

Teenusetingimused nr ML.05.AT.07.F1
Teenuse nimetus: Töökohtade haldusteenus

SISUKORD

1. Mõisted	1
2. Teenusega seotud teadete edastamine Teliale ja teadete käsitlemine	3
3. Teenuse käideldavus.....	3
4. Teenuste osutamise kord	4
5. Kliendi kohustused teenuse kasutamisel	4
6. Toetatavad vahendid ja rakendused	5
7. Teenuse hind.....	5
8. Haldusteenuse paketid	5
8.1. Kaughalduspakett.....	6
8.2. Kohalhalduspakett	6
8.3. Tervikhalduspakett	6
8.4. Mobiilseadmete halduspakett	8
8.5. Lisateenuste pakett	8
9. Lisateenused	8
9.1. Töövahend teenusena.....	8
9.2. Garantii- ja remondi vahendusteenus.	8
9.3. Mobiilseadmete haldusteenus.	8
9.4. Viirusekaitse teenus.	8
9.5. Väikekontori wifi teenus.....	9
9.6. Võrguketta haldusteenus.....	9
9.7. Haldusvahendi teenus.....	9
9.8. Väikekontori lisaseadmete tugiteenus.	10
Miradore haldustarkvara litsentsitingimused	11

Töökohtade haldusteenuse (edaspidi ka Teenus) raames on Kliendil võimalik kasutada tema poolt kasutatavate seadmete suhtes haldusteenuseid vastavalt käesolevates Teenusetingimustes toodule.

1. Mõisted

Tööaeg	esmaspäevast reedeni kell 09.00 kuni 18.00, välja arvatud riiklikel pühadel;
Tööväline aeg	esmaspäevast reedeni kell 06.00 kuni 09.00 ja 18.00 kuni 22.00, välja arvatud riiklikel pühadel;
Öine aeg	esmaspäevast reedeni kell 22.00 kuni 06.00, puhkepäevadel ja riiklikel pühadel ööpäevaringselt;
Ärikliendi teenindus	teeninduskeskus Klientide pöördumiste haldamiseks;
Teeninduskoht	Kliendi aadress(id), kus asuvad Hallatavad IT-vahendid ja rakendused;
Hallatav vahend	Teenuse raames hallatav(ad) Teliale või Kliendile kuuluv(ad) vahend(id). Teenuse raames hallatavate vahendite maht on fikseeritud Kliendiportaalis. Kuni Kliendiportaalis seadmete mahu fikseerimiseni loetakse Hallatavaks vahendiks Lepingus märgitud vahendeid. Hallatavad vahendid jagunevad sõltuvalt nende liigist Hallatavateks IT-vahenditeks, Hallatavateks mobiilvahenditeks, Hallatavateks võrguvahenditeks;

Hallatav IT-vahend	Teenuse raames hallatav(ad) Teliale või Kliendile kuuluvad IT-vahend(id) (nt lauarvutid, sülearvutid, printerid, võrgukettad);
Hallatav mobiilvahend	Teenuse raames hallatav(ad) Teliale või Kliendile kuuluvad mobiilsed seadmed (nt nutitelefonid, tahvelarvutid);
Hallatav võrguvahend	Teenuse raames hallatav(ad) Teliale või Kliendile kuuluvad võrguseadmed (nt switch, ruuter, wifi ligipääsupunkt);
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 häire	olukord, kus Teenusetingimustes kirjeldatud teenuse häire tõttu on piiratud teenuse funktsiooni või seadme töö;
Teenuse seisak	olukord, kus Teenusetingimustes kirjeldatud teenuse seisaku tõttu ei saa jätkuda teenuse funktsiooni või seadme töö;
Teenuse rikke mõjuulatuse määrang:	Puudub: Mõju Hallatavale vahendi kasutamisele puudub; Madal: Hallatava vahendi kasutamine on häiritud ühel kasutajal; Keskmine: Hallatava vahendi kasutamine on seiskunud ühel või on häiritud paljudel kasutajatel; Kõrge: Hallatava vahendi kasutamine on seiskunud mitmel kasutajal;
Reageerimisaeg	ajavahemik Teenuse rikke kohta teate saamisest kuni Telia poolse tegevuse alustamiseni;
Reageerimisaeg kaughalduse teel	ajavahemik Teenuse rikke kohta teate saamisest kuni kaughaldusvahendiga tegevuse alustamiseni. Kaughalduseks kasutatakse eelnevalt kokkulepitud tarkvaralisi vahendeid või konsultatsioone telefoni või e-posti teel;
Reageerimisaeg kohaletulekuks	ajavahemik Teenuse rikke kohta teate saamisest kuni spetsialisti jõudmiseni Kliendi asukohta;
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;
Hea kontori tava	Telia poolt koondatud tavad IT taristu efektiivseks organiseerimiseks ja kvaliteedi tagamiseks;
Toetatud vahendid	Hallatavad IT-vahendid ja rakendused, millede osas pakub Telia Kliendi Töötajatele vastavalt Teenusetingimustes toodule tuge paigaldamise ja uuendamise osas (kui Telia neid tegevusi ise Teenuse raames ei teosta) või juhendab kasutamisel;
Eritarkvara	Kliendi soovil ja juhendite alusel Hallatavatesse vahenditesse paigaldatav tarkvara, mis ei kuulu Toetatud vahendite hulka. Eritarkvarale osutatav tugi piirdub rakenduse baasfunktsionaalsuse katmisega (näiteks rakenduse käivitamine, sulgemine, salvestamine);
Tarkvaraprofiil	Hallatavale vahendile rakendatav tarkvaravalik, mis on kokku lepitud Kliendiga. Tarkvaraprofiil koosneb Toetatud vahenditest ja Eritarkvarast;
Kliendi Töötaja Kliendiportaal	Hallatava vahendi kasutaja; Telial poolt pakutav veebipõhine keskkond, mille kaudu on Kliendil võimalik jälgida Hallatavate vahendite mahtu, nendega seonduvate pöördumiste hetkestaatused ja lahenduskäike ning vaadata andmeid Lepingu kohta;
Haldusportaal	Veebipõhine keskkond, mille kaudu on Kliendil võimalik tutvuda Teenuse kohase informatsiooni ning raportitega ja teostada veebiliidese kaudu võimaldatavaid haldustegevusi. Haldusportaali ligipääs sõltub Hallatava vahendi tüübist ja tellitud lisateenustest;
Tööjaamade haldusvahend	veebipõhine arvutitöökohtade kohane Haldusportaal;
Mobiilseadmete haldusvahend	veebipõhine mobiilseadmete kohane Haldusportaal.

2. Teenusega seotud teadete edastamine Teliale ja teadete käsitlemine

- 2.1. Ärikliendi teeninduse kontaktandmed on kättesaadavad Kodulehel ja Iseteeninduses. Kliendil on võimalik teateid edastada ka arvutitöökoha töölaual või haldustarkvara agendi avalehel asuva IT Klienditoe **veebivormi** kaudu.
- 2.2. Klient kohustub teenustaseme mõjuga „Keskmine“ ja „Kõrge“ teateid edastama ainult klienditoe telefoni teel. Tulenevalt asjaolust, et e-post ei ole garanteeritud teenus ning ei pruugi mõistliku aja jooksul erinevatel põhjustel jõuda Teliani, ei kehti kokku lepitud teenustasemed „Keskmise“ ja „Kõrge“ teenustaseme mõjuga teadetele, mis on saadetud e-posti aadressile või edastatud veebivormi vahendusel.
- 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 kui Pooled on kokku leppinud teisiti.
- 2.4. **Pärast teenuse rikketeate edastamist peab Kliendi poolne kontaktisik või teate edastaja olema Telia kontaktisikule telefoni teel kättesaadav.**
- 2.5. Kõigi Telia poolt lahendatavate pöördumiste lahenduskäiku ja staatust on alates registreerimise hetkest võimalik jälgida Kliendiportaalist.
- 2.6. Kui vastava eelneva kokkuleppe alusel edastab Telia vajadusel pöördumisi ka Kliendi partneritele (internetiühenduse pakkujad, ärirakenduste haldajad, seadmete garantiihoolduse tegijad, vm kolmandad osapooled), sulgeb Telia need pöördumised peale partnerile edastamist ega jälgi nende edasist lahendamiskäiku.
- 2.7. Hallatava IT-vahendiga seotud Intsidendi lahendamiseks, sh. selleks vajalike halduspaketis sisalduvate tasuliste tegevuste läbiviimiseks, võib Telia poole pöörduda iga Kliendi töötaja. Kliendi töötaja identifitseeritakse Hallatava vahendi teenuse seerianumbri järgi.
- 2.8. Hallatava mobiilvahendiga ja Hallatava võrguvahendiga seotud Intsidendi lahendamine toimub üksnes Kliendi määratud kontaktisiku(te) kaudu.

3. Teenuse käideldavus

3.1. Teadete määratlemine

Teate liik	Sisu	Mõju ulatuse määranng	Tegevused
Informatsiooni päring (Request for Information)	olukord, kus Klient soovib saada informatsiooni Telia, Lepingu või teenuse kohta	puudub	Klienti asub aitama Ärikliendi teenindus või vastava teenuse spetsialistid
Teenuse toe päring (Service Request)	olukord, kus Klient soovib saada abi mõne Telia poolt osutatava teenuse osas, tellida standardset Muudatust või ligipääsu. Kui massilised teenuse toe päringud pole põhjustatud Intsidendist, on Telial õigus klassifitseerida need päringuks väljaspool teenuse piire olevaks.	madal	Klienti asub aitama Ärikliendi teenindus, kaughaldus-meeskonnad või vastava teenuse spetsialistid
Muudatuse soov (Request for Change)	olukord, kus Klient soovib olemasolevale ning töötavale süsteemile teha täiendusi või muuta süsteemi konfiguratsiooni. Suuremahulised muudatused, mis ei ole seotud olemasoleva teenuse osutamisega, klassifitseeritakse päringuks väljasool teenuse piire.	madal	Muudatust asub läbi viima Ärikliendi teenindus, kaughaldus-meeskonnad või vastava teenuse spetsialistid
Teenuse häire või seisaku (Intsidendi) lahendamine (Incident Resolution)	olukord, kus Klient teavitab Teliat Teenuse häirest või seisakust või Telia tuvastab olukorra, kus Teenus on häiritud või seiskunud (sh Kvaliteediindeks).	vastavalt Teenuse-tingimustes kirjeldatud mõju ulatustele	Teenuse häiret või seisakut asub lahendama Ärikliendi teenindus, kaughaldus-meeskonnad või vastava teenuse spetsialistid
Päring väljaspool teenuse piire (Request is out of scope)	Klient pöördub Telia poole muu teatega kui ülaltoodu, või mis ei ole pakutava teenuse osa.	Puudub	Klienti asub aitama Ärikliendi teenindus

3.2. Teenustasemed

Mõju ulatus	Maksimaalne reageerimisaeg Tööajal
Puudub	kuni 16 tundi tööajal
Madal	kuni 8 tundi kaughalduse teel ning kuni 24 tundi kohaletulekuks
Keskmine	kuni 8 tundi kaughalduse teel ning kuni 16 tundi kohaletulekuks
Kõrge	kuni 2 tundi kaughalduse teel ning kuni 8 tundi kohaletulekuks

- 3.3. Sõltuvalt valitud halduspaketist ja selle raames pakutavatest teenustest võib Intsidendi lahendamine olla tasuline. Sellisel juhul algab reageerimisaja kulgemine hetkest, mil Klient annab nõusoleku tasuliseks tegevuseks.
- 3.4. Asjaoludel, mil pole võimalik või otstarbekas ajalistest kohustustest kinni pidada (nt Telia teenusest mitte sõltuvad põhjused, esialgne diagnoos osutus valeks, remondiga seotud probleemid, seadet on võimalik asendada Kliendi vahenditest, suuremahuline andmete kopeerimine), kooskõlastavad Pooled kontaktisikute kaudu edaspidise tegevuse ja aja Intsidendi kõrvaldamiseks.
- 3.5. 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.
- 3.6. Telial on õigus teostada Teenuse toimimise tagamiseks plaanilisi hooldustöid üldjuhul ajavahemikul 23.00-07.00 ning igal ajal mitteplaanilisi hooldustöid, mis on vältimatult vajalikud ootamatu Teenuse rikke ära hoidmiseks, mis võivad tekkida juhul, kui vastavaid töid ei teostataks. Telia kohustub Kliendi plaanilistest hooldustöödest ette teavitama vähemalt nelikümmend kaheksa (48) tundi, mitteplaanilist vähemalt kaksteist (12) tundi. Hooldustöödest tingituna võib Teenuse toimimises esineda ettenähtud ajavahemikel häireid, mida ei loeta Teenuse rikkeks (tegu on korralise hooldusega).

4. Teenuste osutamise kord

- 4.1. Hiljemalt ühe kuu jooksul Lepingu sõlmimisest vaatab Telia Kliendiga kokkulepitud ajal Teeninduskohtades üle Hallatavad vahendid ning fikseerib need Kliendiportaalis. Kuni Hallatavate vahendite fikseerimiseni Kliendiportaalis osutatakse teenust Lepingus märgitud Hallatavate vahendite suhtes.
- 4.2. Kui Teeninduskoha ülevaatusel või teenuste osutamisel enne Teeninduskoha ülevaatusel selgub, et Lepingu sõlmimisel kirjeldatud Hallatud IT-vahend ei vasta Toetatud vahendite suhtes kehtivatele tingimustele, peatub nimetatud seadmete osas Teenuste osutamine kuni viidatud puuduste kõrvaldamiseni ning seadmeid teenindatakse Lepingu väliselt vastavalt Hinnakirjale.
- 4.3. Hallatavate vahendite arvu muutusest, sh lisandumisest, teatab Kliendi kontaktisik või volitatud isik Teliale Ärikliendi teeninduse vahendusel vähemalt kaks (2) tööpäeva ette.
- 4.4. Intsidendi puhul, mille puhul ei ole tegemist garantiiilise rikkega, tasub Klient vahetatavate detailide, tarkvara litsentside ja remondi maksumuse.
- 4.5. Kõik Hallatavate vahendite koguarvu ja spetsifikatsiooni muudatused vormistatakse Poole nõudel kirjalikult Lepingu Lisana.
- 4.6. Teenuse raames ei taga Telia Kliendile Teenuse eelduseks olevate ressursside (nt internetiühenduse või majasisese sisevõrgu) olemasolu.
- 4.7. Telia ei ole vastutav Kliendi kasutajate tegevuse(tuse) tõttu tekkinud mistahes kahjude või tagajärgede eest (nt haldusportaalis tehtud tegevused ja seadistused, mobiilihalduse konfiguratsioonid jms.).
- 4.8. Kui mõne Teenuse raames pakutava funktsionaalsuse kasutamisega kaasnevad Kliendi jaoks täiendavad kohustused (nt seadusest tulenev kasutajate eelneva nõusoleku olemasolu, Töötajate teavitamise kohustus vms), kohustub Klient tagama kõikide seadusest tulenevate nõuete järgimise ning Telia ei ole mistahes ajahetkel vastutav mistahes Kliendi poolsete kohustuste mittetäitmisest tulenevate tagajärgede eest.

5. Kliendi kohustused teenuse kasutamisel

- 5.1. Teavitada Teliat kõikidest planeeritavatest muudatustest, mis võivad mõjutada äriprotsesse ja sellest tingituna ka IT korraldust. Teenuse osutamist mõjutavate IT-vahendite soetamine kooskõlastatakse eelnevalt Teliaga.
- 5.2. Tagada, et kõik Kliendi töötajad on teadlikud ning täidavad Lepingus ning Teenusetingimustes toodud, ning et järgitakse üldisi arvutikasutamise turvalisuse põhimõtteid.

- 5.3. Tagada Hallatavate vahendite kaasaegsus ning vastavus tarkvara kasutamise tingimustele, samuti nõuetele vastav töökeskkond.
- 5.4. Võimaldada Telial Hallatavatele vahenditele vajadusel paigaldada kaughalduse vahendid ja neid kasutada, sealhulgas monitoorida *event log*'e kaughalduse teel.
- 5.5. Telia IT-spetsialisti kohaletuleku korral tagab Klient juurdepääsu Hallatavatele vahenditele.
- 5.6. Kaughalduspaketis kirjeldatud tegevuste osutamiseks tuleb Teliale tagada vajalike õigustega ligipääs Active Directory teenusele.
- 5.7. Microsofti süsteemi ja kontoritarkvara uuenduste automaatse uuendamise tagamiseks peab olema rakendatud WSUS teenus (seejuures võib valida Klient ka muu teenusepakkuja kui Telia). Hallatavate IT-vahendite suhtes pakub Telia WSUS teenust lisatasuta.
- 5.8. Teha kõik endast olenev, et Kliendi töötajate arvutioskuse tase oleks piisav arvutiga tööks. Ühtlasi tagab Klient, et kõik Kliendi töötajad kasutavad arvutitöökohta igapäevaselt tavakasutaja tasemel ehk *standard-user* õigustega.
- 5.9. Kui Kliendi töötajatele võimaldatakse ligipääs arvutitöökohtadele administraatori õigustega ning tarkvaraloendi info näitab kõrvalekaldeid kokkulepitud Tarkvaraprofiilidest, tagama mõistliku aja jooksul arvutitöökohta standardprofiiliga vastavusse viimise.
- 5.10. Lisateenuse kasutamiseks Kliendi kasutusse antud seadmete kasutamine toimub vastavalt Telia kehtestatud Müügi- ja Üritingimustele.
- 5.11. Teenuse raames kasutatava või Kliendi kasutusse antava tarkvara kasutamine toimub vastavalt tarkvara tootja poolt kehtestatud litsentsitingimustele, sealjuures ei ole Telia ühelgi ajahetkel kohustatud Kliendile tutvustama litsentstingimuste sisu.

6. Toetatavad vahendid ja rakendused

Telia osutab haldustegevusi Hallatud vahenditele, mis vastavad Telia Kodulehel toodud Toetatud vahendite tingimustele.

7. Teenuse hind

- 7.1. Teenuse kasutamise eest maksmisele kuuluvad tasud on sätestatud Hinnakirjas, seejuures sõltub kuutasu suurus Kliendi poolt valitud haldusteenuse paketest ja hinnastamismudelist. Lisaks kuutasule on Klient kohustatud maksma Hinnakirjas fikseeritud ulatuses tasu enda tellitud tasuliste (lisa)teenuste eest.
- 7.2. Halduspaketi vahetuse korral jõustub muudatus järgneva kuu 01. kuupäevast, kui Pooled ei ole kokku leppinud teisiti.
- 7.3. Teenuse kuutasu hulka ei kuulu:
 - 7.3.1. Suuremahulised projektid või Muudatused, millede teostamiseks kulub ühes kalendrikuus kokku rohkem kui kolm (3) tundi (näiteks kontori kolimine, arvutipargi väljavahetamine, suuremahuline andmete kopeerimine, tarkvaraversioonide väljavahetamine jms);
 - 7.3.2. Kliendi uue või asendusarvuti seadistamine ja ettevalmistamine (nt. standard- või eritarkvara paigaldamine, kasutajapõhised seadistuste teostamine, andmete kopeerimine jms.);
 - 7.3.3. Tarkvarad ja kulumaterjalid;
 - 7.3.4. Kohapealsed visiidid vaid lisatarvikute või lisaseadmete seadistamiseks või vahetamiseks (nt printeri tahma vahetus, võrguseadme ühendamine võrgukaabliga jms);
 - 7.3.5. Kliendi (sh Kliendi Töötaja) ja/või kolmanda isiku hoolimatusest või Hallatava vahendi mittesihipärasest kasutamisest põhjustatud Intsidendide lahendamine;
 - 7.3.6. Litsentsimata ja/või tootja poolse toetuseta tarkvara kasutamisest põhjustatud Intsidendide lahendamine;
 - 7.3.7. Lühikonsultatsioonidest mahukam IT-alane väljaõpe;
 - 7.3.8. Väljaspool Tööaega teostatavad tööd;
 - 7.3.9. Hallatava vahendi loomulikust kulumisest ja halvast seisukorrast tingitud vigade kõrvaldamine, kui Telia on kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis juhtinud Kliendi tähelepanu halvast seisukorras olevale vahendile.

8. Haldusteenuse pakettid

Kliendil on võimalik valida Hallatavate vahendite suhtes halduspakett vastavalt alltoodud valikule.

8.1. **Kaughalduspakett**

Kaughalduspaketi raames toimub Hallatavate IT-vahendite suhtes haldusteenuste osutamine kaughaldusvahendite abil, st paketi raames ei teosta Telia haldustegevusi Kliendi juures kohapeal.

Automaatsed teenused ja nende kontroll. Automaatsete teenustena seadistab Telia Kliendile Teenuse raames Microsofti süsteemi- ja kontoritarkvara uuenduste süsteemi (WSUS) ja kontrollib uuenduste edukust. Automaatsete teenuste kontroll toimub üks (1) kord kuus kaughaldusvahenditega. Kliendil oleva viirusetõrje- ja varundustarkvara olemasolul seadistab Telia nende automaatse uuendamise, ning vastava keskhaldusvahendi olemasolul kontrollib uuenduste teostamist. Klient kohustub tagama Teliale vajalikud ligipääsud eelnimetatud keskhaldusvahenditele.

Kaughalduse teel teostatavad teenused. Hallatavate IT-vahendite suhtes toimub Teenuse toe päringute ja Intsidendide lahendamine ning Muudatuste teostamine telefoni teel või kaughaldusvahenditega. Vajadusel annab Telia kasutajale ja teenuse kontaktisikule tagasisidet. Kliendi kasutajate juhendamine, lühikonsultatsioonide andmine ja IT-alane nõustamine Hallatavate IT-vahendite kasutamisel tekkivate küsimuste osas toimub Tööajal. Telia tagab teenuse raames baasteenuste (e-post, failivahetus, varundus, õiguste haldus jm) toimimise tööjaamades.

Õiguste süsteemi haldus. Hallatavates IT-vahendites Kliendi Active Directory (AD) kasutajate loomine, muutmine ja sidumine gruppidega toimub Kliendi pöördumiste alusel, seejuures kohustub Klient tagama Teliale muudatuste teostamiseks vajaliku ligipääsu AD-s. Hallatavate IT-vahenditega seotud AD Grupi reeglite (Group Policy) loomine, muutmine ja rakendamine toimub Kliendi pöördumiste alusel ja vastavalt ettenähtud standarditele, sh Hea kontori tavale. Klient kohustub tagama Teliale ligipääsu vastavale teenusele.

8.2. **Koalhalduspakett**

Koalhalduspakett sisaldab lisaks Kaughalduspaketi raames osutatavatele teenustele kohapealseid tegevusi Kliendi juures.

Korralised tegevused. Telia teostab regulaarselt (vähemalt kord kvartalis) Kliendi Hallatavate IT-vahendite ülevaatus. Nimetatud ülevaatuslega kaasneb näiteks Hallatavate IT-vahendite suhtes Microsofti tarkvarauuenduste automaatika kontroll (WSUS), viirusetõrje tarkvara litsentsi kehtivuse kontroll, töökoha baasteenuste toimimise hindamine, hallatavate seadmete mahtude kontroll jms. Kliendi soovil edastatakse Kliendile korralise ülevaatus käigus eelmise kvartali Intsidendide aruanne ja teenuse käideldavuse mõõdikutest kinnipidamise statistika.

Kohtumised Kliendiga. Poolte kokkuleppel kohtub Telia kuni kaks (2) korda aastas Kliendi poolt näidatud kontaktisikuga, kellega vaadatakse üle eelmise perioodi (Korraliste tegevuste tulemusel koostatud) teenuse kvaliteediraportid, käideldavus ja Kliendi tagasiside ning lepitakse kokku järgmise perioodi võimalikud parendustegevused. Nimetatud kohtumised toimuvad Tööajal Kliendi peakontoris ning Klient kohustub tagama Lepingus nimetatud kontaktisiku või muu volitatud isiku kohaloleku. Juhtkonna esindaja kohalolek on soovituslik.

Kliendi juures teostatavad tööd. Teenuse Intsidendid, mida ei ole võimalik lahendada kaughalduse vahenditega, lahendatakse Telia poolt Teeninduskohas. Muudatuse raames teostatakse Poolte vahel kokku lepitud tegevusi Kliendi Teeninduskohas, kui seda ei ole võimalik teostada kaughalduse vahendusel.

8.3. **Tervikhalduspakett**

Tervikhalduspakett sisaldab lisaks Koalhalduspaketi raames pakutavatele teenustele alljärgnevaid täiendavaid teenuseid.

Kokkulepitud kvaliteediparameetrite jälgimine. Telia tagab Teenuse kohta jooksvalt uuendatava veebipõhise kvaliteediraporti olemasolu, kuhu on koondatud teenuste pakkumiseks vajalikud Hallatavate IT-vahenditega seonduvad ja/või Kliendi poolt valitud kvaliteedimõõdikud (nt. vahendi kõvaketta täitumine, automaatuuenduste toimimine jms). Kvaliteediraportiga on Kliendil võimalik tutvuda Telia Haldusportaali vahendusel. Telia jälgib kvaliteediraportit jooksvalt ning reageerimist vajavate tegevuste suhtes alustatakse tegevust koheselt Haldusportaali kaudu. Hallatava IT-vahendi

kajastamiseks kvaliteediraportis ning kvaliteedi parameetrite jälgimiseks paigaldab Telia vastavatele seadmetele haldusagendi.

Riist- ja tarkvaraloendi teenus. Telia korraldab Hallatavate IT-vahendite hulka kuuluvate arvutitöökohtade riist- ja tarkvarainfo igapäevase automaatse kogumise Haldusportaali ning pakub selle info kasutamiseks eelkoostatud standardraporteid. Kliendil on võimalik endale koostada või Telialt lisatasu eest tellida täiendavaid lisaraporteid (arveldamine toimub vastavalt Hinnakirjale tunnitasu alusel).

Kliendil on võimalik tellida Hallatavate IT-vahendite hulka kuuluvate arvutite suhtes tarkvarakasutuse jälgimist ning tarkvaralitsentside aruandlust. Korraga saab olla jälgimisel kuni viis (5) erinevat tarkvara. Tarkvaralitsentside aruandluse raames seob Telia kasutatavad tarkvaralitsentsid Hallatavate IT-vahendite hulka kuuluvate arvutitöökohtadega. Klient on kohustatud hankima litsentse piisavas mahus ning edastama Teliale vajalikus mahus informatsiooni litsentside arvu muudatuste kohta. Olemasolevate riist- ja tarkvaravahendite kohta on võimalik kaughalduse teel teavet koguda ainult nendelt arvutitelt, kuhu on paigaldatud haldusagent.

Tarkvaraprofiilide halduse ja uuenduse teenus. Teenuse raames paigaldatakse Hallatavatele IT-vahenditele Tarkvaraprofiilile vastav tarkvara ning monitooritakse (sagedusega üks (1) kord kuus) selle uuendusi. Tarkvaraprofiilid lepitakse Kliendiga kokku Teenuse käivitamisel ja kirjeldatakse Lepingus ja võimalusel ka Kliendiportaalis, mida vajadusel täiendatakse kliendivisiitide käigus. Kuni Tarkvaraprofiilide kajastamiseni Kliendiportaalis loetakse kehtivateks Lepingus kirjeldatud Tarkvaraprofiilid.

Telia paigaldab Toetatud vahendid ja Eritarkvara ning nende uuendused võimalusel automaatika või kaughalduse teel. Eritarkvara paigaldusi või uuendusi teostatakse Kliendi tellimusel ning esitatud juhendi alusel mitte sagedamini kui üks (1) kord kuus.

Telia osutab Tarkvaraprofiilide halduse ja uuenduste teenust kuutasu raames kuni 5 (viie) kokku lepitud Tarkvaraprofiili suhtes, seejuures saab Tarkvaraprofiile teenuse raames muuta kuni kaks (2) korda aastas. Telia tagab Toetatud vahendid või nende uuenduste paigaldamise kõigile Tarkvaraprofiiliga seotud arvutitöökohtadele kolme (3) kuu jooksul alates nende Haldusportaali üleslaadimisest.

Lisaks kokkulepitud Tarkvaraprofiilile on Kliendil võimalus määrata eelkinnitatud tarkvara nimekirja, mida iga Kliendi Kasutaja saab soovi korral endale ise arvutitöökohale paigaldada. Eelkinnitatud tarkvara peab kuuluma Toetatud vahendite või Eritarkvara hulka ning Telia monitoorib nende uuendusi ja teeb Kliendi töötajatele kättesaadavaks üks (1) kord kvartalis. Kokkulepitud profiilides mittesisalduva tarkvara paigaldamine kasutajale toimub üksnes Kliendiga kooskõlastatult, seejuures ei teosta Telia nimetatud, Tarkvaraprofiilides mittesisalduva tarkvara uuendamist ega monitoorimist. Kui Tarkvaraprofiilid on Kliendiga kokku leppimata, siis teostab Telia Toetatud tarkvara paigaldust ja uuendusi Kliendi pöördumise alusel ja Lepingulise kontakti või volitatud isiku kinnitusega.

Klient tagab vajalike tarkvaralitsentside ja meediate olemasolu ning tagab testkeskkonna või määrab testgrupi tarkvarauuenduste testimiseks. Tarkvarauuendusi on võimalik paigaldada ainult Hallatavatele IT-vahenditele, millele on paigaldatud haldusagent.

Varahaldusteenus. Varahalduse teenuse raames seob Telia Haldusportaalis Hallatavate IT-vahendite hulka kuuluvad arvutitöökohad, mis on varustatud haldusagendiga, Kliendi poolt määratud Teeninduskoha ning Kliendi töötaja infoga. Varahalduse raames kogutava info kasutamiseks pakub Telia eelkoostatud standardraporteid. Kliendil on võimalik vajadusel koostada lisaraporteid või neid Telialt tellida vastavalt Hinnakirjale tunnitasu alusel. Arvutitöökohtade ostukuupäeva ja garantiitähtaja sisestab ja haldab Haldusportaalis Telia. Vajaliku info esitab Teliale Klient teenuse alustamisel või muudatuse toimumisega seoses. Kui Klient ei ole teenuse osutamiseks vajalikku infot edastanud ühe (1) kuu jooksul alates teenuse alustamisest või muudatuse teostamisest, on Teliil õigus küsida eelnimetatud info sisestamise eest lisatasu tunnitasu alusel. Muud seadmed lisab ja haldab nendega seonduvat infot haldusportaalis Klient.

8.4. **Mobiilseadmete halduspakett**

Mobiilseadmete halduspaketi raames toimub Hallatavate mobiilvahendite suhtes haldusteenuste osutamine kaughaldusvahendite abil, st paketi raames ei teosta Telia haldustegevusi Kliendi juures kohapeal.

Teenuse alustamisel ning Kliendil soovil ka Teenuse osutamise vältel (mitte sagedamini kui kord kvartalis), koostatakse Kliendile Hallatavatest mobiilvahenditest ülevaatlik raport, mis saadetakse Kliendi kontaktisiku e-posti aadressile. Kliendil on võimalik Telialt lisatasu eest tellida täiendavaid lisaraporteid (arveldamine toimub vastavalt Hinnakirjale tunnitasu alusel).

Teenuse alustamisel rakendatakse Poolte vahel kokkulepitud aja jooksul Hallatavatele mobiilvahenditele Kliendi ettevõtte poliitikast lähtuvad konfiguratsiooni profiilid, seejuures saab nimetatud konfiguratsiooni profiile teenuse raames muuta kuni üks (1) kord kvartalis. Sagedasem muudatuste tegemine, samuti täiendavate konfiguratsiooniprofiilide ja ettevõtte poliitikate lisamine ja muutmine arveldatakse vastavalt Hinnakirjale tunnitasu alusel.

Tulenevalt asjaolust, et erinevate tootjate seadmed võimaldavad haldustegevuste teostamist erinevalt, saab Telia teostada haldustegevusi vaid Hallatava mobiilse seadme ning keskhaldusvahendi tehniliste võimaluste piires. Teenuse tellimisel lepitakse kokku seadmed ning haldusvõimalused.

Teenuse võimaluste kasutamise eelduseks on haldusvahendi rakenduse paigaldamine Hallatavatele mobiilvahenditele ning Hallatavate mobiilvahendi lisamine Mobiilihaldusvahendisse.

8.5. **Lisateenuste pakett**

Lisateenuste pakett võimaldab Kliendil tellida Telia poolt võimaldatud valiku piires ja lisateenuste loetelus vastavalt tähistatud lisateenuseid, kuid ilma kohustuseta kasutada tavapäraselt lisateenuse eelduseks olevat halduspaketti. Halduspaketi olemasolul on Kliendil võimalik kasutada kõiki lisateenuste loetelus sisalduvaid lisateenuseid.

9. **Lisateenused**

9.1. **Töövahend teenusena.**

Teenuse raames Telia võimaldab Kliendil tasu eest kasutada Teliale kuuluvaid seadmeid vastavalt teenuse suhtes kehtivatele tingimustele.

9.2. **Garantii- ja remondi vahendusteenus.**

Teenuse raames transpordib Telia Kliendi defektse Toetatud vahendi remonditöökotta ja tagasi. Teenuse raames ei teostata seadme diagnostikat ega kõrvaldata defekte. Kui seadmel esineva rikke näol ei ole tegemist garantiilise juhtumiga, tasub Klient vahetatavate detailide, tarkvara litsentside ja remondi maksumuse kulud.

9.3. **Mobiilseadmete haldusteenus.**

Mobiilseadmete haldusteenuse raames toimub teenuse osutamine vastavalt Mobiilseadmete halduspaketis kirjeldatule.

9.4. **Viirusekaitse teenus.**

Teenuse raames paigaldab Telia Kliendi tehniliselt sobivale Hallatud vahendile viirusekaitse tarkvara ning teostab viimase suhtes kaughalduse teel järgmisi haldustegevusi:

Tarkvarauuendused. Telia tagab viirusekaitse tarkvara ning viirusedefinitsioonide uuendamise ning teostab uuenduste õnnestumise kontrolli;

Korralised ülevaatused. Telia teostab viirusekaitse lahenduse regulaarset kontrolli (st viirusekaitse tarkvara töö, viirusekaitse poliitikate rakendamise ja toimimise, viirusekaitse logide ülevaatus jms);

Viirusintsidentidele reageerimine. Telia reageerib kaughaldusvahendi teel viirusekaitse monitooringust tulevatele viirusintsidentide teadetele ja Kliendi pöördumistele. Lisaks teostab Telia võimalike tõrgete tuvastamist ning lokaliseerimist (nt et tuvastada, kas tegemist on tarkvara tootja poolse teenuse veaga).

Tulenevalt asjaolust, et Telia üksnes vahendab viirusekaitse tarkvara ning teostab haldustegevusi haldusliideses tarkvara tootja poolt loodud võimaluste piires Telia parima teadmise järgi, ei ole Telial ühelgi juhul vastutav viirusekaitse sisu ja funktsionaalsuste ega haldusliidese arendamise eest. Telial on õigus Viirusekaitse teenuse osutamise lõpetada ja selles osas Leping ühepoolselt üles öelda, kui viirusekaitse tarkvara tootjast tuleneval põhjusel ei ole Telial võimalik kokku lepitud tingimustel Teenust osutada.

Telia ei ole ühelgi juhul vastutav internetist lähtuvate riskide realiseerumisest Kliendi arvutile (riistvarale ja tarkvarale) ega muude riistvarale põhjustatud kahjude eest, olenemata viirusekaitsetarkvara kasutamisest.

9.5. Väikekontori wifi teenus.

Teenuse raames võimaldab Telia Kliendil tasu eest kasutada wifi seadmeid ning teostab kaughalduse teel wifi seadmete suhtes järgmisi haldustegevusi:

Tarkvara uuendused. Tegevuste raames teostatakse seadmete ning haldusvahendi baastarkvara uuendusi vastavalt vajadusele;

Wifi võrgu haldus. Telia teostab wifi võrgu turvaseadmete haldust (st paroolide loomine, eemaldamine, unustatud parooli taastamine);

Wifi võrgu intsidentidele reageerimine. Telia reageerib monitooringu teadetele ning Kliendi pöördumistele kaughaldusvahendi teel. Lisaks teostab Telia vastavalt vajadusele wifi seadmete taaskäivitamist.

Lisateenus on kasutatav Lisateenuste paketi raames.

9.6. Võrguketta haldusteenus.

Teenuse raames teostab Telia Kliendile tasu eest kasutusse antud Teliale kuuluva võrguketta seadme suhtes järgmisi haldustegevusi:

Võrguketta monitooring. Tegevuste käigus monitooritakse kõvaketaste RAID'i korrasolekut, toite sees/väljas olekut ning kõvaketaste täituvust.

Profülaktilised tööd. Mitte harvemini kui üks kord kvartalis teostatakse seadme baastarkvara uuendamist, süsteemsete logifailide kontrolli, võrguketta monitooringu süsteemi kontrolli. Klienti teavitatakse leitud või võimalikest tuleviku probleemidest. Vajadusel tehakse muudatus- ja parendusettepanekuid.

Võrgusalvestusseadme haldus. Teenuse raames teostab Telia võrgusalvestusseadmes failiserveri rolli ning kasutajate ja õiguste haldamist. Haldustegevuste teostamise eelduseks on, et Klient tagab Teliale kaughalduse ligipääsu.

Teenuse taastamisega seotud tegevused. Tegevuste raames teostatakse Kliendi varundusseadme taaskäivitamist 1 kord kuus. Võrgukettal olevate andmete taastamine toimub varukoopiast 1 kord kuus, eeldusel, et Kliendi varunduslahendus on korrektselt seadistatud ning varukoopia lahendus seda võimaldab. Vajadusel teostatakse võrguketta seadme remonti või selle vahendamist.

Lisateenus on kasutatav Lisateenuste paketi raames.

9.7. Haldusvahendi teenus.

Teenuse raames võimaldab Telia Kliendile ligipääsu Haldusportaali(de)le. Haldusvahendi funktsionaalsuse kasutamiseks on vajalik haldusvahendite paigaldamine Hallatavatele vahenditele, mille eest vastutab Klient, kui Pooled ei ole kokku leppinud teisiti. Haldusvahendi teenuse kuutasu sõltub tellitud haldusvahendist ja haldusvahendisse lisamist võimaldatavate Hallatavate vahendite arvust.

Teenuse alustamisel lepitakse kokku ligipääsuks vajalike kasutajaõiguste tase(med). Haldusportaali sisu ja funktsionaalsus piirdub veebiliidese kaudu Kliendile pakutavate funktsionaalsuste kasutamise võimaldamisega.

Telia ei ole vastutav Haldusportaalis esitatud andmete taastamise eest, kui andmete kadumine on seotud Kliendi kasutaja(te) tegevusega. Kliendi kasutajate tegevuse tõttu tekkinud probleemide kõrvaldamine Haldusportaalis toimub täiendava tasu eest. Haldusportaali probleemide korral taastatakse teenuse tellimisel kokku lepitud funktsionaalsus ning andmete seis.

Mobiilihaldusvahend. Teenuse raames võimaldab Telia Kliendil Mobiilihaldusvahendi kasutamist lisateenuses kirjeldatud tingimustel.

Tööjaamade haldusvahend. Teenuse raames võimaldab Telia Kliendil Tööjaamade haldusvahendi ligipääsu lisateenuses kirjeldatud tingimustel.

Lisateenus on kasutatav Lisateenuste paketi raames.

9.8. Väikekontori lisaseadmete tugiteenus.

Teenuse raames teostab Telia haldustegevusi Kliendile kuuluvate kontoriseadmete (nt. printerid, skannerid, väikekontori võrguseadmed jms.) suhtes järgnevalt:

Seadmed paigaldatakse Kliendi poolt näidatud asukohta ning ühendatakse voolu- ja/või arvutivõrku.

Telia seadistab baastöövõime arvutitöökoha ning lisaseadme vahel, eeldusel, et on olemas tootja poolt toetatud operatsioonisüsteemide kohased draiverid ning seadmekohased kasutusjuhendid. Vajadusel teostatakse seadme tehase seadete ja/või töövõime ja/või seadistuse taastamine.

Kliendil lasub kohustus tagada kogu informatsioon lisaseadmes teostatud seadistuste kohta, mis erineb tehase algsest seadistusest.

Teenuse raames teostab Telia ka lisaseadmete eeldiagnostikat (nt. printeri tahmakasseti täituvuse kontroll, arvutitöökohtade seadistuse kontrolli, jms). Teenuse tegevusi hinnastatakse vastavalt valitud halduspaketile.

Miradore haldustarkvara litsentsitingimused**LICENSE TERMS**

For the purpose of these license terms, software shall mean Miradore Oy's ("Miradore") proprietary software licensed to You by Telia.

Subject to the payment of applicable fees, the license granted to You is a limited, non-exclusive and non-transferable license to install and use the Software in Your internal business operations only. Your license is "read-only" and you may not copy, alter, modify or reverse engineer the Software or translate the Software.

You may not export, sublicense, rent, disclose, sell, market, commercialize, sub-license, re-license or otherwise transfer to any other party whatsoever the Software, or use the Software for any purpose that is not expressly stated herein.

The license is limited in time as specified in Your agreement with Telia. Upon expiry of the license period, You must remove all copies of the Software.

All title, interest and right in and to the intellectual property rights arising out of or relating to the Software and all parts and copies thereof shall remain the sole and exclusive property of Miradore. Miradore retains all rights not expressly granted to You hereunder.

You agree to allow Miradore or Telia to conduct an audit of Your use of the Software in order to verify Your compliance with these license terms.

IN NO EVENT SHALL MIRADORE BE LIABLE TO YOU FOR ANY DIRECT, INDIRECT, SPECIAL, OR CONSEQUENTIAL DAMAGES HOWEVER CAUSED AND WHETHER ARISING UNDER CONTRACT, TORT, NEGLIGENCE, OR OTHER THEORY OF LIABILITY ARISING HEREUNDER. ANY CLAIMS THAT YOU MAY HAVE IN RESPECT OF THE SOFTWARE SHALL BE MADE AGAINST TELIA WHO LICENSED THE SOFTWARE TO YOU AND NOT MIRADORE.

These license terms are governed by laws of Finland. Any dispute, controversy or claim arising out of or relating to these license terms shall be exclusively brought to courts of Helsinki.

The Estonian translation of these software licence terms is for informational purposes only and in contradictions between the versions in English and in Estonian, the version in English shall prevail.

TARKVARA KASUTUSTINGIMUSED

Käesolevate tarkvara kasutustingimuse mõistes tähendab Tarkvara Telia poolt Teile kasutamiseks antud Miradore Oy (edaspidi Miradore) tarkvara.

Vastavalt litsentsi eest tasumisele kuuluvatele summadele on Teile kasutamiseks antud piiratud, mitteüleantav lihtlitsents Tarkvara installeerimiseks ja kasutamiseks üksnes Teie sisemises äritegevuses. Teile antud litsents on kirjutuskaitstud ning Te ei või Tarkvara kopeerida, muuta, pöördprojekteerida ega tõlkida.

Te ei või Tarkvara eksportida, all-litsentseerida, rentida, avalikustada, müüa, turustada, kommersialiseerida, edasi litsentseerida või muul moel kolmandale isikule edasi anda ega kasutada Tarkvara mõnel muul eesmärgil, mida siin ei ole selgesõnaliselt sätestatud.

Vastavalt Teie ja Telia vahel sõlmitud lepingus fikseeritule on litsents ajaliselt piiratud. Litsentsiperioodi lõppedes olete kohustatud kõik Tarkvara koopiad (oma seadmetest) eemaldama.

Kogu Tarkvaraga seotud ja sellest tulenev omandiõigus, huvi ja intellektuaalomandiga seotud õigused, kõik osad ja koopiad on Miradore ainuomand. Miradore jätab endale kõik õigused, mis ei ole käesolevaga selgesõnaliselt antud Teile.

Te nõustuste lubama Miradore'1 ja Telial teha audiitorikontrolli Teie Tarkvara kasutamise kohta, et kontrollida tarkvara kasutustingimuste järgimist Teie poolt.

MITTE ÜHELGI JUHUL EI OLE MIRADORE VASTUTAV TEIE EES MISTAHES OTSESE, KAUDSE, ERI- VÕI MISTAHES TEGEVUSEST VÕI LEPINGUST, LEPINGUVÄLISEST KAHJUST, HOOLETUSEST VÕI MISTAHES VÕIMALIKUST VASTUTUSEST TULENEVATE KAHJUDE EEST. MISTAHES NÕUDED, MIS TEIL VÕIVAD SEOSSES TARKVARAGA OLLA, TULEB ESITADA TELIALE, KES TEILE TARKVARA LITSENTSEERIS, MITTE MIRADORE'LE.

Käesolevatele litsentsitingimustele kohaldatakse Soome õigust. Käesolevate litsentsitingimuste pinnalt tõusetuv mistahes vaidlus või nõue kuulub lahendamisele Helsingi kohtus.

Käesolev kasutustingimuste eestikeelne tõlge on informatiivse tähendusega ning vastuolude korral inglise- ja eestikeelse teksti vahel on ülimuslik inglisekeelne versioon.