

## Teenusetingimused nr ML.05.VA.03.D1

### Teenuse nimetus: Monitooring

Teenusetingimused kehtivad Klientide suhtes, kes on teenusega „Monitooring“ (alates 15.06.2022 nimetusega: „Telia Monitooring“) liitunud enne 15.06.2022.

#### 1. Mõisted

<b>Pooled</b>	Telia Eesti AS ja Klient;
<b>Telia</b>	Telia Eesti AS;
<b>Teenuseleping</b>	Poolte vahel sõlmitav kokkulepe Monitooringu Teenuses sisalduvate teenuste osutamiseks;
<b>Tööaeg</b>	esmaspäevast reedeni kell 09.00 kuni 18.00, 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.

#### 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 toetavaid 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 pöörduv Klient Ärikliendi teenindusse.
  - 3.3.2 Ärikliendi teenindus võtab teateid vastu ööpäevaringselt telefoninumbril 606 9944 ja e-posti aadressil [help@telia.ee](mailto: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 realselt kasutama asunud või mitte.

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