

Teenuse nimetus:

# TÖÖKOHTADE HALDUSTEENUS

## 1. Teenuse kirjeldus



1.1. Teenuse raames haldab Telia Kliendi töökohaseadmeid (süle- ja lauaarvutid) vastavalt käesolevates teenusetingimustes toodule ning lahendab hallatavate töökohaseadmetega seotud pöördumisi vastavalt Kliendi valitud teenusele.

1.2. Haldusteenuse raames teostab Telia järgmisi tegevusi:

- ✓ arvutitöökoha töötamiseks vajalikud seadistused (näiteks tööjaama operatsioonisüsteemi (alg)seadistus, rakenduste paigaldamine, printeri(te)ga liidestamine jms) ja *Active Directory* (AD) kontode haldus (kontode loomine, muutmine, gruppidesse lisamine);
  - Teenus ei sisalda Kliendi kasutatavate kolmanda osapoole hallatavates infosüsteemides (nt pilvepõhine raamatupidamistarkvara) kasutajakontode loomist ega haldamist.
- ✓ automaatsete süsteemi- ja tarkvarauuenduste seadistamine ning nende toimimise korrapärane kontroll;
  - Automaatuuenduses standardselt toetatavad tarkvarad määrab ja nende loendit peab Telia.
  - Kliendil on võimalik lisatasu eest laiendada tarkvarade loetelu, mille suhtes automaatsed uuendused seadistatakse ja nende toimimist kontrollitakse.
- ✓ lahendab Intsidendi, mis takistab või häirib töökohaseadme kasutamist.
- ✓ teeb vajadusel ettepanekuid töökohaseadmete olukorra ja kasutajakogemuse parendamiseks;
- ✓ Teenuse raames hallatavad töökohaseadmed kirjeldatakse Telia-poolses dokumentatsiooni pidamise süsteemis. Vajadusel teeb Telia seadmete kirjeldamiseks töökohaseadmete ülevaatus;
- ✓ Kliendi soovi korral toetab Telia Klienti suhtlemisel teiste Kliendi IT-partneritega. Poolte kokkuleppel edastab Telia neile ka pöördumisi ja sellekohast informatsiooni;
- ✓ Kliendi soovi korral haldab Telia *best effort* põhimõttel (st Telia teeb mõistlikult eeldatavad ja tehnilised teostatavad pingutused seadmete haldamiseks) ka järgmisi Kliendi lisaseadmeid: mittemanageeritavad võrguseadmed (nn „dummy switch“), kontorikombainid, printerid (v.a spetsiifilised turvaprintilahenduse seadmed), skännerid, videokonverentsiseadmed, nutitelerid.

## 2. Kliendi pöördumiste lahendamine



2.1. Kliendi pöördumised lahendab Telia vastavalt Kliendi valitud teenusele.

- ✓ **IT-spetsialisti teenuse** raames lahendab Telia pöördumised võimalusel kaughalduse teel. Vajadusel tuleb IT-spetsialist selleks ka Kliendi kontorisse. Tasu IT-spetsialisti visiidi eest sisaldub kuutasus. Kaughalduseks kasutatava keskhaldustarkvara litsentsitasu sisaldub teenuse kuutasus.
- ✓ **Klienditoe teenuse** raames lahendab Telia pöördumised võimalusel kaughalduse teel. Vajaduse korral on võimalik pöördumise lahendamiseks tellida IT-spetsialist eraldi tasu eest ka Kliendi kontorisse. Kaughalduseks kasutatava keskhaldustarkvara litsentsitasu sisaldub teenuse kuutasus.
- ✓ **Ajapõhise toe teenuse** raames lahendab Telia pöördumised võimalusel kaughalduse teel. Kuutasus sisaldub kuni 2 tundi tööd kaughalduse teel, sõltumata töökohtade arvust. Nimetatud mahu ületamisel toimub pöördumiste lahendamine tunnitasu alusel. Vajaduse korral on võimalik pöördumise lahendamiseks tellida IT-spetsialist eraldi tasu eest ka

Kliendi kontoris. Kuutasule lisandub kaughalduseks kasutatava keskhaldustarkvara litsentsitasu iga hallatava töökohaseadme kohta.

2.2. Telia alustab pöördumise lahendamist Tööajal 4 tunni jooksul pöördumise vastu võtmisest.

### 3. Kliendi kohustused



3.1. Teavitada Teliat kõigist teenuse osutamist mõjutatavatest muudatustest (nt planeeritavad kasutajate arvu või hallatavate lisaseadmete muutused).

✓ Uuest hallatavast töökohaseadmest tuleb ette teatada vähemalt 2 tööpäeva.

3.2. Tagada teenuse osutamiseks vajalikud õigused ja ligipääsud, sealhulgas:

✓ teenusega seotud kesketesse haldusvahenditesse ja süsteemidesse Telia määratud kaughaldustarkvara ja -vahendite paigaldamiseks ja kasutamiseks;

✓ ligipääs töökohaseadmetele IT-spetsialisti visiidi korral.

3.3. Tagada vajadusel vajalikud tarkvarameediad ning tarkvara uuendamiseks vajalik testimise keskkond (näiteks kasutajate testgrupp või -keskkond).

3.4. Tagada tarkvara kasutamine vastavalt tarkvara tootja litsentsitingimustele.

### 4. Telia kontaktandmed



4.1. Pöördumist saab Teliale edastada:

✓ helistades klienditoe telefonil **+372 606 9944**,

✓ alगतades pöördumise hallatava seadme töölaual asuva ikooni **Telia IT tugi** kaudu (mis suunab pöördumise edastamiseks vastavasse veebikeskkonda) või,

✓ kirjutades klienditoe e-posti aadressil [help@telia.ee](mailto:help@telia.ee).

4.2. Teated Intsidendi kohta tuleb edastada telefoni teel, muud küsimused võib edastada ka e-posti teel või veebikeskkonna kaudu.

4.3. Teliale esitatud pöördumisi saab jälgida IT-portaalis.

### 5. Lepinguvälised tööd



5.1. Kliendil on õigus tellida Telialt töid ja täiendavaid teenuseid, mille teostamine kuutasus ei sisaldu, sealhulgas:

✓ IT-seadmete asukohtade-vaheline transport (kolimine);

✓ küberintsidentide lahendamine Kliendi IT-süsteemides (nt Microsoft 365 keskkonnas);

✓ andmete taastamine erivahenditega (nt rikkega andmekandjalt);

✓ andmete kopeerimine, v.a kui see on vajalik Teenuse rikke kõrvaldamiseks;

✓ seadme diagnostika ja remont garantii alla mitte kuuluva riistvararikke lahendamisel;

✓ lisaseadmete (nt kontorikombain, nutiteler) remondi- ja garantiivahendus;

✓ lühikonsultatsioonist mahukam IT-teemaline koolitus;

✓ seadmete utiliseerimine;

✓ tööd väljaspool kokku lepitud tööaega.

5.2. Lisaks võib pöördumine olla tasuline, kui:

✓ kasutatakse litsentsimata või tootjapoolse toetuseta riist- ja tarkvara;

✓ kasutatakse kodukasutuseks mõeldud tarkvara.

### 6. Teenuse tasud



6.1. Teenusega seotud tasud on toodud Hinnakirjas.

6.2. Teenuse kuutasu sõltub arveldusperioodil kasutatud teenuste mahust.

6.3. Teenuse kuutasule lisandub täiendavalt tellitud lisateenuste ja -tööde (sh IT-spetsialisti

visiidi) tasu vastavalt Hinnakirjas toodule.

- ✓ IT-spetsialisti visiidi tasu koosneb väljasõidutasust ja tunnitaskust vastavalt visiidi kestvusele.

## 7. Täiendavad lepingu tingimused



7.1. Lisaks lepingule ja teenusetingimustele juhinduvad pooled IT-teenuste eeskirjast, üldtingimustest ja hinnakirjast, tarkvara kasutamisel ka Standardtarkvara litsentsilepingute tüüptingimustest.

7.2. Kui Telia puutub teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega (näiteks kui hallatavas seadmes sisalduvad Kliendi töötajate põhiandmed), toimub nende töötlemine Telia kui volitatud töötleja poolt vastavalt IT-teenuste eeskirjas toodule. Vajadusel fikseerivad pooled isikuandmete töötlemisega seonduvad üksikasjad eraldiseisvalt.