

Teenuse nimetus:

WINDOWS OPERATSIOONISÜSTEEMI HALDUSTEENUS

1. Teenuse kirjeldus



1.1. Telia haldab Kliendi poolt nimetatud serveritel Windows operatsioonisüsteemi (OS) 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 kõigile monitooringust tulenevatele *critical* tasemega alarmidele;
- ✓ Telia reageerib kõigile veateadetele, mis tähistavad Lepingu alusel hallatavate OS-i rollide/moodulite/featuuride/komponentide (edaspidi ühiselt 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 hallatava 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 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:

- ✓ OS-i konfiguratsiooni muutmine ja haldus;
- ✓ süsteemsete logifailide kontrollimine;
- ✓ draiverite ja *firmware* uuendamine;
- ✓ monitooringu süsteemi kontroll ja täiendamine;
- ✓ monitooringust nähtuvalt Kliendile ettepanekute tegemine riistvara/tarkvara/funktsionaalsuse lisamiseks või uuendamiseks;
- ✓ Kliendi teavitamine leitud või võimalikest tuleviku probleemidest;
- ✓ kokku lepitud Komponenti haldus (konfiguratsiooni, omaduste ja parameetrite muutmine) vastavalt Kliendi päringule või olukorrale;
- ✓ OS-i tarkvarast tingitud eriprobleemide lahenduse otsimine;
- ✓ kliendirakenduse kohta käiva informatsiooni väljastamine, kui on võimalik.

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. Klient tagab Teliale juurdepääsu varundussüsteemile, et Telial oleks vajadusel võimalik Teenuse rikke kõrvaldamise raames taastada OS-i ja selle Komponentide konfiguratsioonid.

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 ja keskselt hallatav, samuti ei saa tagada OS-le uuenduste paigaldamist ja seega ka lubatud käideldavust;

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).

2.4. OS-i tootja poolse toe lõppemise korral on Telial õigus osutada teenust toe lõppemisest kuni selle taastamiseni piiratud ulatuses *best effort* põhimõttel alljärgnevalt:

2.4.1. Telia tagab pöördumistele ja monitooringuteadetele reageerimise kokku lepitud aegadel;

2.4.2. edasine tegutsemine, sh võimalik kordategemine, toimub vastavalt Kliendi tellimusele ja tehnilistele võimalustele;

2.4.3. kriitilisi turvauuendusi paigaldatakse vastavalt võimalustele;

2.4.4. teenuse piiratud ulatuses osutamise alguskuupäevast teavitab Telia Klienti ette;

2.4.5. OS-le tootja toe taastamisel toimub teenuste osutamine arvates Poolte vahel kokku lepitud kuupäevast täies ulatuses vastavalt teenusetingimustes toodule;

2.4.6. teenuse kuutasu OS-le tootja toe puudumise perioodil ei vähendata.

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 tagab Teenuse rikke kõrvaldamise vastavalt Kliendi valitud teenustasemele (SLA).

	Pöördumise alus	Maksimaalne reageerimisaeg		Maksimaalne kordategemisaeg	
SLA tase 1	Kliendi pöördumine	kuni 8 tundi Tööajal		kuni 8 tundi Tööajal	
	<i>Critical</i> taseme monitooringuteade	kuni 8 tundi Tööajal		kuni 8 tundi Tööajal	
SLA tase 2	Kliendi pöördumine	kuni 8 tundi Tööajal		kuni 8 tundi Tööajal	kuni 16 tundi väljaspool Tööaega
	<i>Critical</i> taseme monitooringuteade	kuni 8 tundi ööpäevaringselt		kuni 8 tundi Tööajal	kuni 16 tundi väljaspool Tööaega
SLA tase 3	Kliendi pöördumine	kuni 4 tundi Tööajal	kuni 6 tundi väljaspool Tööaega	kuni 6 tundi Tööajal	kuni 12 tundi väljaspool Tööaega
	<i>Critical</i> taseme monitooringuteade	kuni 6 tundi ööpäevaringselt		kuni 6 tundi Tööajal	kuni 12 tundi väljaspool Tööaega
SLA tase 4	Kliendi pöördumine	kuni 2 tundi ööpäevaringselt		kuni 2 tundi Tööajal	kuni 4 tundi väljaspool Tööaega
	<i>Critical</i> taseme monitooringuteade	kuni 2 tundi ööpäevaringselt		kuni 2 tundi Tööajal	kuni 4 tundi väljaspool Tööaega

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

3.4. 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 ja aja Teenuse rikke kõrvaldamiseks.

3.6. Kuigi Telia vastutab teenuse osutajana teenuse toimimise eest, võib Teenuse rikke kõrvaldamine sõltuda täielikult või osaliselt protsessidest või taristust, mis on Kliendi või kolmanda isiku (nt tarkvara tootja või Kliendi mõne teise teenusepakkuja) kontrolli all, ja sellisel juhul ei pruugi olla võimalik Teenuse rikke kõrvaldamine ülaltoodud tähtaja raames, sh ei saa Telia nt tagada rikke kõrvaldamist, kui versioonide vahelise ühilduvusmaatriksi tõttu ei toimi ühendus, protsess või tarkvara.

3.7. Teenuse rikkeks ei loeta ning ülaltoodud reageerimise ja/või kordategemise 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.

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-i Komponentidega seotud intsidentide või probleemide lahendamine, mis on tekkinud Kliendi vastutusvaldkonnas ja/või tingitud Kliendi tegevusest/tegevusetusest;
- ✓ andmete uuendamine serveris;
- ✓ 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;
- ✓ tööd väljaspool kokkulepitud teenuse tööaega.

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.