

Teenusetingimused nr ML.05.IN.75.D

Teenuse nimetus: .NET majutus

1. Mõisted

Pooled	Telia Eesti AS (edaspidi Telia);
Teenuseleping	Poolte vahel sõlmitav kokkulepe .NET majutuse Teenuses sisalduvate teenuste osutamiseks;
Tööaeg	esmaspäevast reedeni kell 09.00 kuni 17.00, välja arvatud riiklikel pühadel;
Tehniline tugi	Kliendi pöördumiste lahendamine, sh teenuste seisakute ja rikete kõrvaldamine;
Ärikliendi teenindus	teeninduskeskus klientide pöördumiste haldamiseks;
Teenusserver	Teenuse osutamiseks kasutatavad Teliale kuuluvad serverid;
Virtuaalserver	Kliendile Teenuse kasutamiseks eraldatud mõtteline osa Teenusserveris;
Rakendus	Kliendi poolt Virtuaalserverisse paigaldatud veebikeskkond (sh andmebaas).

2. Teenusesse kuuluvad teenused

- 2.1 Telia võimaldab Kliendil kasutada järgmiseid Virtuaalserveri funktsioone:
 - 2.1.1 võimalus kasutada ühte Microsoft SQL Server andmebaasi;
 - 2.1.2 võimalus kasutada .NET *framework*'i;
 - 2.1.3 võimalus kasutada ühte Microsoft IIS *site*'i (seadistatud Teenuselepingus kindlaks määratud domeenile) piiramatu arvu alamdomeenidega rakenduste majutamiseks;
 - 2.1.4 FTP ligipääs veebirakenduse andmete uuendamiseks;
 - 2.1.5 Piiranguteta andmesalvestusmaht.
- 2.2 Teenusserveri operatsioonisüsteemi ja andmebaasisüsteemi administreerimine Teenusserveri stabiilse töö tagamiseks.
- 2.3 Teenusserveri internetiühenduse võimaldamine kiirusega kuni 100 Mbps).
- 2.4 Kliendi andmete säilimise tagamine, kord ööpäevas Teenusserverist varukoopiate tegemise teel.
- 2.5 Tehniline tugi.
- 2.6 Kliendi tellimusel osutab Telia järgmiseid tasuta lisateenuseid:
 - 2.6.1 Avalik HTTPS ligipääs Virtuaalserverile (Thawte turvasertifikaat).

3. Teenuste sisu

- 3.1 Tehniline tugi
 - 3.1.1 Tehnilise toe saamiseks pöördub Klient Ärikliendi teenindusse.
 - 3.1.2 Ärikliendi teenindus võtab pöördumisi vastu ööpäevaringselt telefoninumbril 606 9944 ja e-posti teel aadressil help@telia.ee.
 - 3.1.3 Veateated tuleb edastada telefoni teel. Muud pöördumised võib edastada ka e-posti teel.
 - 3.1.4 Ärikliendi teenindus registreerib kõik Kliendi kontaktisikute pöördumised.
 - 3.1.5 Ärikliendi teenindusse pöördumisel peab Klient esitama järgmised andmed:
 - 3.1.5.1 pöörduja nimi;
 - 3.1.5.2 telefoninumber, millel oodatakse kontakti;
 - 3.1.5.3 Teenuselepingu number;
 - 3.1.5.4 lühike seisaku/pöördumise põhjuse kirjeldus.

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

4. Töökindlus

- 4.1 Telia tagab, et käesolevate Teenusetingimuste punktis 2.1 nimetatud funktsioonide järjestikune seisak (Teenuse seisak) Tööajal ei ületa 4 tundi arvates rikkest teatamisest.
- 4.2 Telia vastutab tema süülise tegevuse tõttu tekkinud Teenuse seisaku eest.
- 4.3 Klient on kohustatud teenuse seisakust kohe selts teavitama Teliat.
- 4.4 Profülaktiliste tööde tegemisest informeeritakse Klienti vähemalt kaks tööpäeva ette. Profülaktilisi töid tehakse väljaspool Tööaega ning nimetatud tööde ajal esinevaid häireid ei loeta Teenuse seisakuks.

5. Aruandlus ja arveldamine

- 5.1 Klient saab Teenuselepingut ja selle täitmist puudutava info veebikeskkonnast www.telia.ee.
- 5.2 Telia esitab Kliendile arve teenuse osutamise kalendrikuule järgneval kalendrikuul.
- 5.3 Kui Teenuse seisak, mille eest Telia vastutab, ületas kuu jooksul punktis 4.1 näidatud piirmäära, on Kliendil õigus nõuda leppetrahvi 2% teenuse kuutasust iga tunni eest, mille võrra Teenuse seisak seda piirmäära 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 Ärikliendi teeninduse töötajal on õigus ja kohustus Kontaktisik identifitseerida. Kontaktisik loetakse identifitseerituks, kui ta helistab Teenuselepingus kindlaksmääratud telefoninumbriilt või saadab e-kirja lepingus kindlaksmääratud aadressilt. Muul juhul võib Ärikliendi teeninduse töötaja Kontaktisikule Teenuselepingus kindlaksmääratud kontaktandmeid kasutades tagasi helistada või meilida.

7. Muud sätted

- 7.1 Rakenduse olulise koormuse korral (rohkem kui 50% Teenusserveri jõudlusest poole tunni jooksul) on Telial õigus teenuse osutamine peatada kuni Rakenduse koormuse vajaduse vähendamiseni.