

Teenuse nimetus:

TÖÖKOHTADE HALDUSTEENUS

1. Teenuse kirjeldus



1.1. Teenuse raames saab klient anda oma töökohaseadmed Telia hoole alla seadmete kasutamisel tekkivate küsimuste ja intsidentide lahendamiseks.

1.2. Teenuse raames teeb Telia:

- ✓ Kõik vajalikud tegevused töökohaseadmete toimimiseks, sealhulgas:
- ✓ teeb arvutitöökohta töötamiseks vajalikud seadistused (näiteks e-post, printimise, kasutajaõigused jms);
- ✓ seadistab automaatsed süsteemi- ja tarkvarauuendused ning kontrollime korra päraselt nende toimimist;
- ✓ teeb regulaarseid ettepanekuid töökohaseadmete olukorra ja kasutajakogemuse parendamiseks.
- ✓ Kui klient kasutab Microsofti pilveteenuseid (näiteks Office 365), teeb Telia selle kasutamiseks vajalikud kasutajaseadistused (näiteks tegevused kasutajakontodega ja litsentsidega).

1.3. Pöördumised ja intsidendid lahendab Telia vastavalt kliendi valitud teenusele:

- ✓ **Klienditoe teenuse** raames nõustab Telia kasutajaid ning lahendab pöördumised kaughalduse abil. Lisatasu eest on võimalus kontorisse tellida ühekordne tasuline IT-spetsialisti visiit.
- ✓ **IT-spetsialisti teenuse** raames nõustab Telia kasutajaid ning lahendab pöördumise võimalusel kaughalduse teel. Vajadusel tuleb IT-spetsialist selleks ka kliendi kontorisse.

2. Poolte omavaheline suhtlemine



2.1. Teenuse raames hallatavad seadmed kirjeldatakse IT-portaalis. Enne seda osutatakse teenust, lepingus kirjeldatud seadmete suhtes.

2.2. Vajadusel teeb Telia seadmete kirjeldamiseks arvutitöökohtade ülevaatause.

2.3. Kui teenuse kasutamise ajal muutuvad seadmete konfiguratsioonid või mahud, vormistatakse muudatus kirjalikult ühe poole soovil.

2.4. Kui klient on valinud tööajapõhise teenuse, on kokkulepitud töömahtu ületavad tööd tasulised. Kui me ei ole kokku leppinud teisiti, võivad neid tegevusi tellida kõik kliendi töötajad.

2.5. Soovi korral toetab Telia klienti suhtlemisel teiste IT-partneritega. Poolte kokkuleppel, edastab Telia neile ka pöördumisi ja sellekohast informatsiooni.

3. Kliendi vastutused teenuse kasutamisel



3.1. Teavitada Teliat kõigist teenuse osutamist mõjutatavatest muudatustest.

3.2. Kooskõlastada IT-seadmete soetamine Teliaga ning teavitada uuest hallatavast seadmest ette vähemalt 2 tööpäeva.

3.3. Tagada teenuse osutamiseks vajalikud ligipääsud, sealhulgas:

- ✓ kaughaldusvahendite paigaldamiseks ja kasutamiseks;
- ✓ teenusega seotud keskkettesse haldusvahenditesse ja süsteemidesse;
- ✓ ligipääs seadmetele IT-spetsialisti visiidi korral.



3.4. Tagada vajalikud tarkvaremeediad ning tarkvara uuendamiseks jäälük testimise keskkond (näiteks testgrupp või -keskkond).

3.5. Tagada tarkvara kasutamine vastavalt tarkvara tootja litsentsitingimustele.

4. Klienditoe poole pöördumine



4.1. Pöördumist saab Teliale edastada;

✓ Helistades klienditoe telefonil **+372 606 9944** või kirjutades klienditoe e-posti aadressil help@telia.ee.

- Klienditugi võtab vastu ja lahendab pöördumisi tööajal.
- Telia alustab pöördumise lahendamist tööajal 4 tunni jooksul pöördumise vastu võtmisest.
- Põrduja peab kindlasti telefoni teel kättesaadav olema. Vajadusel peab kätte saadav olema ka volitatud kontaktisik.
- Veateated tuleb edastada telefoni teel, muud küsimused võib edastada ka e-posti kaudu.
- Tehtud pöördumisi saab jälgida IT-portaalis.

5. Teenuse tasud



5.1. Teenuse kuutasu sõltub valitud teenusest ning tellitud lisateenustest.

5.2. Teenuse ja lisateenuste tasud on kirjeldatud hinnakirjas.

5.3. Tasude arvestus algab lepingu sõlmimisest.

6. Kuutasu välised tasulised tegevused



6.1. Tavapärasest haldusest märgatavalt mahukamad tööd, mille tasu lepime eraldi kokku, sealhulgas:

- ✓ suuremahulised transporditööd (näiteks kolimine);
- ✓ suuremahuline andmete taastamine või kopeerimine;
- ✓ suuremahuline seadmete ettevalmistamine või tarkvara paigaldamine.

6.2. Seadmete füüsiline puhastamine (näiteks tolmust).

6.3. Lisaks võib pöördumine olla tasuline, kui:

- ✓ kasutatakse litsentsimata või tootjapoolse toetuseta riist- ja tarkvara;
- ✓ kasutatakse kodukasutuseks mõeldud tarkvara.

6.4. Diagnostika ja remondi maksumus riistvara rikke lahendamisel (sealhulgas detailid ja tarkvaralitsentsid).

6.5. Lühikonsultatsioonist mahukam IT-teemaline koolitus.

6.6. Väljaspool tööaega teostatavad tegevused.

7. Täiendavad lepingu tingimused



7.1. Lisaks lepingule ja teenusetingimustele juhitud pooled IT-teenuste eeskirjast, üldtingimustest ja hinnakirjast.

7.2. Kui Telia puutub teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega (näiteks kui hallatavas seadmes sisalduvad sinu ettevõtte töötajate põhiandmed), toimub nende töötlemine Telia, kui volitatud töötaja poolt vastavalt IT-teenuste eeskirjas toodule.

7.3. Vajadusel fikseerivad pooled isikuandmete töötlemisega seonduvad üksikasjad eraldiseisvalt.

8. Lepinguga seotud mõisted



- 8.1. **Klienditugi** – teeninduskeskus klientide pöördumiste haldamiseks.
- 8.2. **Teeninduskoht** – kliendi aadressid, kus Telia osutab haldustegevusi visiidi teel.
- 8.3. **Hallatav seade** –Teliale või kliendile kuuluv seade, millele pakutakse teenuse raames tehnilist tuge. Hallatavad seadmed jagunevad sõltuvalt nende liigist IT-seadmeteks, mobiilseadmeteks või võrguseadmeteks.
- 8.4. **IT-seade** – teenuse raames toetatud arvutitöökoha seade (nt lauarvuti, sülearvuti, printer, võrguketas).
- 8.5. **Mobiilseade** – teenuse raames toetatud mobiilne seade (nt nutitelefon, tahvelarvuti).
- 8.6. **Võrguseade** – teenuse raames toetatud võrguseade (nt switch, ruuter, wifi ligipääsupunkt).
- 8.7. **Toetatud vahendid** – miinimumnõuded seadmetele ja tarkvarale teenuse osutamiseks. Toetatud vahendite loend on toodud Telia kodulehel.
- 8.8. **Eritarkvara** – kliendi soovil ja juhendite alusel seadmesse paigaldatud tarkvara, mis ei kuulu toetatud vahendite hulka. Eritarkvarale osutatav tugi piirdub rakenduse baasfunktsionaalsuse katmisega (näiteks rakenduse käivitamine, sulgemine, salvestamine).
- 8.9. **Tarkvaraprofiil** – kliendiga kokku lepitud seadmele paigaldatav tarkvaravalik.
- 8.10. **Töötaja** – hallatava seadme kasutaja kliendi ettevõttes.

