

**Teenusetingimused nr ML.05.VA.03.D1****Teenuse nimetus: Monitooring**

Teenusetingimused kehtivad Klientide suhtes, kes on teenusega „Monitooring“ (alates 15.06.2022 nimetusega: „Telia Monitooring“) liitunud enne 15.06.2022.

**1. Mõisted**

|                             |                                                                                               |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pooled</b>               | Telia Eesti AS ja Klient;                                                                     |
| <b>Telia</b>                | Telia Eesti AS;                                                                               |
| <b>Teenuseleping</b>        | Poolte vahel sõlmitav kokkulepe Monitooringu Teenuses sisalduvate teenuste osutamiseks;       |
| <b>Tööaeg</b>               | esmaspäevast reedeni kell 09.00 kuni 18.00, välja arvatud riiklikel pühadel;                  |
| <b>Tehniline tugi</b>       | Kliendi pöördumiste lahendamine, sh teenuste seisakute likvideerimine ja rikete kõrvaldamine; |
| <b>Ärikliendi teenindus</b> | teeninduskeskus klientide pöördumiste haldamiseks.                                            |

**2. Teenusesse kuuluvad teenused ja kasutusõigused**

- 2.1 Kliendi poolt määratud IKT-süsteemide parameetrite jälgimine Telia monitooringusüsteemi poolt;
- 2.2 tehniline tugi.

**3. Teenuste sisu**

- 3.1 Telia jälgib:
  - 3.1.1 Kõiki SNMP (Simpel Network Management Protocol) protokolliga toetavaid seadmeid, sh:
    - 3.1.1.1 serveri koormus ja täituvus (kui serverisse installeerida SNMP server);
    - 3.1.1.2 printerid;
    - 3.1.1.3 võrguseadmed.
  - 3.1.2 ICMP päringutega võrguühenduse olemasolu;
  - 3.1.3 HTTP ja HTTPS protokollil töötavaid veebilehekülgi;
  - 3.1.4 Oracle andmebaaside töötamist, päringute kiirust ja mahtude täituvust;
  - 3.1.5 MS-SQL andmebaasi töötamist ja päringute kiirust.
- 3.2 Telia tagab Kliendi teavitamise kui jälgitav parameeter ületab seatud läve:
  - 3.2.1 Teavitamisel on kaks teenustaset, mis mõlemad toimivad ööpäevaringselt:
    - 3.2.1.1 Teenustase 1: Alarmidest teavitatakse e-posti aadressile või mobiilile SMS-ga ja telefoni teel;
    - 3.2.1.2 Teenustase 2: Alarmidest teavitatakse e-posti aadressile.
- 3.3 Tehniline tugi
  - 3.3.1 Tehnilise toe saamiseks pöördub Klient Ärikliendi teenindusse.
  - 3.3.2 Ärikliendi teenindus võtab teateid vastu ööpäevaringselt telefoninumbril 606 9944 ja e-posti aadressil [help@telia.ee](mailto:help@telia.ee).
  - 3.3.3 Veateated tuleb edastada telefoni teel. Muud pöördumised võib edastada ka e-posti teel.
  - 3.3.4 Ärikliendi teenindus registreerib kõik Kliendi kontaktisikute pöördumised.
  - 3.3.5 Ärikliendi teeninduse pöördumisel peab Klient esitama järgmised andmed:
    - 3.3.5.1 Kliendi ja tema nimel pöörduja nimi;
    - 3.3.5.2 telefoninumber, millel oodatakse kontakti;
    - 3.3.5.3 Teenuselepingu number;

3.3.5.4 lühike seisaku/pöördumise põhjuse kirjeldus.

3.3.6 Pärast seisakust teatamist peab Kliendi kontaktisik olema Telia kontaktisikule kättesaadav.

#### **4. Töökindlus**

- 4.1 Telia tagab, et käesolevate Teenusetingimuste punktis 3.1 nimetatud teenuse seisakute summa ühes kalendrikuus ei ületa 8 tundi.
- 4.2 Telia vastutab ainult tema süül tekkinud teenuse seisakute eest.
- 4.3 Juhul kui teenuse seisak, mille eest Telia vastutab, ületab punktis 4.1 näidatud piirmäära, on Kliendil õigus nõuda leppetrahvi 2% püsitasust iga tunni eest, mille võrra teenuse seisak seda piirmäära ületas.

#### **5. Teenuse kättesaadavus**

- 5.1 Punktis 3 loetletud Teenused tehakse Kliendile kättesaadavaks 2 tööpäeva jooksul alates teenuse tellimuse vormi täitmisest. Teenuse kättesaadavaks tegemise kohta saadab Telia Kliendile e-kirja.
- 5.2 Juhul kui monitooringu käivitamiseks on vajalik võrguligipääsude konfigureerimine Kliendi või mõne teise Teenusepakkuja poolt hallatavates võrkudes, nihkub teenuse alustamise algus ligipääsude konfigureerimiseks kulunud aja võrra edasi.
- 5.3 Klient vastutab võrguligipääsude konfigureerimise eest enda või kolmanda isiku poolt hallatavates võrkudes.

#### **6. Aruandlus ja arveldamine**

- 6.1 Teenuste eest arveldamist alustatakse punktis 5.1 nimetatud e-kirja saatmise päevast. Klient on kohustatud teenuste eest tasuma olenemata sellest, kas ta on teenuseid reaalselt kasutama asunud või mitte.
- 6.2 Klient saab Teenuselepingut ja selle täitmist puudutava info veebikeskkonnast [www.telia.ee](http://www.telia.ee).
- 6.3 Telia esitab Kliendile arve teenuste osutamise kalendrikuule järgneval kuul.
- 6.4 Arve esitatakse kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis ja saadetakse Teenuselepingus määratud arvelduse kontaktisiku e-posti aadressile või tehakse kättesaadavaks eelpoolnimetatud veebikeskkonna vahendusel.

#### **7. Kontaktisikud**

- 7.1 Klient nimetab Teenuselepingus vähemalt ühe Kontaktisiku. Kontaktisikul on õigus anda Teliale Kliendi nimel korraldusi.