

Название услуги:

УСЛУГА АДМИНИСТРИРОВАНИЯ РАБОЧИХ МЕСТ

1. Описание Услуги



1.1. В рамках данной Услуги компания Telia администрирует рабочие устройства Клиента (ноутбуки и настольные компьютеры) в соответствии с положениями настоящих условий услуги, а также рассматривает обращения, связанные с администрируемыми рабочими устройствами, в соответствии с выбранной Клиентом Услугой.

1.2. В рамках Услуги администрирования Telia осуществляет следующие действия:

- ✓ настройки, необходимые для работы рабочего компьютера (например, (базовая) настройка операционной системы рабочей станции, установка приложений, подключение принтера (-ов) и т. п.), а также администрирование учетных записей *Active Directory* (AD) (создание, изменение и добавление учетных записей в группы);
 - Услуга не включает создание и администрирование учетных записей пользователей в используемых Клиентом информационных системах, управляемых третьими сторонами (например, облачное бухгалтерское программное обеспечение).
- ✓ настройка автоматических обновлений системы и программного обеспечения, а также регулярный контроль их функционирования;
 - Перечень программного обеспечения, стандартно поддерживаемого в рамках автоматического обновления, определяется и ведется компанией Telia.
 - За дополнительную плату Клиент может расширить список программ, для которых настраиваются автоматические обновления и проверяется их работоспособность.
- ✓ устраняет инцидент, который препятствует использованию рабочего устройства или затрудняет его;
- ✓ при необходимости вносит предложения по улучшению состояния рабочих устройств и повышению удобства их использования;
- ✓ рабочие устройства, администрируемые в рамках данной Услуги, описываются в системе ведения документации Telia. При необходимости Telia проводит осмотр рабочих устройств для составления их описания;
- ✓ по желанию Клиента Telia предоставляет поддержку в общении с другими ИТ-партнерами Клиента. По соглашению сторон Telia также передает им обращения и соответствующую информацию;
- ✓ По желанию Клиента Telia администрирует следующие дополнительные устройства Клиента по принципу «best effort» (то есть предпринимает разумно ожидаемые и технически осуществимые усилия для администрирования оборудования): неуправляемые сетевые устройства (т. н. «dummy switch»), многофункциональные офисные устройства, принтеры (за исключением специального оборудования для безопасной печати), сканеры, оборудование для видеоконференций, смарт-телевизоры.

2. Рассмотрение обращений Клиента



2.1. Обращения Клиента рассматриваются компанией Telia в соответствии с выбранной

Клиентом Услугой.

- ✓ **В рамках услуги ИТ-специалиста** Telia по возможности рассматривает обращения удаленно. При необходимости ИТ-специалист может прийти и в офис Клиента. Плата за выезд ИТ-специалиста включена в ежемесячную плату. Плата за лицензию на программное обеспечение централизованного администрирования, используемое для удаленного администрирования, включена в ежемесячную плату за Услугу.
- ✓ **В рамках службы поддержки клиентов** Telia по возможности рассматривает обращения удаленно. При необходимости для решения обращения можно заказать выезд ИТ-специалиста в офис Клиента за отдельную плату. Плата за лицензию на программное обеспечение централизованного администрирования, используемое для удаленного администрирования, включена в ежемесячную плату за Услугу.
- ✓ **В рамках услуги поддержки с почасовым тарифом** Telia по возможности рассматривает обращения удаленно. В ежемесячную плату входит до двух часов работы в режиме удаленного администрирования, независимо от количества рабочих мест. После превышения указанного объема обращения рассматриваются на основе почасовой оплаты. При необходимости для решения обращения можно заказать выезд ИТ-специалиста в офис Клиента за отдельную плату. К ежемесячной плате добавляется плата за лицензию на программное обеспечение централизованного администрирования, используемое для удаленного администрирования, за каждое управляемое рабочее устройство.

2.2. Telia приступает к рассмотрению обращения в течение четырех часов с момента его получения в Рабочее время.

3. Обязанности Клиента



3.1. Сообщайте Telia обо всех изменениях, влияющих на предоставление Услуги (например, о планируемых изменениях в количестве пользователей или в количестве дополнительных администрируемых устройств).

- ✓ О вводе в эксплуатацию нового рабочего устройства необходимо уведомить не позднее чем за два рабочих дня.

3.2. Обеспечить права и доступ, необходимые для оказания Услуги, в том числе:

- ✓ к централизованным средствам администрирования и системам, связанным с данной Услугой, для установки и использования программного обеспечения и средств удаленного администрирования, выбранных компанией Telia;
- ✓ доступ к рабочим устройствам (при выезде ИТ-специалиста на место).

3.3. При необходимости обеспечить нужные программные носители, а также среду тестирования, требуемую для обновления программного обеспечения (например, тестовую группу или среду пользователей).

3.4. Обеспечить использование программного обеспечения в соответствии с условиями лицензии производителя данного программного обеспечения.

4. Контактные данные Telia



4.1. Обращение можно направить в Telia:

- ✓ позвонив по телефону службы поддержки клиентов **+372 606 9944**;
- ✓ начав обращение через иконку **Служба поддержки Telia IT** на рабочем столе администрируемого устройства (иконка перенаправит обращение в соответствующую веб-среду); или
- ✓ написав в службу поддержки **help@telia.ee**.

4.2. Сообщения об инциденте необходимо направлять по телефону; по прочим вопросам

можно обращаться также по электронной почте или через веб-среду.

4.3. Отправленные в Telia обращения можно отслеживать на IT-портале.

5. Работы, не предусмотренные договором



5.1. Клиент имеет право заказывать у компании Telia работы и дополнительные услуги, не включенные в ежемесячную плату, в том числе:

- ✓ транспортировка (переезде) ИТ-устройств между различными местоположениями;
- ✓ устранение киберинцидентов в ИТ-системах Клиента (например, в среде Microsoft 365);
- ✓ восстановление данных с помощью специальных средств (например, с поврежденного носителя);
- ✓ копирование данных, за исключением случаев, когда это необходимо для устранения сбоя в работе Услуги;
- ✓ диагностика и ремонт оборудования при устранении неисправностей аппаратного обеспечения, не покрываемых гарантией;
- ✓ посредничество в вопросах ремонта и гарантийного обслуживания дополнительного оборудования (например, офисного многофункционального устройства, «умного» телевизора);
- ✓ обучение по ИТ-тематике, более обширное, чем краткая консультация;
- ✓ утилизация оборудования;
- ✓ работа вне согласованного рабочего времени.

5.2. Кроме того, обращение может быть платным, если:

- ✓ используются нелицензионные или не имеющие поддержки со стороны производителя оборудование и программное обеспечение;
- ✓ используется программное обеспечение, предназначенное для домашнего использования.

6. Плата за Услугу



6.1. Плата за Услугу указана в Прейскуранте.

6.2. Ежемесячная плата за Услугу зависит от объема услуг, использованных в течение расчетного периода.

6.3. К ежемесячной плате за Услугу добавляется плата за дополнительно заказанные услуги и работы (в том числе за выезд ИТ-специалиста) в соответствии с приведенным в Прейскуранте.

- ✓ Стоимость выезда ИТ-специалиста состоит из платы за выезд и почасовой ставки в зависимости от продолжительности выезда.

7. Дополнительные условия договора



7.1. Помимо договора и настоящих условий услуги стороны в своих взаимоотношениях руководствуются Инструкцией по ИТ-услугам, Общими условиями и Прейскурантом, а при использовании программного обеспечения — также Типовыми условиями лицензионных договоров о стандартном программном обеспечении.

7.2. Если в рамках предоставления Услуги Telia получает доступ к персональным данным (например, если на управляемом устройстве содержатся основные данные работников Клиента), то их обработка осуществляется Telia в роли процессора в соответствии с положениями Инструкции по ИТ-услугам. При необходимости стороны отдельно фиксируют детали, связанные с обработкой персональных данных.