Teenuse nimetus:

TÖÖKOHTADE HALDUSTEENUS

1. Teenuse kirjeldus

1.1. Teenuse raames saab klient anda oma töökohaseadmed Telia hoole alla seadmete kasutamisel tekkivate küsimuste ja intsidentide lahendamiseks.

1.2. Teenuse raames teeb Telia kõik vajalikud tegevused töökohaseadmete toimimiseks, sealhulgas:

- ✓ teeb arvutitöökoha töötamiseks vajalikud seadistused (näiteks e-post, printimine, kasutajaõigused jms);
- ✓ seadistab automaatsed süsteemi- ja tarkvarauuendused ning kontrollib korrapäraselt nende toimimist;
- ✓ teeb vajadusel ettepanekuid töökohaseadmete olukorra ja kasutajakogemuse parendamiseks;
- ✓ Kui klient kasutab Microsoft 365 pilveteenuseid, teeb Telia pilveteenuste kasutamiseks vajalikud kasutajaga seotud seadistused (eelkõige uute Microsoft 365 pilveteenuste kasutajakontode loomine, kasutaja gruppidesse määramine, teenuse kasutamiseks vajalike litsentside seadistamine).
  - Klient on teadlik, et Microsofti 365 pilveteenuste Telia poolseks seadistamiseks on Teliale vajalik ligipääs vastavale virtuaalsele keskkonnale (*tenant*). Teenuse kasutamise lõpetamisel või pilveteenuste seadistamise järgselt kohustub klient tegema haldusliideses vastavad muudatused, et tagada endale tenanti haldamiseks vajalik administreerimiskonto ning lõpetada Telia ligipääs.

1.3. Pöördumised ja intsidendid lahendab Telia vastavalt kliendi valitud teenusele:

- ✓ **IT-spetsialisti teenuse** raames nõustab Telia kasutajaid ning lahendab pöördumise võimalusel kaughalduse teel. Vajadusel tuleb IT-spetsialist selleks ka kliendi kontorisse. Tasu IT spetsialisti visiidi eest sisaldub kuutasus.
- ✓ **Klienditoe teenuse** raames nõustab Telia kasutajaid ning lahendab pöördumised kaughalduse abil. Soovi korral on võimalik pöördumise lahendamiseks tellida IT-spetsialist tasu eest ka kliendi kontorisse.
- ✓ **Ajapõhise väljakutseteenuse** raames nõustab Telia kasutajaid ning lahendab pöördumise kaughalduse teel. Kuutasus sisaldub kuni 2 tundi tööd kaughalduse teel sõltumata töökohtade arvust. Nimetatud mahu ületamisel toimub pöördumiste lahendamine tunnitasu alusel. Soovi korral on võimalik pöördumise lahendamiseks tellida IT-spetsialist tasu eest ka kliendi kontorisse.

2. Poolte omavaheline suhtlemine

2.1. Teenuse raames hallatavad seadmed kirjeldatakse IT-portaalis. Enne seda osutatakse teenust, lepingus kirjeldatud seadmete suhtes.

2.2. Vajadusel teeb Telia seadmete kirjeldamiseks arvutitöökohtade ülevaatuse.

2.3. Kui teenuse kasutamise ajal muutuvad seadmete konfiguratsioonid või mahud, vormistatakse muudatus kirjalikult ühe poole soovil.

2.4. Kui klient on valinud ajapõhise väljakutseteenuse, on teenuses sisalduvat mahtu ületavad tööd tasulised. Kui pooled ei ole kokku leppinud teisiti, võivad neid tegevusi tellida kõik kliendi töötajad.

2.5. Soovi korral toetab Telia klienti suhtlemisel teiste IT-partneritega. Poolte kokkuleppel, edastab Telia neile ka pöördumisi ja sellekohast informatsiooni.

3. Kliendi kohustused teenuse kasutamisel

3.1. Teavitada Teliat kõigist teenuse osutamist mõjutatavatest muudatustest.

3.2. Kooskõlastada IT-seadmete soetamine Teliaga ning teavitada uuest hallatavast seadmest ette vähemalt 2 tööpäeva.

3.3. Tagada teenuse osutamiseks vajalikud õigused ja ligipääsud, sealhulgas:

- ✓ kaughaldusvahendite paigaldamiseks ja kasutamiseks;
- ✓ teenusega seotud kesksetesse haldusvahenditesse ja süsteemidesse;
- ✓ ligipääs seadmetele IT-spetsialisti visiidi korral.

3.4. Tagada vajalikud tarkvarameediad ning tarkvara uuendamiseks vajalik testimise keskkond (näiteks testgrupp või -keskkond).

3.5. Tagada tarkvara kasutamine vastavalt tarkvara tootja litsentsitingimustele.

4. Klienditoe poole pöördumine

4.1. Pöördumist saab Teliale edastada;

- ✓ Helistades klienditoe telefonil **+372 606 9944**, algatades pöördumise Hallatava seadme töölaual asuva ikooni **Telia IT tugi** kaudu (mis suunab pöördumise edastamiseks vastavasse veebikeskkonda) või kirjutades klienditoe e-posti aadressil **help@telia.ee**.
  - Klienditugi võtab vastu ja lahendab pöördumisi Tööajal.
  - Telia alustab pöördumise lahendamist Tööajal 4 tunni jooksul pöördumise vastu võtmisest.
  - Pöörduja peab kindlasti telefoni teel kättesaadav olema. Vajadusel peab kätte saadav olema ka volitatud kontaktisik.
  - Veateated tuleb edastada telefoni teel, muud küsimused võib edastada ka e-posti kaudu.
  - Tehtud pöördumisi saab jälgida IT-portaalis.

5. Teenuse tasud

5.1. Teenuse kuutasu sõltub valitud teenusest ning tellitud lisateenustest.

5.2. Teenuse ja lisateenuste tasud on kirjeldatud hinnakirjas.

5.3. Tasude arvestus algab teenuse aktiveerimisest.

6. Kuutasu välised tasulised tegevused

6.1. Kuutasus ei sisaldu:

- ✓ transporditööd (näiteks kolimine);
- ✓ suuremahulised tööd, sh nt andmete taastamine või kopeerimine, seadmete ettevalmistamine, tarkvara paigaldamine. Töö on suuremahuline eelkõige siis, kui selle teostamiseks kulub ühes kalendrikuus kokku rohkem kui 3 tundi;
- ✓ seadmete füüsiline puhastamine (näiteks tolmust);
- ✓ diagnostika ja remondi maksumus riistvara rikke lahendamisel (sealhulgas detailid ja tarkvaralitsentsid);
- ✓ lühikonsultatsioonist mahukam IT-teemaline koolitus;
- ✓ väljaspool tööaega teostatavad tegevused.

6.2. Lisaks võib pöördumine olla tasuline, kui:

- ✓ kasutatakse litsentsimata või tootjapoolse toetuseta riist- ja tarkvara;
- ✓ kasutatakse kodukasutuseks mõeldud tarkvara.

6.3. Kuutasus mitte sisalduvate tööde teostamises ja selle tasus lepitakse vajadusel Poolte vahel

kokku eraldi.

7. Täiendavad lepingu tingimused

7.1. Lisaks lepingule ja teenusetingimustele juhinduvad pooled IT-teenuste eeskirjast, üldtingimustest ja hinnakirjast, tarkvara kasutamisel ka Standardtarkvara litsentsilepingute tüüptingimustest.

7.2. Kui Telia puutub teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega (näiteks kui hallatavas seadmes sisalduvad Kliendi töötajate põhiandmed), toimub nende töötlemine Telia kui volitatud töötleja poolt vastavalt IT-teenuste eeskirjas toodule. Vajadusel fikseerivad pooled isikuandmete töötlemisega seonduvad üksikasjad eraldiseisvalt.

8. Lepinguga seotud mõisted

8.1. **Klienditugi** – teeninduskeskus klientide pöördumiste haldamiseks.

8.2. **Teeninduskoht** – kliendi aadressid, kus asuvad Hallatavad seadmed.

8.3. **Hallatav seade** –Teliale või kliendile kuuluv seade, millele pakutakse teenuse raames tehnilist tuge. Hallatavad seadmed jagunevad sõltuvalt nende liigist IT-seadmeteks või võrguseadmeteks.

8.4. **IT-seade** – teenuse raames toetatud arvutitöökoha standardseade (nt lauaarvuti, sülearvuti, printer, võrguketas).

8.5. **Võrguseade** – teenuse raames toetatud mittehallatav sisevõrguseade (nt switch, wifi ligipääsupunkt).

8.6. **Toetatud vahendid** – Teenuse raames hallatakse tootja poolt toetatud seadmeid ja standardtarkvara.

8.7. **Eritarkvara** – kliendi soovil ja juhendite alusel seadmesse paigaldatud tarkvara, mis ei kuulu toetatud vahendite hulka. Eritarkvarale osutatav tugi piirdub rakenduse baasfunktsionaalsuse katmisega (näiteks rakenduse käivitamine, sulgemine, salvestamine).

8.8. **Tarkvaraprofiil** – kliendiga kokku lepitud seadmele paigaldatav tarkvaravalik.

8.9. **Töötaja** – hallatava seadme kasutaja kliendi ettevõttes.