

Teenusetingimused nr ET.05.SR.11.A

Teenuse nimetus: Unix operatsioonisüsteemi administreerimine. Pakett B

Teenuse raames administreerib Telia Kliendi kasutusse antud Teliale kuuluvatel või Kliendile kuuluvatel serveritel Linux/Unix operatsioonisüsteemi (OS) vastavalt käesolevates Teenusetingimustes toodule.

1. Mõisted

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;
Teenuse rike (Intsident)	olukord, kus Kliendil ei ole võimalik Telia poolt hallatavat süsteemi vastavalt Lepingus kokkulepitule kasutada. Teenuse rikke vormideks on Teenuse seisak ja Teenuse häire; Teenuse seisak - olukord, kus teenuse seisaku tõttu ei saa jätkuda teenuse funktsiooni või seadme töö; Teenuse häire - olukord, kus teenuse häire tõttu on piiratud teenuse funktsiooni või seadme töö;
Teenuse rikke mõju ulatuse määrang:	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.

2. Teenuse kirjeldus

Teenuse raames teostab Telia järgmisi tegevusi:

2.1. Monitooring:

2.1.1. Automaatne monitooring (on, warning, off) süsteemis:

2.1.1.1. Süsteemi võrgutasemel vastamise jälgimine (ICMP echo);

2.1.1.2. Kettaruumi, mälu ja protsessori vaba ressursi jälgimine;

2.1.2. Monitooringuteadete käsitlemine:

2.1.2.1. Monitooringu teated edastatakse soovi korral ka Kliendile e-posti teel;

2.1.2.2. Telia reageerib kõigile veateadetele, mis tähistavad Lepingus kokku lepitud moodulite ulatuses teenuse seisakut või häiret.

2.2. Profülaktilised tööd vastavalt vajadusele:

2.2.1. OSi turvauuenduste installeerimine vastavalt vajadusele;

2.2.2. OSi tarkvarauuenduste installeerimine (RHEL 7.3 – RHEL 7.4) vastavalt vajadusele;

2.2.3. OSi turva- ja tarkvarauuenduste kontroll;

2.2.4. Süsteemsete logifailide kontrollimine;

2.2.5. Monitooringu süsteemi kontroll, vajadusel monitooringusüsteemi muudatuste ettepanekute tegemine;

2.2.6. Kliendi teavitamine leitud või võimalikest tuleviku probleemidest;

2.2.7. Muudatuste ja sündmuste registreerimine.

- 2.3. Vastavalt vajadusele tegevused
 - 2.3.1. Ettepanekute tegemine riistvara/tarkvara/funktsionaalsuse lisamiseks või uuendamiseks;
 - 2.3.2. OSi konfiguratsiooni muutmine ja haldus;
 - 2.3.3. Lepingus kokku lepitud moodulite konfiguratsiooni muutmine, omaduste ja parameetrite muutmine;
 - 2.3.4. OSi tarkvarast tingitud eriprobleemidele lahenduse otsimine;
 - 2.3.5. muudatuste ja sündmuste registreerimine;
 - 2.3.6. Kliendirakenduse kohta käiva informatsiooni väljastamine, kui on võimalik;
 - 2.3.7. Lepingus kokku lepitud Teenuste/Moodulite haldus vastavalt Kliendi päringule või olukorrale.
- 2.4. Teenuse taastamisega seotud tööd:
 - 2.4.1. OSiga seotud intsidentide või probleemide lahendamine, mis on tekkinud Telia vastutusvaldkonnas ja/või Telia tegevusest/tegevusetusest (näiteks Telia poolt renditud riistvara rikke puhul, kui see on teenuse osa);
 - 2.4.2. Vastavalt monitooringule, Kliendi päringule või olukorrale:
 - 2.4.2.1. Vea otsimine, lahenduse leidmine, probleemi kõrvaldamine võimalusel;
 - 2.4.2.2. Serveri, Teenuse või protsessi taaskäivitamine, vea kordumisel vastutava osapoole teavitamine veast.
- 2.5. Kõik eelpool nimetatud Kliendi pöördumised ja muud paketi välised tööd teostatakse eraldi tasu eest vastavalt Lepingus või Hinnakirjas toodule, sealhulgas:
 - 2.5.1. Kõik OSi taastamisega seotud tööd, mis on tingitud Kliendi tegevusest või tegevusetusest;
 - 2.5.2. OSiga seotud intsidentide või probleemide lahendamine, mis on tekkinud Kliendi vastutusvaldkonnas ja/või tingitud Kliendi tegevusest/tegevusetusest;
 - 2.5.3. Teenuste/moodulite lisamine ning haldus, mis ei ole eelnevalt teenuse skoobis kokku lepitud;
 - 2.5.4. Kõrgkäideldavust tagava funktsionaalsuse haldus ja seadistamine;
 - 2.5.5. Kliendirakenduse tugi nn „best effort“ baasil OSiga seotud probleemide ja intsidentide lahendamisel;
 - 2.5.6. Rakendusserveri või Andmebaasiserveri administreerimine;
 - 2.5.7. Kliendirakenduse versiooni vahetamine;
 - 2.5.8. Uue Kliendirakenduse installeerimine;
 - 2.5.9. Kliendirakenduse jälgimine vastavalt võimalustele ja vajadustele;
 - 2.5.10. Koolitus, Konsulteerimine, nõustamine tehnilistes küsimustes;
 - 2.5.11. Eri lahendusena serveri kasutuse (päringute arv jms) jälgimine;
 - 2.5.12. Skriptide kirjutamine;
 - 2.5.13. OSi versiooni uuendamine (näiteks: RHEL 6.0 – RHEL 7.0);
 - 2.5.14. Uue tehnilise lahenduse teostamine;
 - 2.5.15. Tööd väljaspool kokkulepitud teenuse tööaega.

3. Teenuse osutamise tingimused

- 3.1. Kõik Kliendi pöördumised lahendatakse ja kõikide paketi nimetatud tööde teostamine toimub vastavalt vajadusele ja tehnilisele võimalusele. Lisateenuseid teostatakse eraldi tasu eest vastavalt Lepingus või Hinnakirjas toodule.
- 3.2. Klient kohustub Teenuse osutamise võimaldamiseks tagama Teliale Teenuse raames teostatavate tegevuste (nt teenuse haldamine, hooldustööd) teostamiseks piisavad õigused ja ligipääsud.
- 3.3. Teenuse raames ei teostata Kliendi andmete varundamist. Juhul kui Klient soovib kasutada Telia teenust ka varunduse teostamiseks, lepitakse selle tingimustes kokku eraldiseisvalt.
- 3.4. Telia ei ole vastutav mistahes tagajärgede või vigade eest, mis tulenevad asjaolust, et operatsioonisüsteemil puudub tootja poolne tugi. Muu hulgas tähendab eeltoodu, et Telia ei ole vastutav, kui Kliendi tegevuse või tegevusetuse tõttu lakkab süsteem toimimast, toimuvad andmelekked, levivad viirused või leiavad aset mistahes muud intsidendid. Telial on õigus ette teatamata peatada süsteemi töö, kui võib tekkida otsene oht Kliendi ja/või Telia süsteemidele (nt krüptoviiruse levik).

4. Teenuse korraldus

Teenuse osutamise aeg		
Tööaeg	Kõik pakettis sisalduvad teenused	
Tööväline aeg	Vajadusel kõik pakettis sisalduvad teenused	
Pöördumise alus	Maksimaalne kordategemisaeg	
	Tööajal	Väljaspool Tööaega
Teenuse seisak	kuni 4 tundi	kuni 16 tundi
Teenuse häire	kuni 16 tundi	kuni 24 tundi
	Maksimaalne reageerimisaeg Tööajal	
Teenuse seisak	Kuni 2 tundi	
Teenuse häire	Kuni 2 tundi	
Muudatuse soov	kuni 8 tundi	
Päring väljaspool teenuse piire	kuni 8 tundi	

- 4.1. Asjaoludel, mil pole võimalik või otstarbekas ajalistest kohustustest kinni pidada (nt esialgne diagnoos osutus objektiivsetel põhjustel valeks, garantiiga seotud probleemid, töökohta on võimalik asendada Kliendi vahenditest vms), kooskõlastavad Pooled kontaktisikute kaudu edaspidise tegevuse ja aja Teenuse rikke kõrvaldamiseks.
- 4.2. 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.

5. Vigadest ja teenuse muudatuste soovist teavitamine

- 5.1. Klient kohustub Teliat koheselt teavitama süsteemis esinevatest teenuse seisakutest.
- 5.2. Telia kontaktandmed vigadest ja teenuse muudatuste soovist teavitamisel on:
- 5.3. Telefon: **+372 606 9944**;
- 5.4. E-posti aadress: help@telia.ee.
- 5.5. Veateate saatmisel või teenuse muudatuse tellimisel peab Klient identifitseerima ennast Lepingu poolena ja kirjeldama võimalikult täpselt vea olemust või iseloomu või tellimuse sisu.
- 5.6. E-posti aadressil saadetud veateade on vaid informatiivse iseloomuga, millele reageeritakse Tööajal ja mis peab olema dubleeritud telefonikontaktiga.
- 5.7. Kliendi kontaktisik peab pärast veast teatamist olema Telia nõudmisel kättesaadav.

6. Arveldamine

- 6.1. Teenusega seonduvad tasud kohustub Klient tasuma vastavalt Teenusetingimustele ja Hinnakirjale või Lepingule Telia poolt esitatud arve alusel, lähtudes arveldusperioodil kasutatud teenuseparameetrite kombinatsioonist. Lisaks kuutasule on Klient kohustatud tasuma maksma Hinnakirjas fikseeritud või Poolte vahel kokku lepitud ulatuses tasu enda tellitud tasuliste (lisa)teenuste eest.
- 6.2. Teenuste eest arveldamist alustatakse hetkest, mil Kliendil on võimalus Teenust kasutada.