

Teenusetingimused nr ML.05.VA.03.D

Teenuse nimetus: Monitooring

1. Mõisted

Pooled	Telia Eesti AS ja Klient;
Telia	Telia Eesti AS;
Teenuseleping	Poolte vahel sõlmitav kokkulepe Monitooringu Teenuses sisalduvate teenuste osutamiseks;
Tööaeg	esmaspäevast reedeni kell 09.00 kuni 18.00, välja arvatud riiklikel pühadel;
Tehniline tugi	Kliendi pöördumiste lahendamine, sh teenuste seisakute likvideerimine ja rikete kõrvaldamine;
Ärikliendi teenindus	teeninduskeskus klientide pöördumiste haldamiseks.

2. Teenusesse kuuluvad teenused ja kasutusõigused

- 2.1 Kliendi poolt määratud IKT süsteemide parameetrite jälgimine Telia monitooringusüsteemi poolt;
- 2.2 tehniline tugi.

3. Teenuste sisu

- 3.1 Telia jälgib:
 - 3.1.1 Kõiki SNMP (Simpel Network Management Protocol) protokolliga toetatavaid seadmeid, sh:
 - 3.1.1.1 serveri koormus ja täituvus (kui serverisse installeerida SNMP server);
 - 3.1.1.2 printerid;
 - 3.1.1.3 võrguseadmed.
 - 3.1.2 ICMP päringutega võrguühenduse olemasolu;
 - 3.1.3 HTTP ja HTTPS protokollil töötavaid veebilehekülgi;
 - 3.1.4 Oracle andmebaaside töötamist, päringute kiirust ja mahtude täituvust;
 - 3.1.5 MS-SQL andmebaasi töötamist ja päringute kiirust.
- 3.2 Telia tagab Kliendi teavitamise kui jälgitav parameeter ületab seatud läve:
 - 3.2.1 Teavitamisel on kaks teenustaset, mis mõlemad toimivad ööpäevaringselt:
 - 3.2.1.1 Teenustase 1: Alarmidest teavitatakse e-posti aadressile või mobiilile SMS-ga ja telefoni teel;
 - 3.2.1.2 Teenustase 2: Alarmidest teavitatakse e-posti aadressile.
- 3.3 Tehniline tugi
 - 3.3.1 Tehnilise toe saamiseks pöördub Klient Ärikliendi teenindusse.
 - 3.3.2 Ärikliendi teenindus võtab teateid vastu ööpäevaringselt telefoninumbril 606 9944 ja e-posti aadressil help@telia.ee.
 - 3.3.3 Veateated tuleb edastada telefoni teel. Muud pöördumised võib edastada ka e-posti teel.
 - 3.3.4 Ärikliendi teenindus registreerib kõik Kliendi kontaktisikute pöördumised.
 - 3.3.5 Ärikliendi teeninduse pöördumisel peab Klient esitama järgmised andmed:
 - 3.3.5.1 Kliendi ja tema nimel pöörduja nimi;
 - 3.3.5.2 telefoninumber, millel oodatakse kontakti;
 - 3.3.5.3 Teenuselepingu number;
 - 3.3.5.4 lühike seisaku/pöördumise põhjuse kirjeldus.
 - 3.3.6 Pärast seisakust teatamist peab Kliendi kontaktisik olema Telia kontaktisikule kättesaadav.

4. Töökindlus

- 4.1 Telia tagab, et käesolevate Teenusetingimuste punktis 3.1 nimetatud teenuse seisakute summa ühes kalendrikuus ei ületa 8 tundi.
- 4.2 Telia vastutab ainult tema süül tekkinud teenuse seisakute eest.
- 4.3 Juhul kui teenuse seisak, mille eest Telia vastutab, ületab punktis 4.1 näidatud piirmäära, on Kliendil õigus nõuda leppetrahvi 2% püsitasust iga tunni eest, mille võrra teenuse seisak seda piirmäära ületas.

5. Teenuse kättesaadavus

- 5.1 Punktis 3 loetletud Teenused tehakse Kliendile kättesaadavaks 2 tööpäeva jooksul alates teenuse tellimuse vormi täitmisest. Teenuse kättesaadavaks tegemise kohta saadab Telia Kliendile e-kirja.
- 5.2 Juhul kui monitooringu käivitamiseks on vajalik võrguligipääsude konfigureerimine Kliendi või mõne teise Teenusepakkuja poolt hallatavates võrkudes, nihkub teenuse alustamise algus ligipääsude konfigureerimiseks kulunud aja võrra edasi.
- 5.3 Klient vastutab võrguligipääsude konfigureerimise eest enda või kolmanda isiku poolt hallatavates võrkudes.

6. Aruandlus ja arveldamine

- 6.1 Teenuste eest arveldamist alustatakse punktis 5.1 nimetatud e-kirja saatmise päevast. Klient on kohustatud teenuste eest tasuma olenemata sellest, kas ta on teenuseid reaalselt kasutama asunud või mitte.
- 6.2 Klient saab Teenuselepingut ja selle täitmist puudutava info veebikeskkonnast www.telia.ee.
- 6.3 Telia esitab Kliendile arve teenuste osutamise kalendrikuule järgneval kuul.
- 6.4 Arve esitatakse kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis ja saadetakse Teenuselepingus määratud arvelduse kontaktisiku e-posti aadressile või tehakse kättesaadavaks eelpoolnimetatud veebikeskkonna vahendusel.

7. Kontaktisikud

- 7.1 Klient nimetab Teenuselepingus vähemalt ühe Kontaktisiku. Kontaktisikul on õigus anda Teliale Kliendi nimel korraldusi.