

Teenuse nimetus:

# WINDOWS OPERATSIOONISÜSTEEMI TUGITEENUS

## 1. Teenuse kirjeldus



1.1. Telia osutab Kliendi poolt nimetatud serverite suhtes Windows operatsioonisüsteemi (OS) tugiteenust vastavalt käesolevates teenusetingimustes toodule.

1.2. Teenuse raames tagab Telia:

1.2.1. ööpäevaringse OS-i automaatse monitooringu, mis jälgib:

- ✓ süsteemi võrgu tasemel vastamist (süsteemile saadetakse regulaarselt päring; kui süsteem 3 korral vastust ei saada, tekib monitooringusse alarm);
- ✓ kettaruumi, mälu ja protsessori vaba ressursi mahtu (staatused: *warning*, *critical*):

|            | <i>warning</i> tase            | <i>critical</i> tase           |
|------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Kettaruum  | Ressurss hõivatud 85% ulatuses | Ressurss hõivatud 95% ulatuses |
| Mälu       | Ressurss hõivatud 85% ulatuses | Ressurss hõivatud 95% ulatuses |
| Protsessor | Ressurss hõivatud 85% ulatuses | Ressurss hõivatud 95% ulatuses |

Eelnimetatud vaikeväärtuse saavutamisel on Telial Teenuse rikke ennetamiseks õigus ilma Kliendi eraldiseisva pöördumise ja eelneva kinnitusega suurendada *critical* tasemel olevat ressursi kuni 20% ulatuses.

1.2.2. monitooringuteadete käsitlemise:

- ✓ Telia reageerib Tööajal kõigile monitooringust tulenevatele *critical* tasemega alarmidele;
- ✓ Telia reageerib Tööajal kõigile veateadetele, mis tähistavad Lepingu alusel hallatava rolli/mooduli/featuuri/komponendi (edaspidi nimetatud Komponent) ulatuses teenuse seisakut või häiret;
- ✓ monitooringuteated edastatakse soovi korral ka Kliendile e-posti teel.

1.2.3. 1 kord kuus OS-i ja selle Komponenti turva- ja tarkvarauuenduste kontrollimise ja vajadusel paigaldamise.

- ✓ Reeglina paigaldatakse uuendused iga kuu kolmandal teisipäeval ja/või kolmandal neljapäeval ajavahemikul 23:00 kuni 07:00 korralise hoolduse raames, millest Telia ei kohustu Klienti ette teavitama. Kui tootja väljastab ülikriitilise tähtsusega turvauuendused, teostab Telia nende paigalduse muul ajal, teavitades sellest Klienti võimalusel ette.
- ✓ Sõltuvalt Kliendi lahenduse ülesehitusest võib uuendamisega kaasneda katkestus. Sellist katkestust ei loeta Teenuse rikkeks.

1.2.4. Vajaduspõhiselt Tööajal järgmiste tööde teostamise:

- ✓ süsteemsete logifailide kontrollimine;
- ✓ draiverite ja *firmware* uuendamine;
- ✓ monitooringu süsteemi kontroll ja täiendamine;
- ✓ monitooringust nähtuvalt ettepanekute tegemine riistvara/tarkvara/ funktsionaalsuse lisamiseks või uuendamiseks;
- ✓ Kliendi teavitamine leitud või võimalikest tuleviku probleemidest.

1.3. Teenuse osutamiseks on Telial vajadusel õigus seadistada serverisse või OS-i teenuse osutamiseks vajalikud rakendused, sh nt agentprogrammid.

## 2. Poolte õigused ja kohustused



2.1. Kliendi kohustused:

2.1.1. tagada Teliale teenuse raames vajalike tegevuste (nt teenuse haldamine, hooldustööd) teostamiseks piisavad õigused ja ligipääsud;

2.1.2. tagada OS-le tootja poolse toe olemasolu;

2.1.3. tagada, et vähemalt OS ja selle Komponentide konfiguratsioon on varundatud.

2.2. Telia ei ole vastutav:

2.2.1. mistahes tagajärgede või vigade eest, mis tulenevad asjaolust, et OS-l puudub tootja poolne tugi. Tootja poolse toe puudumisel ei saa Telia tagada, et OS on monitooritav, samuti ei saa tagada OS-le uuenduste paigaldamist;

2.2.2. kui Kliendi tegevuse või tegevusetuse tõttu (sh kui Klient on keeldunud turvauuenduste paigaldamisest) lakkab süsteem toimimast, toimuvad andmelekked, levivad viirused või leiavad aset mistahes muud intsidendid.

2.3. Telial on õigus ette teatamata peatada süsteemi töö, kui võib tekkida otsene oht Kliendi ja/või Telia süsteemidele (nt krüptoviiruse levik).

## 3. Teenuse käideldavus



3.1. Teenuse rike käesoleva Teenuse kontekstis on olukord, kus haldusteenuse objektiks oleva OS-i Komponentide töös esineb planeerimata seisak või häire.

3.2. Telia reageerimisaeg:

| Pöördumise alus | Maksimaalne reageerimisaeg<br>Tööajal Kliendi pöördumisele | Maksimaalne reageerimisaeg<br>Tööajal <i>critical</i> tasemega<br>monitooringuteadetele |
|-----------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Teenuse seisak  | kuni 4 tundi                                               | kuni 4 tundi                                                                            |
| Teenuse häire   | kuni 8 tundi                                               | kuni 8 tundi                                                                            |
| Muudatuse soov  | kuni 8 tundi                                               |                                                                                         |

3.3. Teenuse rikke tuvastamisel teostab Telia Teenuse rikke kõrvaldamiseks vajalikke töid Tööajal kuni 4 tunni ulatuses ilma Kliendi eelneva kinnitusega. Tööd, mille eelduslik teostamise aeg enam kui 4 tundi, teostatakse ainult Kliendi vastava tellimuse või kinnituse alusel.

3.3.1. Kõik Teenuse rikke kõrvaldamiseks teostatavad tööd on tasulised.

3.3.2. Tööde tellimisel (nt kui Klient soovib tellida töid OS-i töö taastamiseks) tagab Klient, et Telial on tööde teostamiseks vajalikud juurdepääsud, sh varundussüsteemile, et Telial oleks võimalik vajadusel taastada OS-i ja selle Komponentide konfiguratsioonid.

3.4. Otseselt Telia tegevuse või tegevusetuse tõttu tekkinud Teenuse rikke korral on kordategemisaeg ööpäevaringselt Teenuse seisaku korral kuni 4 tundi ja Teenuse häire korral kuni 16 tundi.

3.4.1. Kordategemine käesoleva teenuse mõistes tähendab Teenuse rikke eelse või samaväärse seisundi või algselt kokku lepitud serveri konfiguratsiooni taastamist.

3.4.2. Kordategemisaeg kehtib eeldusel, et taristu, millele hallatav OS on paigaldatud, on Telia halduses või omab Telia selleks piisavat ligipääsu.

3.5. Asjaoludel, mil pole võimalik või otstarbekas ajalistest kohustustest kinni pidada (nt esialgne diagnoos osutus objektiivsetel põhjustel valeks või Klient ei ole taganud vajalikke juurdepääse), kooskõlastavad Pooled kontaktisikute kaudu edaspidise tegevuse, sh teostamise aja.

3.6. Teenuse häireks ega seisakuks ei loeta ning ülaltoodud reageerimise ajad ei kehti, kui Teenuse rike on tingitud Kliendi tegevusest või tegevusetusest, plaanilistest töödest või *force majeure*-ist.

## 4. Telia kontaktandmed



4.1. Klienditoe telefon: **+372 606 9944**.

- ✓ Veateated tuleb edastada telefoni teel. Muud küsimused saab edastada ka e-kirjaga. Peale pöördumist peab klient olema telefoni teel kättesaadav.

4.2. Klienditoe e-posti aadress: [help@telia.ee](mailto:help@telia.ee).

4.3. Tehtud 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:

- ✓ kõik OS-i ja selle Komponentide taastamisega seotud tööd, mis on tingitud Kliendi tegevusest või tegevusetusest;
- ✓ OS-ga seotud intsidentide või probleemide lahendamine, mis on tekkinud Kliendi vastutusvaldkonnas ja/või tingitud Kliendi tegevusest/tegevusetusest;
- ✓ andmete uuendamine serveris;
- ✓ OS-i konfiguratsiooni muutmine ja haldus;
- ✓ kokku lepitud rollide konfiguratsiooni, omaduste ja parameetrite muutmine;
- ✓ OS-i tarkvarast tingitud eriprobleemidele lahenduse otsimine;
- ✓ kokku lepitud Komponentide haldus vastavalt Kliendi päringule või olukorrale;
- ✓ toimingud kliendirakendusega (nt installeerimine, uuendamine, versioonivahetus, veatuvastus);
- ✓ kõrgkäideldavust tagava funktsionaalsuse seadistamine ja haldus;
- ✓ erilahendusena serveri kasutuse (päringute arv jms) jälgimine;
- ✓ skriptide kirjutamine;
- ✓ OS-i põhiversiooni uuendamine;
- ✓ taasteplaani koostamine;
- ✓ turvanõrkuste kontroll;
- ✓ varundusteenus Kliendi andmete varundamiseks ja taastamiseks.

5.2. Kliendi tellitud lepinguvälised tööd teostatakse vastavalt Kliendi tellimusele Tööajal või väljaspool Tööaega vastavalt vajadusele ja tehnilistele võimalustele.

5.2.1. Sõltuvalt tellitud tööst tagab Klient vajadusel Teliale juurdepääsu varundussüsteemile, et oleks võimalik taastada OS-i ja selle Komponentide konfiguratsioonid.

## 6. Teenuse tasu



6.1. Teenuse eest tasumisele kuuluv summa sõltub arveldusperioodil kasutatud teenuste mahust. Lisaks kuutasule on Klient kohustatud tasuma tellitud tasuliste (lisa)teenuste eest.

6.2. Kuutasus sisaldub 1 hallatava OS-i Komponent.

6.3. Teenuse tasud on kirjeldatud Hinnakirjas.

## 7. Täiendavalt kohalduvad tingimused



7.1. Lisaks lepingule ja käesolevatele teenusetingimustele juhinduvad pooled omavahelises suhtes Telia IT-teenuste eeskirjast, Üldtingimustest ja Hinnakirjast.

7.2. Kui Telia puutub teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega, toimub nende töötlemine Telia kui volitatud töötleja poolt vastavalt IT-teenuste eeskirjas toodule. Vajadusel fikseerivad pooled isikuandmete töötlemisega seonduvad üksikasjad eraldiseisvalt.