

Teenusetingimused nr ET.05.DÜ.14.E

Teenuse nimetus: Vahendusjaama hooldus

1. Mõisted

Telia	Telia Eesti AS;
Hinnakiri	dokument nimetusega „Telia Eesti AS lõppkasutajate hinnakiri“;
Kliendi territoorium	vahendusjaama asukohaks olev Kliendi õiguspärases valduses ja kasutuses olev hoone koos seda teenindava maa-alaga;
Liides	füüsiline, loogiline ja elektriline rajapind (port), mis võimaldab terminalseadme ühendamist Sisevõrguga ning mille vahendusel on Kliendil võimalik sideteenuseid kasutada;
Lõppkasutaja	isik, kes kasutab Kliendi territooriumil sideteenuseid vahendusjaama baasil ja lepingu alusel;
Rike	vahendusjaama mittefunktsioneerimine või nõuetele mittevastav funktsioneerimine;
Rikketeade	Kliendi pöördumine Telia poole Lepingus näidatud kontaktnumbril teatega rikke ilmnemisest ja iseloomust;
Sisevõrk	Kliendi territooriumil asuv nõrkvoolu jaotuskaablivõrk, mis on eraldatud välisvõrgust ja teistest sisevõrkudest vastavate piirituspunktidega;
Teenustööd	Kliendi igakordse tellimuse alusel teostatavad tööd, mille eest Klient maksab lisaks Teenuse kuutasule eraldi tasu Hinnakirja alusel;
Teenus	Telia poolt Lepingus ja Teenusetingimustes fikseeritud tingimustel ja mahus pakutav Vahendusjaama hooldusteenus;
Vahendusjaam	Kliendile omandiõiguse alusel kuuluv, Telia poolt Lepingu alusel hooldatav telefonikeskjaam, mis võimaldab kõnesideteenuste osutamist ja kasutamist Kliendi territooriumil paiknevate liideste kaudu.

2. Teenuse kirjeldus

Teenuse raames osutab Telia Vahendusjaama hooldusteenust, mis seisneb alljärgnevas:

- 1) Vahendusjaama hooldamises koos selle suhtes regulaarse kontrolli ja diagnostika teostamisega ning rikkeid ja muid häireid ennetavate meetmete rakendamisega, eesmärgiga tagada vahendusjaama toimimine ja tehniline korrasolek ulatuses, mis on vajalik vahendusjaama baasil sideteenuse kasutamiseks;
- 2) Sideteenuse kasutamist takistavate vahendusjaama rikete kõrvaldamises, tingimusel, et Rikete kõrvaldamiseks ei ole vajalik vahendusjaama kui terviku uuendamine või vahendusjaama rekonstrueerimistööde teostamine, samuti vahendusjaamaga ühendatud seadmete uuendamine, vahetamine või muude taoliste toimingute teostamine;
- 3) Muude teenuste osutamises vastavalt Lepingus fikseeritud Teenuse versioonile.

Hooldusteenus ei hõlma vahendusjaama uuendamist, samuti vahendusjaamaga ühendatud seadmete uuendamist, vahetamist või muid taolisi toiminguid.

3. Teenuse kasutamise tingimused

Eeltingimusena Teenusega liitumiseks peab Kliendi vahendusjaam vastama Telia esitatavatele nõuetele. Telia teeb vahendusjaama nõuetele vastavuse kindlaks taotluse esitamise järgselt enne Lepingu sõlmimist Kliendi esitatava vahendusjaama dokumentatsiooni alusel, kasutades selleks oma vastava valdkonna eksperte.

Teenuse kasutamise perioodil on Klient kohustatud tagama järgmiste nõuete täitmise:

- 1) andma mitte hiljem kui Teenuse aktiveerimise kuupäeval Teliale üle vahendusjaama puudutava dokumentatsiooni;
- 2) teavitama Teliat kohe vahendusjaama rikestest, häiretest, kahjustest või nende ohust ning edastama rikketeated Teliale viivitamata kas ärikliendi teeninduse telefonil 1551 või e-posti aadressil tugi@telia.ee;
- 3) tagama Tööpäeva jooksul Telia töötajatele või muudele Telia volitatud isikutele töötõendi või volitusi tõendava dokumendi alusel viivitamatult juurdepääsu vahendusjaamale;
- 4) tagama, et Lepingu kehtivuse vältel ei kasutata vahendusjaama või sellega ühendatud seadmete hooldamisel, remontimisel, rikete kõrvaldamisel või rekonstrueerimisel kolmandate isikute teenuseid või abi;
- 5) mitte ühendama vahendusjaamaga või sellega ühendatud seadmetega mittekorras või Telia heakskiitu mitteomavaid seadmeid;
- 6) teavitama Telia võimalikult kiiresti Kliendi territooriumil tehtavatest ehitus- või remonditöödest, mis võivad põhjustada häireid või rikkeid vahendusjaama baasil sideteenuste osutamisel; samuti kõigist voolu- ja sidekatkestustest või töödest, mis tekitavad vajaduse sideteenuste kasutamiseks vajalike seadmete ja vahendusjaama väljalülitamiseks kas vooluvõrgust, sisevõrgust või sidevõrgust ning lisaseadme ühendamise soovist vahendusjaamaga. Klient vastutab tema poolt Teliale edastatud teabe õigsuse ja täielikkuse eest. Kui Kliendi poolt Teliale antud väär või ebatäielik teave on põhjustanud lisakulutusi Lepingu täitmisel, kohustub Klient need kulud kandma ja/või hüvitama Teliale;
- 7) võimaldama Telial paigaldada vahendusjaama selle parendamiseks vajalikke seadmeid või elemente (võrgukaardid jmt);
- 8) võimaldama Telial demonteerida Lepingu lõppemisel vahendusjaama selle parendamiseks paigaldatud seadmed või elemendid (võrgukaardid jmt), eeldusel, et need on paigaldatud Telia kulul ja et seadmete küljest eemaldatavad seadmed ei kahjustu olulisel määral.

4. Teenuse parameetrid

Kliendil on võimalik valida Teenuse raames kahe erineva Teenuse versiooni ehk erinevate teenustasemetega vahel:

4.1 I teenustase

I teenustaseme raames toimuva Vahendusjaama hoolduse korral kohustub Telia:

- 1) reageerima vahendusjaama riketele Tööpäeva piires 2 (kahe) tunni jooksul alates Kliendilt rikketeate saamisest;
- 2) likvideerima vahendusjaama rikke juhul, kui rikke likvideerimiseks ei ole vajalik varuosa paigaldamine, Tööpäeva piires 6 (kuue) tunni jooksul;
- 3) likvideerima vahendusjaama rikke juhul, kui rikke likvideerimiseks on vajalik varuosa paigaldamine, mitte hiljem kui Kliendilt rikketeate saamisele järgneva Tööpäeva jooksul;

- 4) tegema vahendusjaamas programmilisi muudatusi (liideste sulgemised, avamised, piirangud ja suunamised; telefoniaparaatide ekraanitekstide muutmised) Tööpäevadel kuni kella 12.00-ni esitatud tellimuse korral sama Tööpäeva jooksul ning pärast kella 12.00 esitatud tellimuse korral tellimuse esitamise Tööpäevale järgneval Tööpäeval;
- 5) tegema Telia poolt vahendusjaama konfiguratsiooni muutmisel varukoopia antud vahendusjaama konfiguratsiooni muudatustest ja säilitama jaamakohast dokumentatsiooni;
- 6) andma suulist konsultatsiooni telefoni teel Lepingus märgitud numbril;
- 7) teavitama Klienti rikete kõrvaldamisest ja pidama Telia määratud korras rikketeadete aruandlust.

4.2 II teenustase

II teenustaseme raames toimuva Vahendusjaama hoolduse korral kohustub Telia:

- 1) reageerima vahendusjaama riketele Tööpäeva piires 2 (kahe) tunni jooksul alates Kliendilt rikketeate saamisest;
- 2) likvideerima vahendusjaama rikke juhul, kui rikke likvideerimiseks ei ole vajalik varuosa paigaldamine, nii kiiresti kui võimalik, kuid mitte hiljem kui Kliendilt rikketeate saamisele järgneva Tööpäeva jooksul;
- 3) likvideerima vahendusjaama rikke juhul, kui rikke likvideerimiseks on vajalik varuosa paigaldamine, nii kiiresti kui võimalik, arvestades vastava varuosa tarnetähtaega;
- 4) tegema vahendusjaamas programmilisi muudatusi (liideste sulgemised, avamised, piirangud ja suunamised; telefoniaparaatide ekraanitekstide muutmised) Kliendi vastava tellimuse esitamise Tööpäevale järgneval Tööpäeval alljärgnevas mahus tasuta:
 - kuni 48 liidese korral: 1 (üks) tund vahendusjaama eksperdi tööd ühes kalendrikuus;
 - 49–100 liidese korral: 2 (kaks) tundi vahendusjaama eksperdi tööd ühes kalendrikuus;
 - enam kui 100 liidese korral vastavalt Telia ja Kliendi kirjalikule kokkuleppele;
- 5) tegema Telia poolt vahendusjaama konfiguratsiooni muutmisel varukoopia antud vahendusjaama konfiguratsiooni muudatustest ja säilitama jaamakohast dokumentatsiooni;
- 6) andma suulist konsultatsiooni telefoni teel lepingus märgitud numbril;
- 7) teavitama Klienti rikete kõrvaldamisest ja pidama Telia määratud korras rikketeadete aruandlust.

Lisaks eeltoodud teenustasemetele on Kliendil võimalik valida lahendus, mille korral pakub Telia Teenuse raames Vahendusjaama hooldust Kliendi igakordsete tellimuste alusel (teenustöödena).

4.3 Kliendi igakordsete tellimuste alusel tehtavad tööd (teenustööd)

Kliendi igakordsete tellimuste alusel teostatava Vahendusjaama hoolduse korral kohustub Telia:

- 1) reageerima vahendusjaama riketele Tööpäeva piires 4 (nelja) tunni jooksul alates Kliendilt rikketeate saamisest;
- 2) likvideerima vahendusjaama rikke juhul, kui rikke likvideerimiseks ei ole vajalik varuosa paigaldamine, nii kiiresti kui võimalik;
- 3) likvideerima vahendusjaama rikke juhul, kui rikke likvideerimiseks on vajalik varuosa paigaldamine, nii kiiresti kui võimalik, arvestades vastava varuosa tarnetähtaega;
- 4) tegema vahendusjaamas programmilisi muudatusi (liideste sulgemised, avamised, piirangud ja suunamised; telefoniaparaatide ekraanitekstide muutmised) Kliendi vastava tellimuse esitamise Tööpäevale järgneval Tööpäeval;
- 5) tegema kliendi vastava tellimuse korral lisatasulise teenusena varukoopia vahendusjaama konfiguratsiooni muudatustest ja säilitama jaamakohast dokumentatsiooni;

- 6) andma suulist konsultatsiooni telefoni teel Lepingus märgitud numbril;
- 7) teavitama Kliendi rikete kõrvaldamisest ja pidama Telia määratud korras rikketeadete aruandlust.

5. Hind

Vahendusjaama hoolduse tasu koosneb alljärgnevatest komponentidest:

1. kuutasu;
2. tasu teenustööde eest;
3. tasu kasutatud varuosade eest.

Teenuse kasutamise eest maksmisele kuuluvad tasud on sätestatud Hinnakirjas.

I ja II teenustaseme korral sõltub Kliendi poolt tasumisele kuuluva kuutasu suurus Kliendi valitud teenustasemest ja vahendusjaamas olemasolevate liideste arvust.

Kuutasu eest hooldab Telia Kliendi vahendusjaama Teenusetingimuste II peatükis kirjeldatud ulatuses ning teeb Teenusetingimuste punktides 4.1 ja 4.2 fikseeritud tegevusi vastavalt Kliendi valitud teenustasemele.

Muude teenustööde, sealhulgas sisevõrguga seonduvate tööde ning Kliendi igakordsete tellimuste alusel tehtava vahendusjaama hoolduse korral Teenusetingimuste punktis 4.3 nimetatud tööde eest tasub Klient vastavalt Hinnakirjas fikseeritud tasumääradele alljärgnevalt:

1. vahendusjaama eksperdi tunnitasu;
2. väljasõidutasu;
3. tasu kasutatud varuosade eest.

6. Rikked

Rikke ilmnemisel tagab Telia rikke kõrvaldamise vastavalt Kliendi valitud Teenuse versiooni osas Teenusetingimustes sätestatud tähtaegadele.

Rikke kõrvaldamise tähtaja kulgemine peatub Tööpäeva-väliseks ajaks ja jätkub sellele järgneva Tööpäeva alguses.

Kui Telia ei kõrvalda riket Teenusetingimustes sätestatud tähtaja jooksul, vabastab Telia Kliendi nõudmise alusel Kliendi selle (nende) kalendripäeva(de) eest kuutasu maksmisest, mille võrra Telia ületas rikke kõrvaldamise tähtaega.

Sisevõrku, Kliendi liiniosasid ning Kliendi lõppseadmeid hooldab ning nende rikkeid kõrvaldab Telia kokkuleppel Kliendiga tasu eest, v.a juhul, kui rike on tekkinud Telia süül.

Telial on õigus teha vahendusjaama toimimise tagamiseks vajalikke hooldustöid Kliendiga kokkulepitud hooldustööde tegemise ajagraafikus fikseeritud ajal ja kestusega. Hooldustööde tegemise ajal ilmnevaid häireid sideteenuste toimimisel ei loeta rikkeks.