnimetatud veebikeskkonna vahendusel.

#### 6. Kontaktisikud

6.1 Klient nimetab Teenuselepingus vähemalt ühe Kontaktisiku.

6.2 Kontaktisikul on õigus anda Teliale Kliendi nimel korraldusi andmebaasi taastamiseks varukoopialt.

6.3 Ärikliendi teeninduse töötajal on õigus ja kohustus Kontaktisik identifitseerida. Kontaktisik loetakse identifitseerituks, kui ta helistab Teenuselepingus kindlaksmääratud telefoninumbri või saadab e-kirja lepingus kindlaksmääratud aadressilt. Muul juhul võib Ärikliendi teeninduse



töötaja Kontaktisikule Teenuselepingus kindlaksmääratud kontaktandmeid kasutades tagasi helistada või meilida.

## **7. Eeltingimused Teenuselepingu sõlmimiseks**

- 7.1 Teenuselepingu sõlmimise eelduseks on Rakenduse kasutusõiguse olemasolu Kliendil. Vastava lepingu sõlmib Klient Hansa Business Solution AS-iga iseseisvalt, kui Poolte vahel ei ole kokku lepitud teisiti.