

Teenusekirjeldus

1. Teenusekirjeldus

1.1. Intsidendid ja nende prioriteedid

- 1.1.1. Intsident on teenindatava süsteemi või selle mõne komponendi rike või muu olukord, kus teenindatav süsteem ei funktsioneerigi nõuetekohaselt. Intsidente liigitatakse kriitilisteks, olulisteks ja väheolulisteks sõltuvalt nende mõjust teenindatavast süsteemist sõltuva IT- teenuse või äriefunktsiooni jätkuvusele.
- 1.1.2. Kriitiline intsident (P1) on (i) teenindatava süsteemi seiskumine või muu rike, mille jätkumine põhjustab või võib väga tõenäoliselt põhjustada teenindatavast süsteemist sõltuva IT- teenuse või äriefunktsiooni seiskumise, v.a. plaanitud katkestuse ajal, või (ii) olulise andmekao- või turvariski avastamine teenindatavas süsteemis.
- 1.1.3. Oluline intsident (P2) on (i) teenindatava süsteemi rike, mille jätkumine põhjustab või võib väga tõenäoliselt põhjustada püsivaid või korduvaid häireid teenindatavast süsteemist sõltuva IT- teenuse või äriefunktsiooni töös, v.a. plaanitud katkestuse ajal, või (ii) mõõduka andmekao- või turvariski avastamine teenindatavas süsteemis, või (iii) teenindatava tõrketu süsteemi komponendi rike, mis põhjustab süsteemi tõrketaluvuse kadumise.
- 1.1.4. Väheoluline intsident (P3) on (i) olukord, kus teenindatavas süsteemis esineb üksikuid juhuslikke häireid, mis ei häiri olulisel määral teenindatavast süsteemist sõltuvate IT- teenuste või äriefunktsioonide tööd, või (ii) teenindatava tõrketu süsteemi komponendi rike, mis küll vähendab süsteemi tõrketaluvust, kuid ei põhjusta selle kadumist.

1.2. Intsidenditeated ja teenindussoovid

- 1.2.1. Intsidenditeade on Kliendi kontaktisiku või automaatse seiresüsteemi poolt Proactile edastatav teave teenindatavat süsteemi puudutava intsidendi avastamisest.
- 1.2.2. Teenindussoov on Kliendi kontaktisiku poolt Proactile edastatav taotlus teenindatava süsteemi konfiguratsiooni muutmiseks (muudatussoov) või nõu saamiseks teenindatava süsteemi või selle kasutamisega seotud küsimustes (konsultatsioonisoov).
- 1.2.3. Intsidenditeade või teenindussoov peab sisaldama vähemalt järgmist teavet: (i) teate liik ja intsidendi puhul selle prioriteet; (ii) puudutatud süsteem või süsteemid; (iii) intsidendi puhul selle kirjeldus ja oletatavad põhjused ning intsidendi ilmumisele eelnenud olulised asjaolud; (iv) teenindussoovi puhul sisukirjeldus ja põhjendus; (v) P3 intsidenditeadete ja teenindussoovide puhul soovitatav lahendus- või täitmisaeg; (vi) teate esitaja nimi ja kontaktandmed.

1.3. Intsidenditeadete ja teenindussoovide käsitlemine

- 1.3.1. Klient esitab intsidenditeated ja teenindussoovid Proactile (i) e-posti aadressil support@proact.ee või (ii) telefonil +372 663 0919.
- 1.3.2. Proact võtab intsidenditeateid ja teenindussoove vastu ning lahendab kriitilisi ja olulisi intsidente ööpäeva- ja aastaringelt. Väheolulisi intsidente lahendab ja teenindussoove täidab Proact tööpäeviti kella 09:00 – 18:00 (tavatöökajal) või muul Kliendiga eraldi kokku lepival ajal.
- 1.3.3. P1 intsidenditeated esitab Klient telefonitsi ja võimalusel täiendavalt iseteenindussüsteemi kaudu või e-postiga. Proacti spetsialist asub intsidenti lahendama 1 tunni jooksul alates telefonikõnest. Kui intsidenti lahendamine kaugtöö korras ei ole võimalik, saabub Proacti spetsialist süsteemi asukohta 4 tunni jooksul teate esitamise (kui süsteem asub väljaspool Tallinna, lisandub kohalejõudmiseks mõistlikult vajalik sõiduaeg).
- 1.3.4. P2 intsidenditeated esitab Klient iseteenindussüsteemi kaudu või e-postiga ja väljaspool tavatööaega täiendavalt telefonitsi. Proacti spetsialist asub intsidenti lahendama 4 tunni jooksul teate esitamise. Kui intsidenti lahendamine kaugtöö korras ei ole võimalik, saabub Proacti spetsialist süsteemi asukohta hiljemalt teate esitamisele järgneval tööpäeval.
- 1.3.5. P3 intsidenditeated ja teenindussoovid esitab Klient iseteenindussüsteemi kaudu või e- postiga. Proacti spetsialist lepib intsidenti lahendamise või teenindussoovi täitmise alustamise aja teate esitajaga kokku hiljemalt teate esitamisele järgneval tööpäeval.
- 1.3.6. Kui intsidenti lahendamises või teenindussoovi täitmises tekib paus (sh tellitud varuosade tarne ootamiseks), teatab Proact Kliendile pausi põhjuse ja oodatava kestuse. Kui paus osutub oodatust pikemaks, teatab Proact Kliendile pausi pikenedamise põhjuse ja uue oodatava kestuse.

1.4. Varuosad

- 1.4.1. Kui Proact leiab, et intsidenti lahendamiseks või ennetamiseks on vajalik teenindatava süsteemi mõne riistvaralise komponendi väljavahetamine, korraldab Proact vajaliku varuosa tarnimise Kliendile ning vajadusel ka selle paigaldamise.

- 1.4.2. Kui Proactilt ostetud teenindataval süsteemil puudub kehtiv tootjagarantii ja kui Klient ei ole sõlminud Proactiga või Proacti vahendusel kolmanda isikuga lepingut, mis hõlmab teenindatava süsteemi varustamist vajalike varuosadega, on vajaliku varuosa hankimine Kliendi kohustus.
- 1.4.3. Varuosad paigaldab Proact tavatööajal lisatasuta, v.a. juhul, kui tootja on varuosa tähistanud lõppkasutaja poolt vahetatavana (CRU, Customer Replaceable Unit vms).
- 1.4.4. Kui Lepingus pole kokku lepitud teisiti, läheb väljavahetatud komponentide omandiõigus automaatselt üle Proactile. Kui Klient keeldub väljavahetatud komponenti Proactile üle andmast, on Proactil õigus Kliendilt sisse nõuda varuosa vahetushetkel kehtiv hind.

1.5. Tarkvarauuendused

- 1.5.1. Kui teenindatava süsteemi tootja seda lubab, annab Proact Kliendile juurdepääsu teenindatava süsteemi tootja poolt pakutavatele püsivara- ja tarkvarauuendustele. Tootja poolt nõutavad või soovitatavad uuendused paigaldab Proact tavatööajal lisatasuta.
- 1.5.2. Kliendil on õigus kasutada tarkvarauuendusi ainult teenindataval süsteemil.
- 1.5.3. Klient kohustub paigaldama või laskma paigaldada kõik teenindatavate süsteemide tootjate poolt nõutavad tarkvarauuendused, sh turvauuendused.

1.6. Tootjate pakutavad täiendavad tugiteenused

- 1.6.1. Kliendi soovil või teenindatava süsteemi tootja nõudel seadistab Proact teenindatava süsteemi kasutama tootja pakutavaid automaatseire- ja -diagnostikateenuseid.
- 1.6.2. Kliendi soovil annab Proact Kliendi kontaktisikutele juurdepääsu teenindatava süsteemi tootja poolt lõppkasutajatele ette nähtud teadmusbaasidele jm tugiteenustele.
- 1.6.3. Lisaks ülalmainitule lähtutakse vastava tootja vastava seadme ekspluatatsiooni ja tugiteenuse osutamise tingimustest, kui need ei lähe vastuollu eelnevalt kokkulepituga.