

## TEENUSE TEHNILINE KIRJELDUS

Alljärgnevalt esitame meie pakutava teenuse tehnilise kirjelduse, mis vastab hanke alusdokumentides (HD) toodud hankeobjekti tehnilisele kirjeldusele. Pakutava teenuse kirjeldus on esitatud viisil (HD esitatud struktuuri kohaselt), mis võimaldab hankijal kontrollida selle vastavust kõikidele hankeobjekti tehnilises kirjelduses loetletud tingimustele.

### Tehniline kirjeldus

#### 1. PAKUTAVA TEENUSE ÜLDOSA

- 1.1. Oleme teadlikud, et Riigihanke esemeks on **ja Pakkuja pakub** hanke alusdokumentidele vastava lauatelefoniteenuse, mobiiltelefoniteenuse (edaspidi kõik koos *Sideteenused*), telefonikeskjaamade hooldusteenuse (edaspidi *Jaama hooldusteenus*) ning telefoniside tehniku teenuse (edaspidi *Tehniku teenus*) hankimine Lisas 2 esitatud nimekirjas loetletud asutustele. **Oleme teadlikud, et Asutuste nimekiri on toodud HD tehnilise kirjelduse lisas 2.** Mõisteid Sideteenus, Jaamade hooldusteenus ja Tehniku teenus koos nimetatakse Teenus.
- 1.2. Teenuse osutaja tagab Sideteenuste kasutamise võimaluse Eesti siseselt, Eestist välismaale, välismaalt Eestisse ja välismaalt välismaale, Jaamade hoolduse ning Tehniku teenuse tehnilises kirjelduses toodud tingimustel.
- 1.3. Pakutavad Sideteenused vastavad elektroonilise side seadusele ja teistele sideteenuse valdkonda reguleerivatele õigusaktidele ja Euroopa Liidus kehtestatud Eesti õiguses kohalduvatele õigusaktidele.
- 1.4. Teenuse osutaja omab käesolevas riigihankes ostetavate Sideteenuste osutamiseks vajalikke liine, rajatisi, tehnilist varustust ja kompetentsi või kokkuleppeid nende omamiseks või kasutusse võtmiseks Sideteenuse osutamise Hankelepingu ja Kokkuleppe täitmisel, sealhulgas on Sideteenuse osutajal valmidus täiendavateks arendustöödeks kvaliteetse ja õigusaktidele vastava Sideteenuse tagamiseks Asutustele.
- 1.5. Oleme teadlikud, et Pakkumuse vastavuse kontrollimise ajal on Hankijal õigus nõuda pakkujatelt käesolevas tehnilises kirjelduses loetletud teenuste kohta demot reaalses töötaval süsteemidel.
- 1.6. Pakutavad hinnad kehtivad 24 tundi ööpäevas, 7 päeva nädalas.
- 1.7. Sideteenuse hinnale ei lisandu olemasolevate ega uute kasutajate liitumistasu, kõnealustustasu ega muid tasusid.
- 1.8. Teenuse osutaja loob võimaluse kasutada ka käesolevas tehnilises kirjelduses mitteloetletud seadmeid ja sideteenuseid sideteenuse osutaja poolsetele teenustele (edaspidi Lisateenus), millele rakendub (ärikliendi) baashinnakiri. Sideteenuse osutaja (ärikliendi) baashinnakiri on avalikust veebist paroolita kättesaadav **järgnevalt lingilt: <https://www.telia.ee/hinnakiri> s.h. lauatelefonilt (s.h. IP telefoniteenus korral) helistades täiendavate suundade (nt. rahvusvahelised kõned) osas kehtib baashinnakirjana soodsaim lauatelefoni kõnepakett „Äripakett“.**
- 1.9. Teenuse osutaja arvestab, et Asutustel on vajaduse korral õigus rakendada suhtlemisel ristsideteenust riigile kuuluvate ressursside baasil, ning Asutustel on võimalus valida käesolevas tehnilises kirjelduses toodud teenuseid teenuste kaupa.

- 1.10. Maa-ametil on võimalik kasutada Maa-ameti siseseid lühinumbreid helistamiseks tehnilises kirjelduses Maa-ametis hõlmatud laua- ja/või mobiiltelefoninumbritele. Kui Maa-amet võtab kasutusele tehnilises kirjelduses mittenimetatud lauatelefonid – ja/või mobiiltelefoni, laienevad ka nendele numbritele lühinumbrite kasutamise võimalused.
  - 1.11. Teenuse osutaja kohustub teavitama Asutusi täiendavatest hinnasoodustustest, kui Asutused vastavad hinnasoodustuse saamiseks kehtestatud tingimustele.
  - 1.12. Teenuse osutaja on pakkumuse koostamisel arvestanud ka nende toimingute ja teenuste osutamisega, mis tehnilises kirjelduses otsesõnu ei ole sätestatud, kuid mis oma olemusest lähtuvalt kuuluvad Sideteenuse osutamise hulka ning on vajalikud kvaliteetse Sideteenuse osutamiseks.
  - 1.13. Oleme teadlikud, et Asutuste telefonijaamad, telefoniühenduste aadressid ning kasutuses olevad lauatelefoninumbriid (edaspidi Telefoninumbriid) on toodud HD tehnilise kirjelduse **lisas 1**.
  - 1.14. Oleme teadlikud, et arvestades Asutuste Sideteenuse kasutamise spetsiifilisust, samuti Asutuste võimalikku kolimist teistesse hoonetesse või ümberasumist teistesse asukohtadesse, samuti töötajate/teenistujate arvu ning Sideteenuse kasutamise vajaduste võimalikku muutumist, ei saa Hankija tagada Hankelepingu täitmise ajal hanke mahu säilimist hanke väljakuulutamise hetkel kehtivates komponentides ja mahtudes.
  - 1.15. Oleme teadlikud, et Asutuste Sideteenuste hinnangulised mahud on toodud HD tehnilise kirjelduse **lisas 3** ja **lisas 6** (hindamise tabel). Nimetatud mahud ja arvud on informatiivsed ja ei seo Asutusi Sideteenuste tegelikul kasutamisel. Sideteenuse kasutamise konkreetne maht konkreetsele Asutusele lepitakse kokku Kokkuleppe sõlmimisel. Sideteenuse kasutamise konkreetne maht võib muutuda Hankelepingu või Kokkuleppe täitmise kestel oluliselt muutuda, kuid muudatused ei too kaasa Kokkuleppe kestel Sideteenuste ühikuhindade kallinemist.
- 2. Hankija nõutud funktsionaalsused ja Pakkuja pakutav teenus**
- 2.1. Oleme teadlikud, et Sideteenust kasutatakse üldjuhul terves Eesti Vabariigis nii Asutuste hoonete siseruumides (sh liftides, trepikodades, koridorides) kui ka tihe- ja hajaasustusega maapiirkondades, maismaal, metsades, siseveekogudel, saartel, rannikumerel, piiriveekogudel kõikidel aastaegadel ja erinevates ilmastikuoludes ning seetõttu Teenuse osutaja tagab eelpool nimetatud kohtades kvaliteetse Sideteenuse.
  - 2.2. Lisaks on Sideteenus tagatud nii mootorsõidukis kui ka sellest väljaspool ning ei pea Sideteenuse toimimiseks kohustuslikult vajama lisaantenni mootorsõiduki katusele või muud Sideteenuse lisaseadet (**arvestades seejuures mobiilside raadiolevi füüsikaliste piirangutega (näiteks metallvarjestusega (furgoon vms) mootorsõidukisse mobiilside raadiolained ei levi)**).
  - 2.3. Oleme teadlikud, et kvaliteetseks loetakse Sideteenust, millel on pidev 4G andmeside ühendus, levi on tagatud selliselt, et Sideteenus toimib ilma katkestusteta, hakkimiseta, kajata, kus ei toimuks kõnede algatamise nurjumisi, andmeside ebastabiilsust (paketikadu, aeglus) sellisel määral, et need häiriks kasutajate Sideteenuse kasutamist punktis 2.1. ja 2.2. nimetatud kohtades.
  - 2.4. Sideteenusele esitatud tingimuste täitmise tagamiseks Teenuse osutaja paigaldab vajadusel lisaseadmeid (v.a mootorsõidukid) või teeb võrgus muid tehnoloogilisi täiendusi ning need on Asutustele tasuta.

- 2.5. Pakkuja tagab kvaliteetse Sideteenuse Hankija peamistes asukohapunktides. Peamised Hankija asukohapunktid on leitavad HD tehnilise kirjelduse **lisast 5**.
- 2.6. Kui Asutusel on Sideteenuse kvaliteedi osas pretensioone ja Teenuse osutaja ei kõrvalda puudusi kvaliteedi osas hiljemalt kahe nädala jooksul, teatab Teenuse osutaja Asutusele, millise mõistliku aja jooksul tagatakse kvaliteetne Sideteenus. Juhul, kui mõistlik aeg ületab kahte kalendri kuud ja algselt valitud Teenuse osutaja ei taga konkreetse Asutuse tööpiirkonnas tööks vajaliku kvaliteediga Sideteenust, on Asutusel õigus sulgeda vastavalt vajadusele konkreetseid SIM kaarte ja tellida SIM kaardid teiselt operaatorilt, kui algselt valitud Teenuse osutaja. Sealjuures ei pea Asutus tõendama SIM kaardi vahetuse (operaatori vahetuse) põhjust Teenuse osutajale levi tehniliste protseduuride läbiviimisega vms, vaid võib juhinduda oma töö käigus saadud tavapäraste töötajate kogemusest Sideteenuse kasutamisel.
- 2.7. Teenuse osutajal on õigus iseseisvalt ja omal kulul teostada mõõtmisi levikvaliteedi parendamiseks ning selliste mõõtmiste tulemusena teha parendusi levikvaliteedis, samuti teha seejärel ettepanekuid Sideteenuse osutamiseks varasemas mahus, kuid Asutus ei ole kohustatud selliseid ettepanekuid arvesse võtma.
- 2.8. Kui Sideteenuste osutamiseks on vajalik parendada Asutustele kuuluvat tehnoloogilist infrastruktuuri, siis kulutused parendustele kannab Teenuse osutaja.
- 2.9. Käesolevas hankes mõeldakse grupikõnede all Asutustesisest ja Asutuste vahelist sideteenust (edaspidi Grupikõned).
- 2.10. Grupikõned on tasuta ja ilma kõnealustustasuta.
- 2.11. Asutustesisesteks kõnedeks loetakse kõik Asutuse, sh Asutuse regioonide omavahelised kõned (nii tavanumbritelt kui ka Maa-ameti lühinumbrilt) mobiilidelt lauatelefonidele, lauatelefonilt mobiilidele, lauatelefonilt lauatelefonile, mobiililt mobiilile.
- 2.12. Asutuste vaheliseks kõneks loetakse kõiki Asutuste, sh Asutuse regioonide vahelised kõned (nii tavanumbritelt kui ka Maa-ameti lühinumbrilt) mobiilidelt lauatelefonidele, lauatelefonilt mobiilidele, lauatelefonilt lauatelefonile, mobiililt mobiilile.
- 2.13. Kui Asutused võtavad kasutusele tehnilises kirjelduses mitternimetatud Telefoninumbriid, laienevad ka nendele numbritele Grupikõnede soodustused (tasuta ja ilma kõnealustustasuta).
- 2.14. Teenuse osutaja ei anna Asutustele broneeritud või Asutustele kasutusse antud Telefoninumbritest ühtegi Telefoninumbrit kasutada kolmandatele isikutele ega kasutada neid ise.
- 2.15. Asutustele jääb alatine ja Teenuse osutaja tahtest sõltumatu võõrandamatu õigus kasutada Hankelepinguga hõlmatud Telefoninumbreid ka pärast Hankelepingu või vastava Kokkuleppe lõppemist.
- 2.16. Kui Sideteenuse osutamiseks on vaja muuta olemasolevaid Asutuste kasutuses olevaid Telefoninumbreid, siis Teenuse osutaja korraldab Telefoninumbrite vahetuse Asutustele kõige vähem ebamugavust põhjustaval moel.
- 2.17. Telefoninumbrite muutmise korral Teenuse osutaja säilitab kokkulepitud aja jooksul paralleelselt uute Telefoninumbritega ka vanad Telefoninumbriid ning korraldab vanade Telefoninumbrite automaatse suunamise uutele Telefoninumbriile või tagab uuest Telefoninumbritest teavitava automaavastaja tasuta teenuse.
- 2.18. Sideteenuse kasutamist takistavad rikked kõrvaldab Teenuse osutaja viivitamata, kuid mitte hiljem kui rikkest teatamise päevale järgneva tööpäeva jooksul.

- 2.19. Asutuste nõusolekul võib Hankelepingu või Kokkuleppe perioodil võtta kasutusele kvaliteetseid alternatiivseid sidelahendusi (VoIP, mobiilsidel põhinevad kontorilahendused). Alternatiivsete sidelahenduste paigaldamisega seonduvad kulutused (telefoniparaadid jms) tuleb katta Teenuse osutajal.
- 2.20. Kui Asutusel on kasutusel hanke-eelse sideoperaatori (lisa)seadmed (modemid, ruuterid, jne), lauatelefoniparaadid ja mobiiltelefonid ning nende SIM kaardid, kaablid jne (edaspidi *Lisaseadmed*), mis on vajalikud Sideteenuse osutamiseks, peab Teenuse osutaja vastavald Lisaseadmed tarnima ning teostama vajalikud paigaldused, seadistused, kaabeldused, jne omal kulul. Praeguse teenusepakkuja omandis on 45 VoIP telefoni ning paigaldatud on mõned antennivõimendid. Hankija omandis on 3 telefoni keskjaama (Mustamäe tee 51, Tallinn, Mustamäe tee 33, Tallinn ja Rõõmu tee 6, Tartu) ning keskjaama juures olevad modemid (Mustamäe tee 51, Tallinn).
- 2.21. Hanke tulemusena Teenuse osutaja vahetumisel kannab punktis 1.1 nimetatud teenuste üleminekuga seotud võimalikud kulud hankele eduka pakkumuse esitanud pakkuja. Asutusele täiendavaid kulusid ei kaasne.
- 2.22. Asutused ei maksa **ja Pakkujat ei küsi** eraldi tasu uute laua- või mobiiltelefoni abonentide lisamise või eemaldamise eest ega ka SIM kaartide (SIM, mikroSIM ja nanoSIM) ning nende väljastamise, asendamise, kohale toimetamise, paigaldamise või töökorda seadistamise eest. Kui hanke-eelsesel perioodil on Asutuses kasutusel SIM kaardiga lauatelefon, siis vahetab Teenuse osutaja vajadusel nii telefoni kui ka SIM kaardi omal kulul välja või kindlustab lauatelefonidele mittemobiilse teenuse.
- 2.23. Sideteenuse osutaja klienditeenindajad vajadusel abistavad kliente teenusepakkuja esinduses SIMi kaardi vahetusel kontaktide üleviimisel ning uue telefoni seadistamisel. Selline tugi on Hankijale tasuta.
- 2.24. Sideteenuse osutaja poolt pakutav kõneminuti arvestus toimub sekundilise täpsusega, v.a pakkujate poolt vahendatavad rahvusvahelised kõneteenused, mille kõnearvestus toimub vastavalt konkreetse riigi sideoperaatori kehtestatud tingimustele.

### **3. Telefonikeskjaamade ühenduste Hankija esitatud tehnilised nõuded, millele pakkuja pakutav teenus vastab**

- 3.1. Asutuste telefonikeskjaamad ühendatakse Teenuse osutaja võrku Asutustele lisakulutusi põhjustamata.
- 3.2. Oleme teadlikud, et Teenuse osutajale antakse Sideteenuse osutamiseks tasuta kasutada kõik Asutustel olemasolevad kõnesideks vajalikud ja Asutusele kuuluvad tehnoloogilised infrastruktuuri komponendid, mille käigus hoidmine sisaldub Sideteenuse hinnas.
- 3.3. Oleme teadlikud, et Hankija telefonivõrgus on kasutusel täisdigitaalsed kodukeskjaamad ning ühendumiseks operaatoritega on kasutusel ISDN ühendused.
- 3.4. Sideteenuste primaarühendus (ISDN PRI) vastab järgmistele standarditele:
  - 3.4.1. T-liides - ETS 300 011
- 3.5. Asutuste kodukeskjaamades on võimalik kasutada järgnevat teenuseid:
  - 3.5.1. DDI (*direct inward dialling*) - otse läbivaliku teenus, mis oma olemuselt tähendab seda, et operaatori võrgust on võimalik helistada otse kodukeskjaama kasutajale;
  - 3.5.2. CFU (*call forwarding unconditional*) - kõnede vahetu suunamine;
  - 3.5.3. CFNR (*call forwarding no reply*) - kõnede suunamine, kui kasutaja ei vasta;
  - 3.5.4. CFB (*call forwarding busy*) - kõnede suunamine, kui kasutaja on hõivatud;
  - 3.5.5. CT (*call transfer*) - kõnede edasisuunamine;

- 3.5.6. CLIP (*calling line identification presentation*) - kasutaja numbri näitamise lubamine;
- 3.5.7. CLIR (*calling line identification restriction*) - kasutaja numbri näidu keelamine;
- 3.5.8. G2, G3 fakside toimimine ning makseterminaalide ja valvesignalisatsiooni juhtimise toimimine.
- 3.6. Kõnede eelsuunamisel Asutuste telefonivõrgust väljapoole, on tagatud kõne algataja numbrinäidu edastamine kõne vastuvõtjale. Numbrinäitu ei edastata, kui kõne algataja kasutab numbrinäidu salastamise teenust.
- 3.7. Kui Sideteenuse osutamiseks on vajalik parendada Asutustele kuluvat tehnoloogilist infrastruktuuri, siis parenduste kulutused kannab Teenuse osutaja või lahendab sideteenuse osutamise muul viisil ilma Asutustele kuuluvaid seadmeid kasutamata. Muul viisil sideteenuse osutamine kooskõlastatakse eelnevalt konkreetse Asutusega.
- 3.8. Kui telefonikeskjaam on antud Teenuse osutajale kasutamiseks, tagab Teenuse osutaja vähemalt samas mahus telefonikeskjaamast väljuvate ühenduste arvu ning väljuvad ja sisenevad kõned.
- 3.9. Juhul, kui Pakkuja kasutab teenuse osutamiseks asukohas IP-ISDN konverteereid või muid seadmeid, siis vajalikud seadmed ja vajadusel võimaliku eraldi interneti alusühenduse Hankija asukohta tagab Pakkuja ja selle maksumus sisaldub ISDN vahendusjaama ühenduse kuutasus. Oleme teadlikud, et Hankija internetiühenduse kasutamine ISDN liini toimimiseks ei ole lubatud **ja Pakkuja seda ei kasuta.**
- 4. **Telefonijaama IP ühendusteenuse (SIP trunk) Hankija esitatud miinimumnõuded, millele pakkuja pakutav teenus vastab.**
  - 4.1. Teenuse osutaja tagab SIP (Session Initiation Protocol) Trunk teenuse, mis võimaldab ühendada Hankija IP telefonijaama Pakkuja sidevõrguga **Pakutav teenus: Vahendusjaama IP ühendus, lisainfo Pakkuja kodulehel: [Vahendusjaama IP ühendused - Telia](#)**
  - 4.2. Oleme teadlikud, et Hankija tasub **ja Pakkuja küsib tasu** teenuse eest vastavalt hinnatabelis esitatud ühikuhinna alusel (kõne minutihinnad, kõnekanali tasu, DDI numbri tasu jne.). Kõnekanalite arvu on Hankijal võimalik suurendada või vähendada ühe kõnekanali kaupa vastavalt hankija tegelikule vajadusele (kõnekoormusele) ja on võimalik lisada või eemaldada täiendavalt DDI numbreid üksikute numbrite või DDI numbrivahemike kaupa vastavalt Hankija vajadusele
  - 4.3. DDI numbrile helistamisel rakendub lauatelefoni võrgu tariif
  - 4.4. Teenus võimaldab vähemalt järgmiste lisateenuste kasutamist:
    - 4.4.1. DDI (Direct Dial In) – otse sissevalimise teenus;
    - 4.4.2. CLIP (Calling Line Identification Presentation) – sissehelistaja numbrinäit;
    - 4.4.3. CLIR (Calling Line Identification Restriction) – oma numbrinäidu keeld;
  - 4.5. Pakkuja lahendus lubab Hankija PBX registreerumise kasutajatunnuse, salasõna ja Hankija registreeruva PBX IP aadresside põhiselt (registreeruva PBX-i IP aadressi kontroll).
  - 4.6. Teenus toimib avalikus internetis.
  - 4.7. Oleme teadlikud, et Hankija poolt on kasutuses kaks erinevat SIP trunk ühendust. Hankija soovib **ja Pakkuja pakub** SIP trunk ühendusi järgmiselt:
    - 4.7.1. Kliimaministeeriumi SIP trunk teenus
      - 4.7.1.1. Kõnekanalita arv: 15
      - 4.7.1.2. SIP trunk DDI numbrite arv: 6 numbrit



- 4.7.1.3. Kasutusel on üks registreeruv SIP konto, mis registreerub ühelt IP adressilt
- 4.7.2. Maa-ameti SIP trunk teenus (võetakse kasutusele tarneperioodi jooksul. Oleme teadlikud, et Maa-amet loobub hetkel kasutatavast ISDN telefonijaamast))
  - 4.7.2.1. Kõnekanalita arv: 30
  - 4.7.2.2. SIP trunk DDI numbrite arv: 34 numbrit (Pakkuja täpsustab tarne käigus vajaduse, Oleme teadlikud, et täna on jaamas avatud 25 numbrit)
  - 4.7.2.3. Oleme teadlikud, et võetakse kasutusele **ja Pakkuja võimaldab lahenduse, kus on üks registreeruv SIP konto, mis registreerub ühelt IP adressilt**
- 4.8. Pakkuja võimaldab tasuta Hankija peakasutajale SIP trunk teenuse haldamiseks ligipääsu veebipõhise teeninduse portaali kaudu (SIP trunk haldusliides) **Pakkuja Vahendusjaama IP-ühendust on võimalik hallata teenuste [portaalis](#).**

## 5. Pakutav Lauatelefoni teenus

- 5.1. Oleme teadlikud, et Asutuste telefonivõrgus on kasutusel digitaalsed lauatelefonid (ka Digitaaltelefon) **ja Pakkuja pakub nõutud teenust**.
- 5.2. Lauatelefoni füüsiliseks liideseks on minipistik RJ 11 ning kasutuses olev lauatelefoninumber on personaalne, avalik telefoninumber.
- 5.3. Telefoniühendus on ehitatud Hankija asutuste asukohtadesse pakkuja püsivõrgu baasil, oleme teadlikud, et mobiilsed lahendused ei ole lubatud **ja Pakkuja mobiilseid lahendusi ei kasuta**.
- 5.4. Telefoniühendused toimivad sõltumata Hankija asutuse asukohas olevast toitest, telefonid saavad toite telefoniliini kaudu pakkuja üldkasutatavast telefoniside jaamast.
- 5.5. ISDN kvaliteediga kõne (7/3,1 kHz), kõne hilistus < 80 ms (kaja efekti puudumine) mis võimaldab G3 parameetritele vastavat faksisõnumi edastamist ning analoogmodemsidet kiirusega kuni 56 kbit/s.
- 5.6. Vajadusel vahendusjaama IP ühendus (SIP Trunk).
- 5.7. Telefoniliin võimaldab kasutada fakside, makseterminaale ning Asutuste valvesignalisatsiooni juhtimist.
- 5.8. Lauatelefoni teenuse kasutamisel on võimalik vähemalt järgmised teenused:
  - 5.8.1. CFU (call forwarding unconditional) - kõnede vahetu suunamine;
  - 5.8.2. CFNR (call forwarding no reply) - kõnede suunamine kui kasutaja ei vasta;
  - 5.8.3. CFB (call forwarding busy) - kõnede suunamine kui kasutaja on hõivatud;
  - 5.8.4. CT (call transfer) - kõnede edasisuunamine;
  - 5.8.5. CLIP (calling line identification presentation) – sissehelistaja numbrinäit;
  - 5.8.6. DDI (direct dial in) - otse sissevalimise teenus;
  - 5.8.7. kõnetasust teavitamine lisatasuliste teenuste puhul, mida osutatakse hankija poolt;
  - 5.8.8. 3-osapoolega konverentside võimalus nii Asutuse siseselt kui ka Asutuste vahel.

## 6. Hankija nõuded Internetikõneteenuse lahendusega telefoniside (VoIP telefoni liides) ja Pakkuja pakutav teenus

- 6.1. Oleme teadlikud, et Internetikõneteenuseks kasutatav internetiühenduse alla- ja üleslaadimiskiirus on vähemalt 100 kbit/s ühe kõne kohta, mille tagab Hankija.
- 6.2. Oleme teadlikud, et Asutuses on kasutusel hanke-eelse sideteenuse osutaja poolt pakutav IP tehnoloogial baseeruv kõnesidelahendus (45 VoIP liidest ja 24 VoIP rendiseadet) **Pakkuja on olemasolev teenuseosutaja. Pakkuja pakub Hankijale edasi olemasoleva teenuse jätkamist vastavalt käesoleva hanke tingimustele. Pakutav IP**

- tehnoloogial baseeruv kõnesidelahendus „Äritelefon“, teenustingimused: ET.05.IN.68. Lisainfo pakkuja kodulehel: [VoIP äritelefon - Telia](#)**
- 6.3. Asutuses olev IP lahendusega telefoniside tagab ühesuguste kasutajateenuste kättesaadavuse.
  - 6.4. IP lahendusega telefoniside ei nõua Asutustelt lisainvesteeringuid.
  - 6.5. IP lahendusega telefoniside tagab olemasolevate telefoniaparaatide ja adapterite töö või tagab asendustelefonid sarnase või parema funktsionaalsusega. Väljavahetamise käigus paigaldatud IP-telefonide ja/või IP-analoogadapterite toimimise tagamine v.a. aparadi normaalset kulumist või kasutaja või kolmanda osapoolte tegevusest tingitud kahjustuste puhul.
  - 6.6. IP lahendusega telefoniside põhinõuded ilma kuutasuta, liitumistasuta (v.a hinnapakumuse tabelis toodud kuutasud):
    - 6.6.1. kogu lahendus on hallatav üle võrgu (numeratsioon, kasutajate õigused jne);
    - 6.6.2. tagab ühesuguste kasutajatunnuste kättesaadavuse üle kogu võrgu;
    - 6.6.3. tagab süsteemi eestikeelse või inglisekeelse keskse haldamise (teenuste ja kasutajate muutmine, õigusklasside muutmine jne);
    - 6.6.4. tagab tasuta kõneside Asutuste vahel kasutades pikka numbrit;
    - 6.6.5. tagab valimise Asutuse siseste lühinumbritega;
    - 6.6.6. töörühma loomine kõnedele vastamiseks;
    - 6.6.7. märguanne teise siseneva kõne kohta (koputus);
    - 6.6.8. kõnede ootelülitamine;
    - 6.6.9. automaatne kõnejaotussüsteem;
    - 6.6.10. vahekõnede sooritamise võimalus välis- või sisekõne ajal;
    - 6.6.11. näitab helistaja numbrit ja/või nime;
    - 6.6.12. numbrinäidu keelamine;
    - 6.6.13. edastab SIP protokollide andmepakette;
    - 6.6.14. arvutivõrgu seadmed edastavad muutmata kujul SIP-protokollide andmepakette;
    - 6.6.15. kasutajaandmed toetavad SIP-protokollide standardit RFC3261;
    - 6.6.16. kasutajaseadmed toetavad koodekeid G.711 ja /või G.729;
    - 6.6.17. fakside edastamiseks kasutajaseadmed toetavad standardit G.711 a-law;
    - 6.6.18. kõnede suunamine teistele lauatelefonidele ja mobiiltelefonidele (vastuvõetud kõne suunamine ja ennetav suunamine);
    - 6.6.19. tasuta uue abonendi lisamine, sh terminali konfigureerimine;
    - 6.6.20. analüüsimoodul võimaldab moodustada kokkuvõtteid kasutajate või kasutajagruppide lõikes üle erinevate perioodide ja salvestada vastavaid teenuste erisusi. Eeltoodud kokkuvõtteid saab vaadata iseteenindusest või päringuga halduri vahendusel;
    - 6.6.21. konverentside võimalus nii Asutuse siseselt kui ka Asutuste vahel;
    - 6.6.22. toetab miniswitchi teenust, mis võimaldab paigaldada IP telefoniaparaadi olemasoleva arvutivõrgu ja arvuti vahele, kasutades Ethernet 10/100 Mbps liidest.
  - 6.7. Renditavate VoIP aparateeride põhinõuded, **millele pakkuja pakutavad seadmed vastavad:**
    - 6.7.1. Pakkuja võimaldab hankija soovil eeltoodud võimalusi kasutavate VoIP aparateeride renti. Seadmete tarne, paigaldamine, remont või asendamine ei too kaasa lisatasusid. **Täiendavalt võimaldame hankijal vajadusel rentida teisi VoIP teenuse seadmeid. Teiste Pakkuja lahendusega testitud seadmete valik koos lühikirjeldusega ja**

**hinnakirja hinnad on leitavad Pakkuja kodulehel [VoIP äritelefon seadmete hinnakiri - Telia](#)**

- 6.7.2. Hankijal on õigus ilma lisakuludeta hankeperioodil kasutusse võetud seadmed tagastada vastavalt reaalsele vajadusele.
- 6.7.3. Oleme teadlikud, et Hankija on kohustatud kasutama seadmeid heaperemehelikult ning hoidma seadmeid omal kulul selliselt, et oleks välistatud seadmete vargus, kaotsimine, hävimine või rikkumine. Seadme vargusest, kaotsiminekust, kahjustumisest või hävimisest on hankija kohustatud pakkujat koheselt teavitama ning hüvitama pakkuja nõudmisel seadme maksumuse pakkuja poolt esitatud vastava seadme samaväärsel asendusseadme summas.
- 6.7.4. Telefonil on vähemalt 2-realine, graafiline LCD-ekraan, mis näitab helistaja nime/numbrit.
- 6.7.5. VoIP seade võimaldab tsentraalset kaughalduse võimalust Pakkuja poolt (kasutajatunnuste, paroolide jms. määramine, tarkvaraversioonide uuendamine)
- 6.7.6. Telefonil on PoE toite ja välise toiteploki kasutamise võimalus (230V)- hankija erinevates asukohtades on erinevad toite võimalused.

## **7. Hankija esitatud põhinõuded mobiiltelefoniteenusele, mobiiltelefoniteenuse paketid (pakkumuse tabelis toodud kuutasude alusel, ilma täiendavate liitumis- ja kuutasudeta) ja Pakkuja pakutav teenus**

- 7.1. Eesti sisesed ja rahvusvahelised kõned.
- 7.2. Liitumislepingu ümbervormistamine (omaniku vahetus).
- 7.3. SIM kaartide saamine ja vahetamine.
- 7.4. Elektrooniline SIM-kaart ehk e-SIM (**juhised e-SIM seadistamiseks ja lisainfo on leitavad Pakkuja kodulehel [eSIM ehk elektrooniline SIM-kaart äriklendile - Telia](#)**).
- 7.5. Mobiil-ID lepingu sõlmimine ja teenuse kasutamine.
- 7.6. Mobiili numbri vahetus.
- 7.7. Koputusteenus.
- 7.8. Sisenevate kõnede numbrinäit.
- 7.9. Juhitav numbrinäit.
- 7.10. Vahekõne.
- 7.11. Kõnepost
- 7.12. Vähemalt kolme osapoolega konverentsikõnede võimalus.
- 7.13. SMS (tekstisõnumid) saatmine ning vastuvõtmine.
- 7.14. MMS saatmine ning vastuvõtmine.
- 7.15. Toetatud on 5G andmeside võimalus sh roamingus.
- 7.16. Pakkuja võrgus on toetatud VoLTE ja VoWiFi teenus (**Lisainfo Pakkuja kodulehel: [VoLTE-VoWiFi - Telia](#)**)
- 7.17. Andmesideteenuse deaktiveerimise võimalus roamingus.
- 7.18. Erinevate kõnede piirangud (sh kõikide kõnede, eritasuliste ning sissetulevate ja väljaminevate väliskõnede piirang).
- 7.19. Kaksiknumbri võimalus (ühe SIM kaardiga kahe numbri kasutamise võimalus – era ning töö number).
- 7.20. Tekstisõnumite saatmise piiramise võimalus.
- 7.21. Erinevad kõnede suunamised teatega /teateta (kui mobiil on kinni, kui kõnele ei vastata määratud aja jooksul ning mobiil ei ole levis või on välja lülitatud).
- 7.22. Saldopiirang ning –meenus telefoninumbri tasemel, kalendrikuus.



- 7.23. Saldoinfo pärimine helistades või saates SMS-i.
- 7.24. Andmeside mahu täitumisele eelnevalt teenuste osutaja saadab ennetava teate piirangu rakendumisest. Teenuse pakkuja teavitab, kui andmeside maht konkreetsel kasutajal täis saab.
- 7.25. Pakkuja tagab mobiilse telefonisideks vajaliku mobiillevi, väljatugevusega vähemalt 90 dBm, hiljemalt 2 kuu möödumisel vastava Kokkuleppe sõlmimisest alates Asutuste kõikides tegutsemise asukohtades.
- 7.26. Pakkuja võimaldab Asutuste kasutajale määrata mobiiltelefoniteenuse pakette järgmiselt:
- 7.26.1. **Teenusepakett A** - andmemahuga vähemalt 10GB\10GB (Eestis ja põhjamaades\EU-s), piiramatu alla- ja üleslaadimise kiirusega. Kõned ja sõnumid: Eestis ja EU-s: piiramatu min/tk; Eestist EU-sse: 200 min/tk. Mobiil-ID: sisaldub pakettis.
- 7.26.2. **Teenusepakett: B** - andmemahuga vähemalt 30GB\30GB (Eestis ja põhjamaades\EU-s), piiramatu alla- ja üleslaadimise kiirusega. Kõned ja sõnumid: Eestis ja EU-s: piiramatu min/tk; Eestist EU-sse: 200 min/tk. Mobiil-ID: sisaldub pakettis. 5G tugi.
- 7.26.3. **Teenusepakett: C** - andmemahuga vähemalt piiramatu\50GB (Eestis ja põhjamaades\EU), piiramatu alla- ja üleslaadimise kiirusega. Kõned ja sõnumid: Eestis ja EU-s: piiramatu min/tk; Eestist EU-sse: 200 min/tk. Mobiil-ID: sisaldub pakettis. 5G tugi.
- 7.26.4. **Teenusepakett: D** - andmemahuga vähemalt 30GB\10GB (Eestis ja põhjamaades\EU), piiramatu alla- ja üleslaadimise kiirusega. Kõne- ja mobiil-ID teenus puudub. 5G tugi.
- 7.26.5. **Teenusepakett: E** - andmemahuga vähemalt piiramatu\50GB (Eestis ja põhjamaades\EU), piiramatu alla- ja üleslaadimise kiirusega. Kõne- ja mobiil-ID teenus puudub. 5G tugi.
- 7.26.6. **Teenusepakett: F** - andmemahuga vähemalt piiramatu GB (Eestis), kiirus võib olla piiratud kuni 100/50 Mbps (alla- ja üleslaadimine). Kõne- ja mobiil-ID teenus puudub. Rändlusteenus keelatud. 5G tugi.
- 8. Hankija esitatud lisanõuded mobiiltelefoniteenusele (ärikliendi baashinnakirja alusel, leitav Pakkuja kodulehel: <https://www.telia.ee/hinnakiri>) ja Pakkuja pakutav teenus:**
- 8.1. E-post mobiilile.
- 8.2. Tekstisõnum e-postile.
- 8.3. Maksed mobiiliga.
- 8.4. Tekstisõnumite (SMS) saatmine internetist.
- 8.5. SMS masspostitus, pakkuja tarnitavast IT rakendusest. **(Pakkuja MultiSMS teenus, lisainfo Pakkuja kodulehel: [MultiSMS - Telia](#))**
- 8.6. MMS saatmine ja vastuvõtmine.
- 8.7. Lühisõnumite saatmine Interneti kaudu pakkuja Lühisõnumikeskuse ja hankija vahel üle Interneti (TCP/IP protokoll) kasutades sõnumi edastuseks UCP protokoll. Võib pakkuda ka alternatiivset protokoll (SMPP) kui tagatakse sama või parem funktsionaalsus ja hankija kulud ei suurene.
- 8.8. TwinSim/MultiSIM (kasutaja telefoniga sama number nutiseadmes/kellas, mis kasutab telefoni pakettis sisalduvat kõne, sõnumi ja andmemahtu). **Pakkuja MultiSIM teenus, lisainfo Pakkuja kodulehel: [MultiSIM - Telia](#)**
- 8.9. Lisa-SIM, vähemalt 3 seadet (olemasoleva lepingu internetimahu jagamine SIM kaardi toega süle- või tahvelarvutis või kellas). Hind on toodud välja **Tehnilise kirjelduse Lisas 6. (Pakkuja LisaSIM teenus, lisainfo Pakkuja kodulehel: [Lisa SIM - Telia](#))**

- 8.10. Virtuaalse lauatelefoni numbri võimalus (mobiilne kontoritefon) **Pakutav teenus MinuÄri kontor, lisainfo pakkuja kodulehel: [https://www.telia.ee/ari/mobiil/mobiili-lisateenused/#MinuAri\\_kontor](https://www.telia.ee/ari/mobiil/mobiili-lisateenused/#MinuAri_kontor)** - mobiiltelefoninumbri saab siduda lauatelefoni numbriga. Virtuaalsed lauatelefoni numbrid on suunatud mobiiltelefoni numbrile. On võimalik eristada, kas helistati virtuaalsele lautelefoni numbrile või mobiiltelefoni numbrile. Väljahelistamisel saab valida kumba numbrit soovitakse kõne vastuvõtjale näidata. Lauatelefoni numbrit saab edasi suunata mõnele kolmandale numbrile. Virtuaalsetele lauatelefoni numbritele saab asutusesisestelt numbritelt helistada lühinumbritega. Hind on toodud välja tehnilise kirjelduse **lisas 6** (hindamise tabel).

## **9. Hankija nõuded andmesidele ja Pakkuja pakutav teenus**

- 9.1. Pakkuja võimaldab Asutuste kasutajale määrata mobiiltelefoniteenuse pakette vastavalt p.6-7 toodule (Pakkuja on parandanud viitevea punktile p.6).
- 9.2. EU andmeside kasutamiseks ei pea kasutaja eraldi teenust aktiveerima, v.a arvatud juhul kui andmemaht ületab pakettis toodud andmemahtu.
- 9.3. Teenusepakkuja tagab LTE (4G) ja/või uuemat aktiveeritud mobiilse interneti teenust.
- 9.4. Kasutajale tagatakse maksimaalsed võrgu ja kasutaja seadme poolt antud hetkel kasutaja asukohas võimalikud kiirused s.t. et kasutajale kiirust ei piirata kui p.6-7 toodule (Pakkuja on parandanud viitevea punktile p.6). ei ole sätestatud teisiti.
- 9.5. Peale pakettis sisalduva andmemahu ära kasutamist on Pakkujal õigus kasutaja interneti kasutamist piirata (interneti kasutus blokeerida) kuni kuu lõpuni.
- 9.6. Pakettis sisalduva mahu täitumisel pakkuja võimaldab kasutajal osta lisa andmeside mahtu vastavalt pakkuja üldisele hinnakirjale minimaalselt 1 GB kaupa või suurema mahuga kuutasulise internetipaketi tellimist. Samuti pakkuja saadaba kasutajale SMS-teate kuutasus sisalduva interneti mahu täitumisest ning juhised ja tingimused lisamahu juurde ostmiseks.
- 9.7. Pakkuja mõõdab internetipakettides andmemahtu 1 kB arveldussammuga.
- 9.8. Kui andmesideteenuse osutamiseks on vajalik modem(ite) või ruuter(ite) (sõltumata suurusest) olemasolu, rendib pakkuja need hankijale.
- 9.9. Hankijal on õigus igal ajal üle vaadata mobiilabonentide andmesideteenuse kasutusmahud ja täiendava tasuta teha Teenuse osutajale ettepanek muuta ja / või korrigeerida mobiiliabonentidele valitud mobiilne andmesidepakett vastavalt tegelikult vajalikule kasutusele.
- 9.10. Mobiiltelefoniteenus võimaldab hankijale privaatse andmepunkti e APN-i ([http://en.wikipedia.org/wiki/Access\\_Point\\_Name](http://en.wikipedia.org/wiki/Access_Point_Name)) loomist. APN-i külge ühendumise õigusi on võimalik määratleda ühe mobiiltelefoninumbri põhised (st keelatud ja lubatud seadmed).
- 9.11. APN võimaldab vähemalt ühte VPN-tunnelit hankija poolt määratud VPNseadmega ning IP skoobiga, samuti lubab defineeritud IP liikluse suunamist otse välisvõrku privaatvõrgu kõrvalt.

## **10. Hankija nõuded veebikeskkonnale ja aruandlusele ja Pakkuja pakutav teenus**

- 10.1. Teenuse osutaja võimaldab süsteemi (veebikeskkonna iseteenindusbürood), mis võimaldab Hankijal anda ja piirata oma töötajatele, kes kasutavad Hankija nimel olevaid sidevahendeid (Hankija volitatud isikud), erinevaid õigusi e-teeninduse kasutamiseks; **Pakkuja iseteenindusbüroo asub aadressil: [www.telia.ee](http://www.telia.ee) -> vali „Sisenen“**

- 10.2. Iseteeninduskeskkond toetab sisselogimiseks järgmisi turvalisi autentimismeetodeid: Smart-ID, Mobiil-ID ja ID-kaart.
- 10.3. Pakkuja veebikeskkonna iseteenindusbüroo(d) võimaldab(vad):
  - 10.3.1. hallata iga numbriga seotud sideteenuseid ja Lisateenuseid;
  - 10.3.2. Kasutada iseteeninduskeskkonda teenuste arvete analüüsimiseks.
  - 10.3.3. koostada ja väljastada iga Telefoninumbri (A-numbri) põhiselt teenuste kokkuvõtteid, millest nähtuks arveldamise aluseks olnud teenuste mahud ja maksumused;
  - 10.3.4. koostada ja väljastada Telefoninumbri põhiselt tagasiulatuvaid kõneeristusi kuni ühe aasta ulatuses, arvates eristuse tellimisest, kuid mitte varasemast ajast kui teenus kasutusele võeti (kõneeristuses on esitatud vähemalt iga väljuva kõne A-number ning kõne toimumise kuupäev, algusaeg, kestus ja maksumus);
  - 10.3.5. vaadata ja väljastada Teenuse osutaja poolt Asutusele Sideteenuste kasutamise eest esitatud arveid tagasiulatuvalt kuni ühe aasta ulatusest arvates eristuse tegemisest kuni uue sideteenuse kasutuse alguseni; Vanemaid arveid saab vaadata iseteenindusest või halduri vahendusel.
  - 10.3.6. abonentlepingu peatamist kuni 1 aastaks ja peatatud lepingu aktiveerimist.
- 10.4. Pakkuja iseteeninduskeskkonnad võimaldavad Asutusele kokkuvõtete ning teenuste eristuste, sh kõneeristuste väljastamist (allalaadimist) elektrooniliselt CSV formaadis ning arvete väljastamist (allalaadimist) elektrooniliselt PDF-formaadis ja XML-formaadis.
- 10.5. Sideteenuste eristuses on vajadusel loetletud:
  - 10.5.1. kõik kõnesuundade kõned (kõned lauatelefonilt mobiiltelefonile ja vastupidi);
  - 10.5.2. kõnede algusajad;
  - 10.5.3. kõnede kestused;
  - 10.5.4. kõnede maksumused;
  - 10.5.5. sidevõrgud kuhu kõned võeti;
  - 10.5.6. sideteenuse hankekohased kuutasud.
- 10.6. Mobiilsideteenuse iseteeninduskeskkond võimaldab:
  - 10.6.1. Iseteeninduskeskkonnas tehtavad muudatused ja teenuste tellimised toimivad automaatselt 24 tundi ööpäevas ilma teenusepakkuja kliendihalduri sekkumist vajamata.
  - 10.6.2. Pakkuja logib kasutajakontoga teostatavaid tegevusi ja säilitab logi taasesitamist võimaldaval kujul vähemalt 1 aasta.
  - 10.6.3. Hankija volitatud isiku(te)l on võimalik:
    - 10.6.3.1. Teostada SIM - kaartide vahetust, tellimist ja aktiveerimist/de-aktiveerimist;
    - 10.6.3.2. Lõpetada liitumislepinguid vastavalt vajadusele.
    - 10.6.3.3. Sõlmida uusi liitumislepinguid. Liitumislepingu sõlmimise vorm võimaldab Hankijal sisestada talle ette tarnitud SIM-kaardi numbri;
    - 10.6.3.4. Määrata mobiilinumbrleid ümbervormistamisele, märkides ära uue kasutaja isikukoodi või registrikoodi, numbriloovutus eraisikule või juriidilisele isikule;
    - 10.6.3.5. Lisada või vahetada mobiilinumbritele hankes küsitud andmeside pakette 24h ööpäevas ning paketi muudatus rakendub hiljemalt 1 tunni jooksul selle tellimise teostamisest;
    - 10.6.3.6. Hallata iga mobiilinumbriga seotud teenuseid ja lisateenuseid (tellida teenuseid või loobuda nende kasutamisest) – sh. vähemalt hallata kõnede suunamisi, rändlusteenust, muuta kasutatava andmeside limiiti;
    - 10.6.3.7. Võimalus kasutaja mobiilinumbrile põhiselt määrata, millised mobiilside lisateenused (nt. m-Parkimine ja m-maksud) on kasutajatel võimalik kasutada Hankija nimel. Pakkuja võimaldab Hankija nimel oleva numbrile kasutajal kasutada numbrile hankija poolt

- keelatud teenuste kasutamist eraisikuna, mille eest pakkuja esitab arve otse lisateenuse kasutajale. **(Pakkuja Eraarve teenus, lisainfo Pakkuja kodulehel: [Eraarve - Telia](#)).** Oleme teadlikud, et alternatiivselt on lubatud antud nõue täita kliendihalduri kaudu, punktis 11. välja toodud ajal.
- 10.6.4. Asutus saab seada numbritele piiranguid numbri kasutamisel tehtavatele kuludele või kasutatavale mobiilse andmesideteenuse mahule Asutuse määratud perioodil. Piirangute seadmine on võimalik ühe numbri põhiselt. Asutus ei maksa **ja Pakkuja ei küsi** eraldi tasu piirangute seadmise, muutmise või nendest loobumise eest.
  - 10.6.5. Kui Asutus on seadnud piirangu Telefoninumbrile, siis Teenuse osutaja saadab enne vastava piirangu rakendumist tasuta ennetava teate piirangu rakendumisest SMS-sõnumina (nn saldo teavitus) numbrile, millele vastav piirang on seatud.
  - 10.6.6. Hankija mobiiltelefoninumbri kasutajatel on võimalus enda numbri põhiselt:
    - 10.6.6.1. Näha ülevaadet kasutajale lubatud ja aktiveeritud teenustest, mobiilside paketi sisalduvaid teenuseid (andmesidemaht) ja teenuste detailset eristust ja kasutamist jooksva kuul (s.h. paketi sisalduv andmemaht ja jooksva kuul kasutatud ja kasutamata andmemaht, paketi sisalduv EU-s kasutatav maht ja EU-s kasutatud ja kasutamata maht, Kõnede ja sõnumite kasutusmaht, jooksva kuu teenuste kasutuse saldo (eurodes), parkimisteenused, interneti kasutus jms.)
    - 10.6.6.2. Tellida lisamahtu (sõltuvalt peakasutaja määratud kasutaja õigusest lisandub lisamaht asutuse arvele või tellib kasutaja lisamahu enda arvele).
    - 10.6.6.3. Vaadata enda numbri põhiselt jooksva kuu teenuste kasutust ja teenuste maksumust.
    - 10.6.6.4. Näha enda numbrit ja lühinumbrit.
    - 10.6.6.5. Näha enda SIM kaardi PUK koode
    - 10.6.6.6. Peatada SIM kaarti (näiteks telefoni varguse/kaotuse) korral ja tellida endale uue SIM kaardi (näiteks telefoni vahetusel või kui telefon on kadunud). Samuti aktiveerida tellitud SIM kaarti.
  - 10.6.7. tellida kokkuvõtete ja kõneeristuste väljastamist (allalaadimist) elektrooniliselt CSV formaadis ning arvete väljastamist (allalaadimist) elektrooniliselt PDF-formaadis;
  - 10.7. Pakutav Sideteenus võimaldab Asutusel saada eristust oma asutuse töötajate kasutuses olnud telefonimudelite kohta iseteeninduse või halduri abil.
  - 10.8. Teenuse osutaja esitab Asutusele kord kuus väljavõtte Sideteenust kuludest, kus ühel real kajastub mobiiltelefoni number, kasutaja nimi (selle olemasolul), teenused alamliikide kaupa (kõneside, sms, andmeside, mobiilne parkimine jms) ning summa ilma käibemaksuta ja koos käibemaksuga.
  - 10.9. Lisaks eelpool nimetatud aruandlusele, tagab pakkuja igakuiselt koos arve esitamisega hankija poolt koostatud ja pakkujale esitatud vormidel olevate andmete kohta ülevaate (sh parkimistasud abonentide löikes, jne.) teenuse kohta. Vormidel olevad andmed võivad hankelepingu kehtivuse perioodil muutuda vastavalt hankija vajadustele.
  - 10.10. Arved esitatakse e-arvetena. E-arvele lisatakse fail CSV ja PDF formaadis. Kõigis formaatides olev info on samaväärne.
  11. Kui teenuse kasutajal tekib probleem, mida ei ole loetletud punktis 9.6 ja mida ei saa lahendada iseteeninduse kaudu või kui iseteenindus on ajutiselt häiritud, teostab teenuse osutaja kliendihaldur vajalikud toimingud tööpäevadel, esmaspäevast reedeni, ajavahemikus 8.00–17.00.

- 12. Hankija nõuded Telefonikeskjaamade hooldusteenusele ja Pakkuja pakutav teenus**
- 12.1. Teenuse osutaja hooldab Maa-ameti telefonikeskjaama, Ericssoni MX1.
- 12.2. Hooldusteenuse eesmärk on tagada telefonikeskjaamade takistusteta toimimine ja vajalike programmiliste muudatuste teostamine.
- 12.3. Hooldust teostatakse kaughalduse teel ja keskjaamade asukohas. Hooldus tagab olemasoleva tarkvara ja riistvara takistusteta toimimise.
- 12.4. Teenuse osutaja konsulteerib Maa-ameti esindajaga hoolduse paremaks teostamiseks ning esitab soovitusi võimalike rikete vältimiseks.
- 12.5. Teenuse osutaja tagab Maa-ameti telefonijaamade hoolduse koos regulaarse kontrollimise ja diagnostikaga. Täpse vajaduse hooldustööde ja nende ulatuse määratlemiseks, hooldustööde läbiviimise sageduse jm hooldusega seotud olulised tingimused selgitab välja Teenuse osutaja. Teenuse osutaja kooskõlastab hoolduse läbiviimise olulised tingimused Maa-ameti esindajaga.
- 12.6. Teenuse osutaja tagab telefonikeskjaama rikete, kus mõjutatud on rohkem kui üks abonent, reageerimise tööpäeval 1 (ühe) tunni jooksul ja nende kõrvaldamine tööpäeva piires 4 (nelja) tunni jooksul rikke teatamisest alates.
- 12.7. Teenuse osutaja tagab telefonikeskjaama rikete, kus mõjutatud on üks abonent, reageerimise tööpäeval 2 (kahe) tunni jooksul ja nende kõrvaldamine tööpäeva piires 8 (kaheksa) tunni jooksul rikke teatamisest alates.
- 12.8. Teenuse osutaja tagab rikete kõrvaldamiseks vajalike varuosade olemasolu ja kättesaadavuse. Teenuse osutaja registreerib eraldi kõik rikked Maa-ametis, näidates nii rikke iseloomu, kasutusele võetud meetmed kui rikke kõrvaldamise aja.
- 12.9. Teenuse osutaja tagab telefonikeskjaamade töös programmiliste muudatuste teostamise (abonentide avamised ja sulgemised, piirangute ja suunamiste tegemine, telefonide ekraanitekstide muudatuste tegemine) 1 (ühe) tööpäeva jooksul.
- 12.10. Tellimused esitatakse ja lahenduskäiku puudutavat informatsiooni antakse telefoni ja e-posti teel.
- 12.11. Kõik edastatud pöördumised saavad registreerimisel unikaalse identifikaatori, mis edastatakse pöördujale e-posti teel.
- 12.12. Maa-ameti telefonijaama hooldusteenus lepitakse kokku sideteenuste osutamise kokkuleppes.
- 13. Hankija nõuded telefoniside tehniku teenusele ja Pakkuja pakutav teenus**
- 13.1. Teenuse osutaja teostab Kliimaministeeriumi, Kliimaministeeriumi valitsemisala asutuste ja Maa-ameti tellimuste alusel lauatelefonide teenuse kasutamiseks vajalikud telefoniaparaatide paigaldustööd ja ümberühendamised, arvestades tehnilises kirjelduses toodud erisusi.
- 13.2. Oleme teadlikud, et Teenuse osutaja võib osutada täiendavaid, eelnevalt nimetamata Tehniku teenuseid, mis tuleb eelnevalt kooskõlastada. **Kooskõlastatult Hankijaga osutab Pakkuja täiendavaid, eelnevalt nimetamata (s.t. Hanke dokumendis mitte sisalduvaid) Tehniku teenuseid vastavalt Pakkuja kodulehel toodud avaliku ärikliendi hinnakirja alusel.**
- 13.3. Tellimuste täitmiseks saadab Teenuse osutaja 1 (ühe) tööpäeva jooksul tellimusest telefoniside tehniku, kes teostab vajalikud tööd (näiteks krosseerimised).



- 13.4. Tellimused esitatakse ja lahenduskäiku puudutavat informatsiooni antakse telefoni ja e-posti teel.
- 13.5. Kõik edastatud pöördumised saavad registreerimisel unikaalse identifikaatori mis edastatakse pöördujale e-posti teel.
- 13.6. Teenuse osutaja saab tellimuste täitmiseks kasutada asutuste olemasolevat telefoniside dokumentatsiooni ja kaabeldusskeeme ja dokumenteerib teostatavad muudatused.
- 13.7. Teenuse osutaja kooskõlastab töömahu asutuste kontaktisikuga, juhul kui prognoositav töömaht ületab ühe tunni.
- 13.8. Hangitava teenuse osutamine toimub Tööajal kella 9.00 – 16.00.
- 13.9. Tööd hinnastatakse väljakutsetasu ja telefoniside tehniku tunnihinna alusel.
- 13.10. Töömahtu arvestatakse poole tunni täpsusega. Minimaalne arveldatav töömaht ühe pöördumise kohta on pool tundi.

#### 14. Lisateenused

- 14.1. Pakkuja võimaldab Hankijale alltoodud lisateenuste kasutamist vastavalt Hankija vajadustele Pakkuja kodulehel oleva avaliku hinnakirja alusel või kokkuleppel sellest soodsamate hindadega.
- 14.2. Pakkuja võimaldab kõnekeskuse teenust **Pakutav teenus: Kõnekeskus, Lisainfo Pakkuja kodulehel: [Kõnekeskus - Telia](#)**
  - 14.2.1. Kõnekeskuses on võimalik seadistada tööaega ja töövälisest aega ja seadistada sellest lähtuvalt erinevaid kõne käsitluse reegleid.
  - 14.2.2. Kõnekeskuse agentideks on võimalik lisada lauatelefoni ja/või mobiiltelefoni kasutajat.
  - 14.2.3. Kõnekeskust on võimalik Hankija peakasutajal seadistada ja hallata veebipõhise kasutajaliidese kaudu.
  - 14.2.4. Sisenevad kõnesid on võimalik panna ootejärjekorda, mängida ette ootejärjekorra teadet/ootemuusikat ja suunata kõne vabale agendile.

*/allkirjastatud digitaalselt/*