

Teenusetingimused nr ET.05.SR.08.A

Teenuse nimetus: Windows operatsioonisüsteemi administreerimine. Pakett A

Teenuse raames administreerib Telia Kliendi kasutusse antud Teliale kuuluvatel või Kliendile kuuluvatel serveritel Windows 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 määranng:	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. Monitooringuteated 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 vastavalt vajadusele;

2.2.3. OSi turva- ja tarkvarauuenduste kontroll;

2.2.4. Draiverite ja Firmware uuendamine vastavalt vajadusele;

2.2.5. Antiviiruse tarkvara uuendamine vastavalt vajadusele ning võimalusele;

2.2.6. Süsteemsete logifailide kontrollimine;

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

2.2.8. Kliendi teavitamine leitud või võimalikest tuleviku probleemidest;

2.2.9. Muudatuste ja sündmuste registreerimine.

- 2.3. Kõik eelpool nimetatamata Kliendi pöördumised ja muud paketi välised tööd teostatakse eraldi tasu eest vastavalt Lepingus või Hinnakirjas toodule, sealhulgas:
 - 2.3.1. Kõik OSi taastamisega seotud tööd, mis on tingitud Kliendi tegevusest või tegevusetusest;
 - 2.3.2. OSiga seotud insidentide või probleemide lahendamine, mis on tekkinud Kliendi vastutusvaldkonnas ja/või Kliendi tegevusest/tegevusetusest;
 - 2.3.3. Korralise ülevaatus käigus tuvastatud vigade või tuleviku probleemide Telia poolset ennetustegevused.

2. Teenuse osutamise tingimused

- 2.1. Kõik Kliendi pöördumised lahendatakse ja kõikide paketi sisalduvate tööde teostamine toimub vastavalt vajadusele ja tehnilistele võimalustele. Lisateenuseid teostatakse eraldi tasu eest vastavalt Lepingus või Hinnakirjas toodule.
- 2.2. Klient kohustub Teenuse osutamise võimaldamiseks tagama Teliale Teenuse raames teostatavate tegevuste (nt teenuse haldamine, hooldustööd) teostamiseks piisavad õigused ja ligipääsud.
- 2.3. Teenuse raames ei teostata Kliendi andmete varundamist. Juhul kui Klient soovib kasutada Telia teenust ka varunduse teostamiseks, lepitakse selle tingimustes kokku eraldiseisvalt.
- 2.4. 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 insidendid. Telial on õigus ette teatamata peatada süsteemi töö, kui võib tekkida otsene oht Kliendi ja/või Telia süsteemidele (nt krüptoviiruse levik).

3. Teenuse korraldus

Teenuse osutamise aeg	
Tööaeg	Kõik paketi sisalduvad teenused
Pöördumise alus	Maksimaalne reageerimisaeg Tööajal
Teenuse seisak	Kuni 2 tundi
Teenuse häire	Kuni 4 tundi
Muudatuse soov	kuni 8 tundi
Päring väljaspool teenuse piire	kuni 8 tundi

Kõik konfiguratsiooni muudatused või Kliendi tellimused (sh teenuse kordategemiseks vajalikud tööd) teostatakse Poolte kokkuleppel ja eraldi tasu eest vastavalt Lepingus või Hinnakirjas toodule.

- 3.1. 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.
- 3.2. 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.

4. Vigadest ja teenuse muudatuste soovist teavitamine

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

5. Arveldamine

- 5.1. 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.
- 5.2. Teenuste eest arveldamist alustatakse hetkest, mil Kliendil on võimalus Teenust kasutada.