

## Teenusetingimused nr ML.05.AT.06.D

### Teenuse nimetus: IT-haldus Plus

IT-haldus teenuse raames osutab Telia Hallatavate IT-vahendite suhtes teenuseid vastavalt Kliendi valikule ja käesolevatele Teenusetingimustes toodule.

#### 1. Mõisted

<b>Telia</b>	Telia Eesti AS;
<b>Tööaeg</b>	esmaspäevast reedeni kell 09.00 kuni 18.00, välja arvatud riiklikel pühadel;
<b>Tööväline aeg</b>	esmaspäevast reedeni kell 06.00 kuni 09.00 ja 18.00 kuni 22.00, välja arvatud riiklikel pühadel;
<b>Öine aeg</b>	esmaspäevast reedeni kell 22.00 kuni 06.00, puhkepäevadel ja riiklikel pühadel ööpäevaringselt;
<b>Klienditeenindus</b>	Telia teeninduskeskus Klientide pöördumiste haldamiseks;
<b>Teeninduskoht</b>	Kliendi aadress(id), kus asuvad Hallatavad IT-vahendid ja rakendused;
<b>Hallatav IT-vahend</b>	Teenuse raames hallatav(ad) Kliendile kuuluvad IT-vahend(id), mille maht on fikseeritud Kliendiportaalis. Kuni Kliendiportaalis seadmete mahu fikseerimiseni loetakse Hallatavaks IT-vahendiks Teenuselepingus märgitud IT-vahendeid;
<b>Teenuse toe päring</b>	Kliendi soov saada abi mõne Teenuse raames kasutatava teenuse osas või tellida standardset Muudatust või ligipääsu;
<b>Intsident (teenuse rike)</b>	olukord, kus Kliendil ei ole võimalik teenust vastavalt kokkulepitule kasutada. Teenuse rikke vormideks on Teenuse seisak ja Teenuse häire;
<b>Teenuse seisak</b>	olukord, kus Teenusetingimustes kirjeldatud teenuse seisaku tõttu ei saa jätkuda teenuse funktsiooni või seadme töö;
<b>Teenuse häire</b>	olukord, kus Teenusetingimustes 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 kokkulepituid 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>Muudatus</b>	igasugune lisamine, modifitseerimine või eemaldamine, mis mõjutab olemasolevat ja töötavat teenust, funktsiooni või IT-vahendit või selle konfiguratsiooni;

<b>Hea kontori tava</b>	Telia poolt koondatud tavad IT-taristu efektiivseks organiseerimiseks ja kvaliteedi tagamiseks;
<b>Toetatud tarkvara</b>	Teenusetingimustes nimetatud toetatud IT-vahendid ja rakendused, mille osas pakub Telia Kliendi Töötajatele tuge paigaldamise ja uuendamise osas (kui Telia neid tegevusi ise ei teosta) või juhendab kasutamisel;
<b>Eritarkvara</b>	Kliendi äritegevuseks vajalik või Kliendi soovil ja juhendite alusel Hallatavatesse IT-vahenditesse paigaldatav tarkvara, mis ei kuulu Toetatud tarkvara hulka;
<b>Tarkvaraprofiil</b>	Hallatavale IT-vahendile rakendatav tarkvaraprofiil, mis on kokku lepitud Kliendi Lepingulise või volitatud isikuga. Tarkvaraprofiil koosneb Toetatud tarkvaradest ja Eritarkvarast;
<b>Kliendi Töötaja</b>	Hallatava IT-vahendi kasutaja;
<b>Kliendiportaal</b>	veebiaadressil <a href="http://www.telia.ee">www.telia.ee</a> asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu on Kliendil võimalik jälgida Hallatavate IT-vahendite mahtu, nendega seonduvate pöördumiste hetkestaatused ja lahenduskäike ning vaadata andmeid Teenuselepingu kohta;
<b>Haldusportaal</b>	veebiaadressil <a href="https://elidor.elion.ee/FIRMANIMI">https://elidor.elion.ee/FIRMANIMI</a> asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu on Kliendil võimalik tutvuda Kliendi kvaliteediraporti ja Teenuse raames kasutatavate teenuste kohase infoaga.

## 2. Teadete edastamine Klienditeenindusele ja teadete käitlemine

- 2.1 Klienditeeninduse telefoninumber on **606 9944** ja e-posti aadress [help@telia.ee](mailto:help@telia.ee). Kliendil on võimalik Klienditeenindusele teateid edastada ka Arvutitöökoha töölaual või haldustarkvara agendi avalehel asuva IT Klienditoe **veebivormi** kaudu.
- 2.2 Klient kohustub koheselt esitama teenustaseme mõjuga „Keskmine“ ja „Kõrge“ teateid ainult punktis 2.1 nimetatud telefoninumbri. Tulenevalt asjaolust, et e-post ei ole garanteeritud teenus ning ei pruugi mõistliku aja jooksul tulenevalt erinevatest põhjustest jõuda Teliani, ei kehti Lepingus nimetatud teenustasemed e-posti aadressile saadetud ega veebivormi vahendusel edastatud „Keskmise“ ja „Kõrge“ teenustaseme mõjuga teadetele.
- 2.3 Klienditeenindus vastab Kliendi kõnelele ööpäevaringselt, e-posti teel ja veebivormi vahendusel 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, v.a juhul kui Pooled on kokku leppinud teisiti.
- 2.4 Klienditeenindusse pöördumisel peab Klient esitama järgmised andmed:
  - 2.4.1 Kliendi ja tema nimel pöörduja nimi;
  - 2.4.2 Telefoninumber, millel oodatakse kontakti;
  - 2.4.3 lühike pöördumise põhjuse kirjeldus.
- 2.5 **Pärast teenuse rikketeate edastamist peab Kliendi poolne kontaktisik või teate edastaja olema Telia kontaktisikule telefoni teel kättesaadav.**
- 2.6 Klienditeenindus vahendab vastavalt eelnevale kokkuleppele ja juhisele vajadusel pöördumisi ka Kliendi partneritele (internetiühenduse pakkujad, ärirakenduste haldajad, seadmete garantiivoolduse tegijad, vm. kolmandad osapooled). Vahendatavad pöördumised suletakse peale nende üleandmist ning Telia ei jälgi nende edasist lahendamiskäiku.
- 2.7 Kõigi Telia poolt lahendatavate pöördumiste lahenduskäiku ja staatust on alates registreerimise hetkest võimalik jälgida Kliendiportaalist.

### 3. Teenuse käideldavus

#### 3.1 Teadete määratlemine

Teate liik	Sisu	Mõju ulatuse määrang	Tegevused
<b>Informatsiooni päring</b> ( <i>Request for Information</i> )	olukord, kus Klient soovib saada informatsiooni Telia, Lepingu või teenuse kohta	puudub	küsimused, mis ei saa vastust Klienditeeninduses, edastatakse Telia kliendihaldurile, kes mõistliku aja möödumisel vastab või võtab ühendust Kliendiga
<b>Teenuse toe päring</b> ( <i>Service Request</i> )	olukord, kus Klient soovib saada abi mõne Telia poolt osutatava teenuse osas, tellida standardset Muudatust või ligipääsu.  Kui massilised teenuse toe päringud pole põhjustatud teenuse seisakust või häirest, on Telial õigus klassifitseerida need päringuks väljaspool teenuse piire olevaks.	Madal	Klienti asub aitama Klienditeenindus, kaughaldusmeeskonnad või vastava teenuse spetsialistid
<b>Muudatuse soov</b> ( <i>Request for Change</i> )	olukord, kus Klient soovib olemasolevale ning töötavale süsteemile teha täiendusi või muuta süsteemi konfiguratsiooni.  Suuremahulised muudatused, mis ei ole seotud olemasoleva teenuse osutamisega, klassifitseeritakse päringuks väljaspool teenuse piire.	Madal	muudatust asub läbi viima Klienditeenindus, kaughaldusmeeskonnad või vastava teenuse spetsialistid
<b>Teenuse häire või seisaku (Intsidendi) lahendamine</b> ( <i>Incident Resolution</i> )	olukord, kus Klient teavitab Telia Teenusetingimustes nimetatud teenuse häirest või seisakust või Telia tuvastab olukorra, kus Teenusetingimustes nimetatud teenus on häiritud või seiskunud (sh Kvaliteediindeks).	vastavalt Teenusetingimuste punktis 3.2 kirjeldatud mõju ulatustele	teenuse häiret või seisakut asub lahendama Klienditeenindus, kaughaldusmeeskonnad või vastava teenuse spetsialistid

<b>Päring väljaspool teenuse piire</b> <i>(Request is out of scope)</i>	Klient pöörduv Telia poole muu teatega kui ülaltoodu, või mis ei ole pakutava teenuse osa.	Puudub	küsimused, mis ei saa vastust Klienditeeninduses edastatakse Telia Kliendihaldurile, kes võtab kliendiga sel teemal ühendust.
--	--	--------	--

### 3.2 Teenustasemed:

Mõju ulatus	Maksimaalne reageerimisaeg
Puudub	kuni 16 tundi tööajal
Madal	kuni 8 tundi tööajal ning kuni 24 tundi kohaletulekuks Tööajal
Keskmine	kuni 8 tundi tööajal ning kuni 16 tundi kohaletulekuks Tööajal
Kõrge	kuni 2 tundi tööajal ning kuni 8 tundi kohaletulekuks Tööajal

3.3 Asjaoludel, mil pole võimalik või otstarbekas ajalistest kohustustest kinni pidada (nt Telia teenusest mitte sõltuvad põhjused, esialgne diagnoos osutus valeks, garantiiga seotud probleemid, seadet on võimalik asendada Kliendi vahenditest), kooskõlastavad Pooled kontaktisikute kaudu edaspidise tegevuse ja aja Intsidendi kõrvaldamiseks.

3.4 Teenuse häireks ega seisakuks ei loeta ning ülaltoodud reageerimise ja taastamise ajad ei kehti juhul, kui Teenuse rike on tingitud Kliendi tegevusest või tegevusetusest, plaanilistest töödest või *force majeure* ist.

3.5 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 Kliendi plaanilistest hooldustöödest ette teavitama vähemalt nelikümmend kaheksa (48) tundi, mitteplaanilist vähemalt kaksteist (12) tundi. Hooldustöödest tingituna võib Teenuse toimimises esineda ettenähtud ajavahemikel häireid, mida ei loeta Teenuse rikkeks (tegu on korralise hooldusega).

## 4. Automaatsed teenused ja nende kontroll

4.1 Automaatsete teenustena osutab Telia Kliendile Teenuse raames alljärgnevaid teenuseid:

4.1.1 Microsofti süsteemi- ja kontoritarkvara uuenduste süsteemi (WSUS) seadistamine ja uuenduste edukuse **kontroll**.

4.1.2 Viirusetõrje uuendamine ja selle **kontroll** viirusetõrje keskhaldusvahendi olemasolul.

4.1.3 Varundamistarkvara seadistamine ja **kontroll** keskhaldusvahendi olemasolul.

4.2 Klient kohustub tagama Teliale vajalikud ligipääsud eelnimetatud keskhaldusvahenditele.

4.3 Automaatsete teenuste kontroll toimub üks (1) kord kuus kaughaldusvahenditega.

## 5. Kaughaldusteenuse raames teostatavad tegevused

5.1 Hallatavatel IT-vahenditel Teenuse toe päringute ja Intsidentide lahendamise ning Muudatuste teostamine telefoni teel või kaughalduse vahenditega. Vajadusel annab Telia kasutajale ja teenuse kontaktisikule tagasisidet.

5.2 Tööajal Kliendi kasutajate juhendamine, lühikonsultatsioonide andmine ja IT-alane nõustamine Hallatavate IT-vahendite kasutamisel tekkivate küsimuste osas.

5.3 Telia pakub tuge ainult Teenusetingimustes nimetatud Toetatud tarkvaradele. Eritarkvarale osutatav tugi piirdub rakenduse baasfunktsionaalsuse katmisega (näiteks rakenduse käivitamine, sulgemine, salvestamine).

- 5.4 Hallatavates IT-vahendites Kliendi Active Directory (AD) kasutajate, kelle IT-vahendid kuuluvad Telia halduse alla, loomine, muutmine ja sidumine gruppidega toimub vastavalt Kliendi pöördumistele. Klient kohustub tagama Teliale selleks vajaliku ligipääsu AD-s.
- 5.5 Hallatavate IT-vahenditega seotud AD Grupi reeglite (Group Policy) loomine, muutmine ja rakendamine vastavalt Kliendi pöördumistele või ettenähtud standarditele, sh. Hea kontori tavale. Klient kohustub tagama Teliale ligipääsu vastavale teenusele.
- 5.6 Baasteenuste (e-post, failivahetus, varundus, õiguste haldus jm) toimimise tagamine tööjaamades.
- 5.7 IT-vahendite hankimine.

## **6. Kliendi juures teostatavad tööd**

- 6.1 Teenuse toe päringud, Intsidendid ja Muudatused, mida ei ole võimalik lahendada kaughalduse vahenditega, lahendatakse Telia poolt Teeninduskohas.
- 6.2 Hallatavate IT- vahendite remont või vahendamine (va printerid).
- 6.3 Hallatavate IT-vahendite garantiiremondi teostamine või selle vahendamine (va printerid).
- 6.4 Muudatuste raames uute ja olemasolevate IT-vahendite paigaldus ja häälestamine toimub Teenuselepingus nimetatud kontaktisiku pöördumise alusel, tingimusel, et uus seade fikseeritakse Hallatava IT-vahendina.
- 6.5 Muudatuse raames Kliendi kontaktisiku poolt aktsepteeritud tarkvara paigaldus ja häälestamine, kui seda ei ole võimalik teostada kaughalduse vahendusel.

## **7. Printerite haldusteenus**

- 7.1 Teenust osutatakse Hallatava IT-vahendina määratletud Printeritele, kuid mitte suuremas mahus kui 30% kogu Teenuselepingus (või Kliendiportaalis vastavalt punktile 15.1) fikseeritud Arvutitöökohtade arvust.
- 7.2 Printerite haldusteenuse raames teostab Telia järgmisi tegevusi:
  - 7.2.1 Printerite (A4 ja A3) standardse printimisfunktsiooni seadistamine.
  - 7.2.2 Printerite (A4 ja A3) garantii- ja tavaremondi vahendamine, seejuures on Kliendil kohustus tasuda kõik printerite veatuvastuse, remondi- ning sellega kaasneva transpordi kulud.
  - 7.2.3 Printerite tarvikute tarnimine ja paigaldamine.
  - 7.2.4 Uute printerite tarnimine, paigaldus ja seadistamine.

## **8. Korralised kliendivisiidid**

- 8.1 Telia teostab kokkuleppel Kliendiga vähemalt üks (1) kord kvartalis regulaarseid visiite Kliendi juurde. Nimetatud visiitidega kaasneb Microsofti tarkvarauuenduste automaatika kontroll (WSUS), viirusetõrje tarkvara litsentsi kehtivuse kontroll, töökoha baasteenuste toimimise hindamine, hallatavate seadmete mahtude kontroll ning IT-vahendite nõuetekohase kasutamise hindamine. Visiidi käigus vaadatakse üle eelmise kvartali Intsidendid ja teenuse käideldavuse mõõdikutest kinnipidamise statistika ning selgitatakse välja võimalikud probleemid Kliendi kontaktisikule esitamiseks.
- 8.2 Telia kohtub kuni kaks (2) korda aastas Teenuselepingus nimetatud Kliendi kontaktisikuga, kellega vaadatakse üle eelmise perioodi teenuse kvaliteediraportid, käideldavus ja Kliendi tagasiside, hea kontori tavale vastamise ülevaatuse tulemused ning lepatakse kokku järgmise perioodi võimalikud parendustegevused. Käesolevas punktis nimetatud kohtumised toimuvad Tööajal Kliendi peakontoris ning Klient kohustub tagama Teenuselepingus nimetatud kontaktisiku või muu volitatud isiku kohaloleku. Juhtkonna esindaja kohalolek on soovituslik.
- 8.3 Lisaseadmetele hinnangu andmine ja vajadusel visuaalne kontroll toimub kaks (2) korda aastas.
- 8.4 Telia esitab Kliendi juhatusle üks (1) kord aastas ülevaate Kliendi kontori Hea kontori tavale vastavuse ja teenusekäideldavuse osas.
- 8.5 Nimetatud ülevaate tulemusel tehtavad parendusettepanekud ja nende täimine vaadatakse üle kaks (2) korda aastas, mille raames lepatakse kokku ka järgmise poolaasta parendustegevused.

Käesolevas punktis nimetatud teenusega seonduvad kokkusaamised toimuvad Tööajal Kliendi peakontoris ning Klient kohustub tagama Teenuselepingus nimetatud peamise kontaktisiku või volitatud isiku kohaloleku. Juhtkonna esindaja kohalolek on soovituslik.

## **9. Kokkulepitud kvaliteedi parameetrite jälgimine**

- 9.1 Telia peab teenuse kohta jooksvalt uuendatavat veebipõhist kvaliteediraportit, kuhu on koondatud Hallatavate IT-vahenditega seonduvad olulised kvaliteedimõõdikud. Kvaliteediraport on Kliendile nähtav Telia Haldusportaali vahendusel.
- 9.2 Kvaliteediraporti jälgimine Telia poolt toimub jooksvalt kogu Teenuselepingu kehtivuse ajal. Reageerimist vajavate tegevuste suhtes alustatakse tegevust kohe Haldusportaali kaudu.
- 9.3 IT-vahendi kajastamiseks kvaliteediraportis ning kvaliteedi parameetrite jälgimiseks paigaldab Telia vastavatele seadmetele haldusagendi.

## **10. Tarkvaraprofiilide halduse ja uuenduste teenus**

- 10.1 Teenuse raames teostatakse Kliendiga kokkulepitud Tarkvaraprofiilide kohase tarkvara uuenduste paigaldamist ja monitoorimist profiiliga seotud Hallatavatel IT-vahenditel. Tarkvaraprofiilid lepitakse kokku Kliendi esindajaga teenuse käivitamisel ja kirjeldatakse eraldi dokumendis, mida vajadusel täiendatakse kliendivisiitide käigus.
  - 10.1.1 Toetatud tarkvara uuendusi monitoorib Telia sagedusega üks (1) kord kuus. Telia paigaldab Toetatud tarkvara või selle uuendused võimalusel automaatika või kaughalduse teel.
  - 10.1.2 Eritarkvara paigaldusi või uuendusi teostatakse Kliendi Lepingulise kontaktisiku tellimusel ning esitatud juhendi alusel ja neid teostatakse üks (1) kord kuus. Telia paigaldab eritarkvara või selle uuendused võimalusel automaatika või kaughalduse teel.
- 10.2 Telia osutab Tarkvaraprofiilide halduse ja uuenduste teenust kuutasu raames kuni 5 (viiele) kokkulepitud Tarkvaraprofiilile, seejuures saab Tarkvaraprofiile muuta kuni kaks (2) korda aastas. Telia tagab Toetatud tarkvara või selle uuenduste paigaldamise kõigile Tarkvaraprofiiliga seotud arvutitöökohtadele kolme (3) kuu jooksul alates nende Haldusportaali üleslaadimisest.
- 10.3 Lisaks kokkulepitud Tarkvaraprofiilile on Kliendi Lepingulisel kontaktisikul või volitatud isikul võimalus määrata eelkinnitatud tarkvara nimekiri, mida iga Kliendi Kasutaja saab soovi korral endale ise arvutitöökohale paigaldada. Eelkinnitatud tarkvara peab kuuluma Toetatud tarkvara või Eritarkvara hulka ning Telia monitoorib nende uuendusi ja teeb Kliendi Esindajatele kättesaadavaks üks (1) kord kvartalis.
- 10.4 Kokkulepitud profiilides mittesisalduva tarkvara paigaldamine üksikule kasutajale toimub üksnes kooskõlastatult Kliendi lepingulise kontaktisikuga. Telia ei teosta Tarkvaraprofiilides mittesisalduva tarkvara uuendamist ega monitoorimist.
- 10.5 Kui Tarkvaraprofiilid on Kliendi Esindajaga kokku leppimata, siis teostab Telia Toetatud tarkvara paigaldust ja uuendusi Kliendi Esindaja pöördumise alusel ja Lepingulise kontakti või volitatud isiku kinnitusel.
- 10.6 Klient tagab vajalike tarkvaralitsentside ja meediate olemasolu ning tagab testkeskkonna või määrab testgrupi tarkvarauuenduste testimiseks.
- 10.7 Tarkvarauuendusi on võimalik paigaldada ainult Hallatavatele IT-vahenditele, millele on paigaldatud haldusagent.
- 10.8 Teenuse kvaliteedi tagamiseks kohustub Klient tagama, et kõik arvutikasutajad tegutsevad igapäevaselt tavakasutaja ehk *standard user* õigustega.
- 10.9 Klient kohustub tagama, et administratiivõigustega kasutajad järgivad kokkulepitud tarkvaraprofiile.

## **11. Riist- ja tarkvaraloendi teenus**

- 11.1 Telia korraldab Hallatavate IT-vahendite hulka kuuluvate arvutitöökohtade riist- ja tarkvarainfo igapäevase automaatse kogumise Haldusportaali ning pakub selle info

kasutamiseks eelkoostatud standardraporteid. Kliendil on võimalik endale ise vajalikke lisaraporteid koostada või neid Telialt tellida.

- 11.2 Kliendil on võimalik tellida Hallatavate IT-vahendite hulka kuuluvate arvutite suhtes tarkvarakasutuse jälgimist. Korraga saab olla jälgimisel kuni viis (5) erinevat tarkvara, seejuures on minimaalne jälgimise aeg 6 (kuus) kuud.
- 11.3 Telia poolt lisaraportite koostamine toimub lisatasu eest tunnitasu alusel vastavalt Hinnakirjale.

## 12. Tarkvaralitsentside halduse teenus

- 12.1 Kliendil on võimalik tellida Hallatavate IT-vahendite hulka kuuluvatel arvutitel Kliendi poolt kasutatavate litsentside haldust.
- 12.2 Teenuse raames teostab Telia nimetatud litsentside haldamist ning aruandlust Haldusportaalis kuni 5 (viie) erineva tarkvara kohta.
- 12.3 Tarkvaralitsentside halduse teenuse raames seob Telia soetatud tarkvaralitsentsid Hallatavate IT-vahendite hulka kuuluvate arvutitöökohtadega.
- 12.4 Kliendi poolt kasutatavad tarkvaralitsentsid kajastatakse Haldusportaalis. Telia pakub Tarkvaralitsentside halduse teenuse raames kogutud info kasutamiseks eelkoostatud standardraporteid. Kliendil on võimalik endale ise vajalikke lisaraporteid koostada või neid Telialt tellida vastavalt Hinnakirjale tunnitasu alusel.
- 12.5 Klient on kohustatud hankima litsentse piisavas mahus.
- 12.6 Klient edastab Teliale Teenuse osutamiseks vajalikus mahus informatsiooni litsentside ostu ja muudatuste kohta.
- 12.7 Olemasolevate tarkvarade kohta on võimalik kaughalduse teel teavet koguda ainult nendelt arvutitelt, kuhu on paigaldatud haldusagent.

## 13. Varahalduse teenus

- 13.1 Telia teostab varahaldust ainult haldusagendiga varustatud tööjaamadele ning tagab varahalduse informatsiooni kättesaadavuse Haldusportaalis.
- 13.2 Varahalduse teenuse raames seob Telia Hallatavate IT-vahendite hulka kuuluvad arvutitöökohad Kliendi poolt määratud Teeninduskoha ning Kliendi Töötajaga.
- 13.3 Telia pakub varahalduse raames kogutava info kasutamiseks eelkoostatud standardraporteid. Kliendil on võimalik endale ise vajalikke lisaraporteid koostada või neid Telialt tellida vastavalt Hinnakirjale tunnitasu alusel.
- 13.4 Arvutitöökohtade ostukuupäeva ja garantiitähtaja sisestab ja haldab Haldusportaalis Telia. Vajaliku info esitab Teliale Klient teenuse alustamisel või muudatuse toimumisega seoses. Kui klient ei ole seda teinud ühe (1) kuu jooksul alates teenuse alustamisest või muudatuse teostamisest, on Telial õigus küsida eelnimetatud info sisestamise eest lisatasu tunnitasu alusel.
- 13.5 Telia monitoorib Hallatavate IT-vahendite hulka kuuluvate arvutitöökohtade energiatarvet ja süsteemi staatuseid. Vajadusel rakendatakse neile arvutitöökohtadele Kliendi lepingulise kontakti või volitatud esindajaga kokkulepitud energiarežiime.
- 13.6 Muud seadmed lisab ja haldab nendega seonduvat infot haldusportaalis Klient.

## 14. Lisateenused

- 14.1 Kliendi Teenuselepingus nimetatud kontaktisik või volitatud isik saab Telialt tellida järgmiseid lisateenuseid:
- 14.2 **Kohtvõrgu seadmete haldus**
  - 14.2.1 Teenus rakendub Hallatava IT-vahendina märgitud ja Teenusetingimustes nimetatud toetatud Kohtvõrgu seadmetele.
  - 14.2.2 Kohtvõrgu haldusesse kuulub töökohta kaabeldus kuni võrgupistikuni seinas ja seinavõrgupistikust või *patch* paneelist kuni kohtvõrgu seadmeni.

14.2.3 Teenus sisaldab järgmisi tegevusi:

14.2.3.1 Uute kohtvõrguseadmete paigaldus ja häälestamine, eeldusel et uus seade fikseeritakse Hallatava IT-vahendina;

14.2.3.2 Kohtvõrguseadmete töövõime taastamine või garantiiremondi vahendamine;

14.2.3.3 Kohtvõrguseadme tarkvara seadistamine.

#### 14.3 Asendusseadme teenus

14.3.1 Kui Klient soovib Intsidendi eeldatavast remondiajast kiiremat lahendamist ja Kliendil puuduvad asendusseadmed, on võimalik tellida asendusseade Telialt.

14.3.2 Klient peab tagama asendusseadmesse installeeritava tarkvara litsentside olemasolu ja meedia kättesaadavuse asendatava seadmega samas Teeninduskohas.

14.3.3 Asendusseadmete täpse konfiguratsiooni määrab kindlaks Telia, seejuures:

14.3.3.1 Asendusarvuti riistvara vastab vähemalt operatsioonisüsteemi Windows 7 miinimum nõuetele;

14.3.3.2 Asendusprinter on must-valge A4 laserprinter.

### 15. Teenuste osutamise kord

15.1 Hiljemalt ühe kuu jooksul Teenuselepingu sõlmimisest vaatab Telia Kliendiga kokkulepitud ajal Teeninduskohtades üle ning fikseerib Hallatavad IT-vahendid Kliendiportaalis. Kuni Hallatavate IT-vahendite fikseerimiseni Kliendiportaalis osutatakse teenust Teenuselepingus märgitud IT-vahendite suhtes.

15.2 Hallatavate IT-vahendite mahtude muutusest, s.h. lisandumisest, teatab Kliendi kontaktisik või volitatud isik Teliale Klienditeeninduse vahendusel vähemalt kaks (2) tööpäeva enne selle kasutuselevõtmist.

15.3 Intsidendi puhul, kus on tegemist riistvara rikkega, tasub Klient vahetatavate detailide, tarkvara litsentside ja remondi maksumuse, kui pole tegemist garantiilise juhtumiga.

### 16. Kliendi kohustused

Teenuse kasutamiseks kohustub klient:

16.1 Teavitama Teliat kõikidest planeeritavatest muudatustest, mis võivad mõjutada äriprotsesse ja sellest tingituna ka IT korraldust.

16.2 tegema kõik endast oleneva, et Kliendi Töötajate arvutioskuse tase oleks piisav arvutiga tööks.

16.3 järgima üldisi arvutikasutamise turvalisuse põhimõtteid ja kehtestatud sisekorra-eeskirja.

16.4 Kooskõlastama Teenuse osutamist mõjutavate IT-vahendite soetamise eelnevalt Teliaga.

16.5 tagama Hallatavate IT-vahendite kaasaegsuse ning vastavuse tarkvara tingimustele, samuti nõuetele vastava töökeskkonna.

16.6 võimaldama Teliat kaughalduse vahendite kasutamist Hallatavate IT-vahendite teenindamisel sealhulgas *event logi'de* monitoorimist kaughalduse teel.

16.7 Telia IT-spetsialisti kohaletuleku korral Klient tagama juurdepääsu Hallatavatele IT-vahenditele.

16.8 tagama Teliale vajalike õigustega ligipääsu Active Directory teenusele. Ilma ligipääsu omamata ei ole võimalik Teliat teostada kaughaldusteenust.

16.9 Teenuse raames nimetatud Teenuste osutamise eelduseks on kõigile Hallatavatest IT-vahenditest arvutitöökohtadele haldustarkvara agendi paigaldamine. Klient nõustub Teenusetingimuste lisaks 1 olevate Haldustarkvara Litsentsitingimustega ning aktsepteerib haldustarkvara agendi vahendusel Haldusportaali informatsiooni kogumist arvutitest.

16.10 Microsofti süsteemi ja kontoritarkvara uuenduste automaatse uuendamise teenuse kasutamiseks rakendada WSUS teenuse või kasutama selleks vastavat Telia pakutavat teenust. Teenuse kasutamise eelduseks on piisava kiirusega interneti püsiühenduse olemine kõigil arvutitöökohtadel. Hallatavate IT-vahendite suhtes pakub Telia WSUS teenust lisatasuta.

16.11 tagama, et kõik Kliendi Töötajad kasutavad arvutitöökohta igapäevaselt tavakasutaja tasemel ehk *standard-user* õigustega.



- 16.12 Juhul kui Kliendi Töötajatele võimaldatakse ligipääsu arvutitöökohtadele administraatori õigustega ning tarkvaraloendi info näitab kõrvalekaldeid kokkulepitud Tarkvaraprofiilidest, tagama mõistliku aja jooksul arvutitöökohta standardprofiiliga vastavusse viimise.
- 16.13 tagama Teliaga kooskõlastamata soetatud riist- ja tarkvara ühilduvuse oma IT süsteemidega.
- 16.14 tagama nõuetekohase sisevõrgu olemasolu.

## 17. Arveldamine

- 17.1 Lisaks Teenuse kuutasule kohustub Klient tasuma vastavalt kehtivale Hinnakirjale:
  - 17.1.1 Arveldusperioodil kasutatud lisateenuste eest;
  - 17.1.2 Teenusetingimustes nimetatud Hallatava IT-vahendina määratletud printerite mahtu ületavate printerite haldusteenuse eest;
  - 17.1.3 Lepinguväliste tööde eest, kui puudub pooltevaheline kokkulepe tasu suuruses;
  - 17.1.4 Kliendi (sh Kliendi Töötaja) ja/või kolmanda isiku hoolimatusest või Hallatava IT-vahendi mitteshipärasest kasutamisest põhjustatud Intsidendi lahendamise või talitushäirete kõrvaldamise eest;
  - 17.1.5 IT-vahendite loomulikust kulumisest ja halvast seisukorrast tingitud vigade kõrvaldamise eest, kui Telia on taasesitatavas vormis juhtinud Kliendi tähelepanu halvas seisukorras olevale IT-vahendile.
- 17.2 Teenuse kuutasu hulka ei kuulu:
  - 17.2.1 Suuremahulised projektid või samatüübilised Muudatused, mis hõlmavad tegevusi enamal kui kolmel (3) Hallataval IT-vahendil ja/või mille teostamiseks kulub ühes kalendrikuus kokku rohkem kui kolm (3) tundi, (näiteks kontori kolimine, arvutipargi väljavahetamine jms);
  - 17.2.2 Tarvikud ja kulumaterjalid;
  - 17.2.3 Kliendi (sh Kliendi Töötaja) ja/või kolmanda isiku hoolimatusest või IT-vahendi mitteshipärasest kasutamisest põhjustatud Intsidendide lahendamine;
  - 17.2.4 Lühikonsultatsioonidest mahukam IT-alane väljaõpe;
  - 17.2.5 Väljaspool Tööaega teostatavad tööd.

## 18. Kontaktisikud

- 18.1 Klient nimetab Teenuselepingus arvelduse kontaktisiku ning Teenuse Lepingulise ehk Kliendi peamise kontaktisiku, kellel on muuhulgas ligipääs Kliendiportaale ja Haldusportaale ning kes omab õigust tellida Kliendi nimel lisateenuseid.
- 18.2 Kontaktisik loetakse identifitseerituks, kui ta helistab Teenuselepingus kindlaksmääratud telefoninumbri või saabab e-kirja lepingus kindlaksmääratud aadressilt. Muul juhul võib Klienditeeninduse töötaja kontaktisikule Teenuselepingus kindlaksmääratud kontaktandmeid kasutades tagasi helistada või meilida.

## 19. Toetatud IT-vahendid ja rakendused

- 19.1 Telia osutab Teenusesse kuuluvaid teenuseid järgmistele IT-vahenditele ja rakendustele:
  - 19.1.1 PC või MAC tüüpi süle- või lauaarvuti, mille operatsioonisüsteem on selle tootja poolt toetatud ning riistvara näitajad vastavad vähemalt operatsioonisüsteemi Windows 7 miinimum nõuetele;
  - 19.1.2 printer: A4 ja A3 laserprinter, tindiprinter, nõelprinter, millel on olemas tootja poolt toetatud operatsioonisüsteemide kohased *draiverid*;
  - 19.1.3 AS-i Sertifitseerimiskeskuse poolt heaks kiidetud ID-kaardi lugeja (<http://www.id.ee>);
  - 19.1.4 Toetatud töökohta operatsioonisüsteemid: litsentseeritud ja Microsofti ja Apple poolt ametlikult toetatud operatsioonisüsteemid;
  - 19.1.5 Toetatud töökohta kontoritarkvara: litsentseeritud ja operatsioonisüsteemi poolt ametlikult toetatud kontoritarkvara nagu MS Office, OpenOffice, LibreOffice;
  - 19.1.6 Toetatud töökohta lisatarkvara: litsentseeritud Adobe Acrobat Reader, CutePDF Writer, 7Zip, VLC Player, Adobe Flash Player, Adobe Shockwave Player, Skype, Java, üldtuntud töökohta veebibrauserid ja viirustõrjetarkvarad;

- 19.1.7 Baasteenuste toimimine arvutitöökohal: e-post, operatsioonisüsteemi enda vahenditega failide jagamine. Teenuse raames ei toeta Telia töökoha virtuaallahendusi;
- 19.1.8 Kohtvõrgu seadmed: seinä võrgupistiku ja arvutitöökoha vaheline (patch) kaabel, sisevõrgu keskseade (jaotur või võrgulüliti), traadita seadmed (wifi router), väikekontori (SOHO) marsruuterid;
- 19.1.9 Lisaseadmed vastavalt kokkuleppele (kassasüsteemid, PDA-d, telefonid jm). Lisaseadmete tüüp peab olema fikseeritud Teenuselepingus ja täpne maht Kliendiportaalis.



## LISA 1

### Miradore haldustarkvara litsentsitingimused

#### LICENSE TERMS

For the purpose of these license terms, software shall mean Miradore Oy's ("Miradore") proprietary software licensed to You by Telia.

Subject to the payment of applicable fees, the license granted to You is a limited, non-exclusive and non-transferable license to install and use the Software in Your internal business operations only. Your license is "read-only" and you may not copy, alter, modify or reverse engineer the Software or translate the Software.

You may not export, sublicense, rent, disclose, sell, market, commercialize, sub-license, re-license or otherwise transfer to any other party whatsoever the Software, or use the Software for any purpose that is not expressly stated herein.

The license is limited in time as specified in Your agreement with Telia. Upon expiry of the license period, You must remove all copies of the Software.

All title, interest and right in and to the intellectual property rights arising out of or relating to the Software and all parts and copies thereof shall remain the sole and exclusive property of Miradore. Miradore retains all rights not expressly granted to You hereunder.

You agree to allow Miradore or Telia to conduct an audit of Your use of the Software in order to verify Your compliance with these license terms.

IN NO EVENT SHALL MIRADORE BE LIABLE TO YOU FOR ANY DIRECT, INDIRECT, SPECIAL, OR CONSEQUENTIAL DAMAGES HOWEVER CAUSED AND WHETHER ARISING UNDER CONTRACT, TORT, NEGLIGENCE, OR OTHER THEORY OF LIABILITY ARISING HEREUNDER. ANY CLAIMS THAT YOU MAY HAVE IN RESPECT OF THE SOFTWARE SHALL BE MADE AGAINST TELIA WHO LICENSED THE SOFTWARE TO YOU AND NOT MIRADORE.

These license terms are governed by laws of Finland. Any dispute, controversy or claim arising out of or relating to these license terms shall be exclusively brought to courts of Helsinki.

The Estonian translation of these software licence terms is for informational purposes only and in contradictions between the versions in English and in Estonian, the version in English shall prevail.

#### TARKVARA KASUTUSTINGIMUSED

Käesolevate tarkvara kasutustingimuse mõistes tähendab Tarkvara Telia poolt Teile kasutamiseks antud Miradore Oy (edaspidi Miradore) tarkvara.

Vastavalt litsentsi eest tasumisele kuuluvatele summadele on Teile kasutamiseks antud piiratud, mitteüleantav lihtlitsents Tarkvara installeerimiseks ja kasutamiseks üksnes Teie sisemises äritegevuses. Teile antud litsents on kirjutuskaitstud ning Te ei või Tarkvara kopeerida, muuta, pöördprojekteerida ega tõlkida.

Te ei või Tarkvara eksportida, all-litsentseerida, rentida, avalikustada, müüa, turustada, kommertsialiseerida, edasi litsentseerida või muul moel kolmandale isikule edasi anda ega kasutada Tarkvara mõnel muul eesmärgil, mida siin ei ole selgesõnaliselt sätestatud.

Vastavalt Teie ja Telia vahel sõlmitud lepingus fikseeritule on litsents ajaliselt piiratud. Litsentsiperioodi lõppedes olete kohustatud kõik Tarkvara koopiad (oma seadmetest) eemaldama.

Kogu Tarkvaraga seotud ja sellest tulenev omandiõigus, huvi ja intellektuaalomandiga seotud õigused, kõik osad ja koopiad on Miradore ainuomand. Miradore jätab endale kõik õigused, mis ei ole käesolevaga selgesõnaliselt antud Teile.

Te nõustuste lubama Miradore'l ja Telial teha audiitorkontrolli Teie Tarkvara kasutamise kohta, et kontrollida tarkvara kasutustingimuste järgimist Teie poolt.

MITTE ÜHELGI JUHUL EI OLE MIRADORE VASTUTAV TEIE EES MISTAHES OTSESE, KAUDSE, ERI- VÕI MISTAHES TEGEVUSEST VÕI LEPINGUST, LEPINGUVÄLISEST KAHJUST, HOOLETUSEST VÕI MISTAHES VÕIMALIKUST VASTUTUSEST TULENEVATE KAHJUDE EEST. MISTAHES NÕUDED, MIS TEIL VÕIVAD SEOSSES TARKVARAGA OLLA, TULEB ESITADA TELIALE, KES TEILE TARKVARA LITSENTSEERIS, MITTE MIRADORE'LE.

Käesolevatele litsentsitingimustele kohaldatakse Soome õigust. Käesolevate litsentsitingimuste pinnalt tõusetuv mistahes vaidlus või nõue kuulub lahendamisele Helsingi kohtus.

Käesolev kasutustingimuste eestikeelne tõlge on informatiivse tähendusega ning vastuolude korral inglise- ja eestikeelse teksti vahel on ülimuslik inglisekeelne versioon.