

Teenusetingimused nr ET.05.SR.07.D**Teenuse nimetus: Pilveserver**

Teenuse raames pakutakse Kliendile võimalust virtuaalse taristu kasutamiseks läbi jagatud riistvara ning selle käitlemiseks vajaliku, Telia serveriruumis asuva, tarkvara.

1. Mõisted

Telia	Telia Eesti AS;
Tööaeg	esmaspäevast reedeni kella 9.00-st kuni 18.00-ni, välja arvatud riiklikel pühadel;
Tööväline aeg	esmaspäevast reedeni kella 6.00-st kuni 09.00-ni ja 18.00-st kuni 22.00-ni, välja arvatud riiklikel pühadel;
Öine aeg	esmaspäevast reedeni kella 22.00-st kuni 06.00-ni, puhkepäevadel ja riiklikel pühadel ööpäevaringselt;
Ärikliendi teenindus	teeninduskeskus Klientide pöördumiste haldamiseks;
Teenuse toe päring	Kliendi soov saada abi mõne Teenuse raames kasutatava teenuse osas või tellida standardset Muudatust või ligipääsu;
Intsident (teenuse rike)	olukord, kus Kliendil ei ole võimalik teenust vastavalt kokkulepitule kasutada. Teenuse rikke vormideks on Teenuse seisak ja Teenuse häire;
Teenuse seisak	olukord, kus Teenusetingimustes kirjeldatud teenuse seisaku tõttu ei saa jätkuda teenuse funktsiooni või seadme töö;
Teenuse häire	olukord, kus Teenusetingimustes kirjeldatud teenuse häire tõttu on piiratud teenuse funktsiooni või seadme töö;
Teenuse rikke mõju ulatuse määranng:	Puudub Mõju teenusele puudub; Madal Teenus on häiritud ühel kasutajal; Keskmine Teenus on seiskunud ühel või on häiritud paljudel kasutajatel; Kõrge Teenus on seiskunud mitmel kasutajal;
Reageerimisaeg	ajavahemik Teenuse rikke kohta teate saamisest kuni Telia poolse tegevuse alustamiseni;
Kordategemisaeg	ajavahemik Teenuse rikke kohta teate saamisest kuni teenuse, seadme või funktsiooni töövõime taastamiseni;
Muudatus	igasugune lisamine, modifitseerimine või eemaldamine, mis mõjutab olemasolevat ja töötavat teenust, funktsiooni või IT vahendit või selle konfiguratsiooni;
Kliendiportaal	veebiaadressil https://teenindus.telia.ee/ asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu Kliendil võimalik jälgida teenusega seonduvate pöördumiste hetkestaatusid ja lahenduskäike ning vaadata andmeid Teenuselepingu kohta;
Haldusliides	Teenuse administreerimiseks kasutatav veebiliides, mille kaudu toimub teenuse provisjoneerimine, haldus ja aruandlus;
Peakasutaja	Kliendi poolt määratud isik, kellel on administraatori õigustega ligipääs Haldusliidesesse;

Arveldusmoodul Teenuse funktsionaalsus, mis võimaldab provisjoneeritud ressursi jagamist arveldusgruppideks;

Mall Virtuaaltaristusse talletatud serveri konfiguratsiooni fail, mille abil on võimalik provisjoneerida eelseadistatud virtuaalserveri ressursi.

2. Teadete edastamine Ärikliendi teenindusele ja teadete käitlemine

- 2.1 Ärikliendi teeninduse telefoninumber on **606 9944** ja e-posti aadress help@telia.ee. Kliendil on võimalik Ärikliendi teenindusele 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 telefoninumbritel. 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 Ärikliendi teenindus vastab Kliendi kõnedele 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 Ärikliendi teenindusse 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 rikketeate edastamist peab Kliendi poolne kontaktisik või teate edastaja olema Telia kontaktisikule telefoni teel kättesaadav.
- 2.6 Ärikliendi teenindus vahendab vastavalt eelnevale kokkuleppe ja juhisele vajadusel pöördumisi ka Kliendi partneritele (internetiühenduse pakkujad, ärirakenduste haldajad, 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

	Sisu	Mõju ulatuse määrang	Tegevused
Informatsiooni päring (Request for Information)	olukord, kus Klient soovib saada informatsiooni Telia, Lepingu või teenuse kohta	puudub	küsimused, mis ei saa vastust Ärikliendi teeninduses, edastatakse Telia kliendihaldurile, kes mõistliku aja möödumisel vastab või võtab ühendust Kliendiga

<p>Teenuse toe päring (<i>Service Request</i>)</p>	<p>olukord, kus Klient soovib saada abi mõne Telia poolt osutatava teenuse osas, tellida standardset Muudatust või ligipääsu.</p> <p>Kui massilised teenuse toe päringud pole põhjustatud teenuse seisakust või häirest, on Telial õigus klassifitseerida need päringuks väljaspool teenuse piire olevaks.</p>	<p>Madal</p>	<p>Klienti asub aitama Ärikliendi teenindus, kaughaldusmeeskonnad või vastava teenuse spetsialistid</p>
<p>Muudatuse soov (<i>Request for Change</i>)</p>	<p>olukord, kus Klient soovib olemasolevale ning töötavale süsteemile teha täiendusi või muuta süsteemi konfiguratsiooni.</p> <p>Suuremahulised muudatused, mis ei ole seotud olemasoleva teenuse osutamisega, klassifitseeritakse päringuks väljaspool teenuse piire.</p>	<p>Madal</p>	<p>muudatust asub läbi viima Ärikliendi teenindus, kaughaldusmeeskonnad või vastava teenuse spetsialistid</p>
<p>Teenuse häire või seisaku (Intsidendi) lahendamine (<i>Incident Resolution</i>)</p>	<p>olukord, kus Klient teavitab Telia Teenusetingimustes nimetatud teenuse häirest või seisakust või Telia tuvastab olukorra, kus Teenusetingimustes nimetatud teenus on häiritud või seiskunud.</p>	<p>vastavalt Teenusetingimuste punktis 3.2 kirjeldatud mõju ulatustele</p>	<p>teenuse häiret või seisakut asub lahendama Ärikliendi teenindus, kaughaldusmeeskonnad või vastava teenuse spetsialistid</p>
<p>Päring väljaspool teenuse piire (<i>Request is out of scope</i>)</p>	<p>Klient pöördub Telia poole muu teatega kui ülaltoodu, või mis ei ole pakutava teenuse osa.</p>	<p>Puudub</p>	<p>küsimused, mis ei saa vastust Ärikliendi teeninduses edastatakse Telia Kliendihaldurile, kes võtab kliendiga sel teemal ühendust</p>

3.2 Teenustasemed

3.2.1 Teenusetasemed Telia Pilveserveri kättesaadavuse tagamisel:

Mõju ulatus	Maksimaalne reageerimise aeg	Maksimaalne kordategemise aeg	Maksimaalne lubatud teenuse seisak või häire ühe kuu jooksul
Puudub	Kuni 8 tundi tööajal	-	
Madal	Kuni 4 tundi tööajal	Kuni 8 tundi tööajal	Kuni 16 tundi tööajal
Keskmine	Kuni 2 tundi ööpäevaringselt	Kuni 8 tundi ööpäevaringselt	Kuni 8 tundi ööpäevaringselt
Kõrge	Kuni 2 tundi ööpäevaringselt	Kuni 4 tundi ööpäevaringselt	Kuni 8 tundi ööpäevaringselt

3.2.2 Asjaoludel, mil pole võimalik või otstarbekas ajakohalistest kohustustest kinni pidada (nt esialgne diagnoos osutus valeks, garantiiga seotud probleemid, töökohta on võimalik asendada Kliendi vahenditest vms), kooskõlastavad Pooled kontaktisikute kaudu edaspidise tegevuse ja aja Teenuse rikke kõrvaldamiseks.

3.2.3 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.

4. Teenuse osutamise kord

4.1 Telia osutab Kliendile virtuaalse taristu teenust läbi jagatud riistvara ning selle käitlemiseks vajaliku, Telia serveriruumis asuva, tarkvara.

4.2 Teenuse sisu ja funktsionaalsus piirdub Haldusliidese kaudu Kliendile tarbimiseks pakutavate funktsionaalsuste ning virtuaalse ressursi kasutamise võimaldamisega.

4.2.1 Telia osutab teenust vastavalt Haldusliidesele Telia poolt kirjeldatud piirangutele ning võimalustele. Muuhulgas, kuid mitte ainult, võimaldatakse Kliendile järgmise funktsionaalsuse kasutamist:

4.2.1.1 Virtuaalsete privaatserverite (VPS) loomine eeldefineeritud mallidest;

4.2.1.1.1 Uue virtuaalserveri loomise järgselt on vaikimisi lubatud sisenevad ühendused UNIX/Linux operatsioonisüsteemiga serverisse porti 22 (SSH protokoll), Windows operatsioonisüsteemiga serverisse porti 3389 (Remote Desktop) ning kõik serverist väljuvad ühendused.

4.2.1.2 VPS-de käivitamine, peatamine, konfiguratsiooni muutmine ning kustutamine;

4.2.1.3 Võrgureeglite määramine ning konfigureerimine;

4.2.1.4 Kasutatud ressursi ning logide jälgimine;

4.2.2 Teenuse raames ei tee Telia Kliendi poolt loodud serveritest automaatseid varukoopiaid.

4.2.3 Teenuse raames ei halda Telia Kliendi poolt loodud servereid ega paku teenuseid, mis pole Haldusliidese vahendusel Kliendi enda poolt konfigureeritavad või kasutatavad, kui Pooled ei ole kokku leppinud teisiti.

4.3 Teenuse alustamisel annab Telia Kliendile ligipääsu Haldusliidesele hiljemalt 3 (kolme) tööpäeva jooksul Teenuselepingu sõlmimisest.

4.4 Telia säilitab Haldusliidesele Kliendi tegevuse tulemusena tekkivaid logisid 90 (üheksakümmend) päeva.

5. Arveldusmoodul

5.1 Arveldusmooduli aktiveerimise soovist teavitab Klient Telia kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis või Haldusliidese kaudu.

5.1.1 Arveldusmooduli aktiveerimisega seotud kulud on kirjeldatud Hinnakirjas.

6. Raporteerimiskohustus

6.1 Telial on õigus teenuse kvaliteedi tagamiseks ja teenuse võimaldamiseks vajaliku ressursi planeerimiseks nõuda Kliendilt raporteerimiskohustuse täitmist, teavitades sellest ette 30 kalendripäeva. Raporteerimise formaat sätestatakse Poolte kokkuleppel.

6.2 Raporteerimise kohustus seisneb Kliendi kohustuses raporteerida, milline on eeldatav Kliendi poolt kasutatavate teenuste maht järgneval, Poolte vahel kokku lepitud perioodil.

7. Kliendi kohustused

7.1 Klient vastutab iga õiguserikkumise või kolmandate isikute õiguste rikkumise eest, mis on põhjustatud Kliendi poolse tegevuse või tegevusetusega.

7.2 Klient kohustub mitte laadima, salvestama, kuvama, edastama, sisestama või rakendama mis tahes muul moel Teenust kasutades Telia taristus materjali või sisu, mis pole kooskõlas kehtivate seadustega ning kannab ainuvastutust Teliale või kolmandatele isikutele tekitatud kahjude eest.

7.3 Klient kohustub välistama kontole juurdepääsu võimaldava kasutajanime ja salasõna tema poolt punkti 7.6 alusel volitamata kolmandatele isikutele teatavaks saamise.

7.4 Klient kinnitab ja nõustub, et kõik tehingud ja toimingud, mis on tehtud Kliendile antud kontot kasutades, loetakse teostatuks Kliendi poolt ning Klient vastutab täiel määral kõikide vastavate toimingute ja tehingute eest.

7.5 Klient kohustub hoiduma igasugusest tegevusest, mis segab (või võib segada), või takistab (või võib takistada) teenust, rikub (või võib rikkuda) süsteemi, taristu või sidevõrgu turvalisust. Sealhulgas hoiab Klient oma taristus jooksvat tarkvara kaasaegse ja turvalisena. Klient on vastutav igasuguse kahju eest, mida võivad põhjustada kolmandad osapooled, kui Klient rikub käesoleva punkti tingimusi.

7.6 Klient võib läbi Haldusliidese anda ligipääsu virtuaalsele taristule kolmandatele isikutele, kuid jääb seejuures Telia ees vastutavaks ka kolmandate isikute tegevuste eest virtuaalse taristu kasutamisel. Klient kohustub tagama, et kõik nimetatud juurdepääsu saanud kolmandad osapooled pöörduvad virtuaaltaristu kasutamisega seotud küsimuste korral otse Kliendi poole. Juhul, kui käesolevas punktis nimetatud kolmandad isikud pöörduvad küsimustega Telia poole, on Telial õigus nõuda Kliendilt tasu pöördumiste käsitlemise eest vastavalt Hinnakirjale.

7.7 Juhul, kui Klient rikub mistahes Teenuselepingus ja/või käesolevates Teenusetingimustes sätestatud tingimusi, on Telial õigus Telia virtuaalse taristu turvalisuse huvides peatada Kliendile teenuse osutamine ning piirata Kliendi ligipääs virtuaalsele taristule, sõltumata seejuures rikkumise ulatusest või asjaolust, kas Klient nõustub Telia hinnanguga Kliendipoolsest Lepingu rikkumisest.

7.8 Teenuse kasutamiseks vajaliku toimiva internetiühenduse ja muude ressursside olemasolu ning toimimise tagab Klient.

8. Kontaktisikud

8.1 Klient nimetab Lepingus vähemalt ühe peamise kontaktisiku ehk Lepingulise kontakti, kellel on muuhulgas ligipääs Kliendiportaalile ning õigus tellida Kliendi nimel lisateenuseid.

- 8.2 Kliendil on õigus nimetada ka Peakasutaja ehk tehniline kontaktisik, kellel on administraatorina ligipääs Haldusliidesele ning õigus kõikide Haldusliidese vahendusel võimaldatavate toimingute tegemiseks.
- 8.3 Kontaktisik loetakse identifitseerituks, kui ta helistab Lepingus kindlaks määratud telefoninumbrielt või saadab e-kirja lepingus kindlaksmääratud aadressilt. Muul juhul võib Äriklendi teeninduse töötaja kontaktisikule Teenuselepingus kindlaksmääratud kontaktandmeid kasutades tagasi helistada või e-kirja saata.

9. Teenuse arveldamine

- 9.1 Klient kohustub tasuma Teenuse kasutamise eest vastavalt Hinnakirjale. Teenuse hinnastamisel kehtivad järgmised põhimõtted:
- 9.1.1 Teenuse kuutasu sõltub jooksvas kalendrikuus provisjoneeritud ja kasutatud teenuse ressursist ning salvestatud Mallide mahust.
- 9.1.2 Lisaks kuutasule kohustub klient tasuma kolmandate isikute, kellele on Klient võimaldanud juurdepääsu Haldusliidesele, pöördumiste eest.
- 9.1.3 Hinnakirjas sätestatud tingimustel on Kliendil võimalik saada soodustust, mis muu hulgas sõltub eelneval arveldusperioodil provisjoneeritud ja tegelikkuses kasutatud teenuste ressursist ning raporteerimiskohustuse täitmisest.