

## CRM TARNETEENUSE TEENUSTINGIMUSED

### 1. ÜLDSÄTTED

---

- 1.1. Käesolevad Teenustingimused reguleerivad CRM tarneteenuse (edaspidi eraldi "**Teenus**") osutamise tingimusi ning need on CRM tarneteenuse lepingu (edaspidi eraldi "**Leping**", Üldtingimustes nimetatud ka "**Teenusleping**") lahutamatuks osaks. Teenustingimused koos Põhi- ja Üldtingimustega moodustavad Lepingu põhiosa.
- 1.2. Lisaks Teenustingimustele reguleerivad Teenuse osutamist Üldtingimused, mis on samuti Lepingu s.o Teenuslepingu lahutamatuks osaks. Üldtingimustes on sätestatud Teenuse osutamise üldised tingimused, sh Teenuse eest tasumise tingimused, Poolte kohustused, vastutus, konfidentsiaalsuskohustus, teadete edastamine, andmekaitse ja vaidluste lahendamise seadusega seonduv jms.
- 1.3. Teenuse osutamisega seonduva osas, mis ei ole reguleeritud Teenustingimustega või Lepinguga lähtuvad Pooled Üldtingimustes või Lepingu Lisa(de)s sätestatud.
- 1.4. Mõisted mida kasutatakse Teenustingimustes omavad neile Üldtingimuse peatükis 2. omistatud tähendust.

### 2. LEPINGU OBJEKT

---

- 2.1. Lepingu s.o Teenuslepingu objektiks on Põhitingimustes ja/või Lepingu Lisa(de)s kokkulepitud Teenuse ehk CRM tarneteenuse osutamine, mille alusel Teenuse osutaja tarnib FONTAKT CRM pilveteenuse (edaspidi "**CRM**") järgnevalt:
  - CRM SLA tase;
  - CRM kasutajatoe
  - CRM seadistamise, integratsiooni ja Kliendi tellitud arendused (arendused toodud eraldi Lisadena antud Lepingule)
- 2.2. CRM omaduste ülevaade leitav [www.fontakt.com/crm](http://www.fontakt.com/crm).
- 2.3. Teenuse osutamiseks peab Kliendi sh lõppkasutaja riistvara vastama nõudmistele, mis on kättesaadavad (<https://resources.crm-service.fi/en/guide/system-requirements/>)
- 2.4. CRM konsultatsioon, arendus, juurutamis- ja integreerimise projektid lepitakse kokku eraldi töökäskudena, mis on Lisa(d) Lepingule.
- 2.5. Teenuse osutaja pakub esmast tugiteenust Kliendi peakasutajale vastavalt SLA tasemetele. Tuge pakutakse läbi Klienditoe portaali, Skype'i, telefoni või mõne muu internetis kasutatava suhtluskeskkonna.
- 2.6. Teenust osutatakse vastavalt Lepingule, selle Lisa(de)le, Üld- ja Teenustingimustele. Teenuse hinnad ja muud spetsiifilised tingimused on sätestatud Lisa(de)s sh Kliendile esitatud pakkumises, mis on Lepingu Lisa 1 (edaspidi "**Lisa 1**"). Lisad, sh Lisa 1, muutuvad Pooltele siduvaks ja jõustuvad vastava Lisa mõlemapoolisel allkirjastamisel või Lepingu sõlmimisel vastavalt Üldtingimuste punktile 1.3.
- 2.7. Kui Klient soovib Lepingu alusel tellida lisateenuseid sh CRM lisakomponente, lepitakse neis kokku eraldi Lisana.
- 2.8. CRM-i pakutakse vastavalt käesolevas peatükis toodud tingimustele. CRM kasutajatoe tööajad on kirjeldatud punktis 7.
- 2.9. CRM lahendust arendab ja majutab Soome ettevõtte CRM-service Oy, aadress Lutakonaukio 1, 40100 Jyväskylä, Soome (edaspidi "**Tarnija**"), kontaktisik: Mikko Korpela ([mikko.korpela@crm-services.fi](mailto:mikko.korpela@crm-services.fi)). Teenusele kehtivad muuhulgas Tarnija tingimused, mis on kättesaadavad <https://resources.crm-service.com/en/legal/>.

### 3. HINNAD JA ARVELDUS

---

- 3.1. Teenuse hinnad on sätestatud Lisas 1 ja/või muudes Lisades. Teenusele, selle juurde kuuluva muule teenuse või lisateenusele (sh näiteks CRM lisakomponentidele, CRM-i töötundidele jms), mille hinnad ei ole sätestatud nimetatud Lisas 1 või muudes Lisades, kohalduvad Üldhinnakirja järgsed hinnad.
- 3.2. Teenuse osutaja arveldab Kliendiga kuiselt Teenuste sh lisateenuste eest, mis on kirjeldatud Lisas 1, v.a juhul kui vastavas Lisas või Üldhinnakirjas on sätestatud teisiti. CRM litsentsitasud arvutatakse kuiselt ja arveldatakse ettemaksuna kuu alguses, kuu vahetusel tarkvaras olevate kasutajate eest.
- 3.3. Konsultatsiooni, seadistamise, lahenduse kujundamise ja koolituse tunni hind Kliendile on sätestatud Üldhinnakirjas, v.a. kui Lisas 1 on sätestatud teisiti. Tunnitasu arvestatakse poole (0,5h) tunni täpsusega.
- 3.4. Reisi- ja kuluhüvitised esitatakse järgneval kuul peale kulu tekkimist koos selgitusega kulu liigi ja omaduste kohta.
- 3.5. Teenuse osutajal on õigus muuta Lepingus ja Lisades kirjeldatud CRM-i hindu järgnevalt:
  - 3.5.1. 3 (kolme) kuulise etteteatamisega kui punktis 3.3 kirjeldatud tunnitasu muutub;
  - 3.5.2. 6 (kuue) kuulise etteteatamisega kui CRM litsentsitasu või kasutajate litsentsitasu suureneb (maksimaalselt 15% aastas);
  - 3.5.3. 3 (kolme) kuulise etteteatamisega kui lisamoodul või kolmanda osapoole teenus muudab hindu (näiteks BI moodul).

### 4. KASUTAJA LITSENTSITASUD

---

- 4.1. Kasutajate litsentsitasud (Fontakt CRM litsentsitasu) arvutatakse iga kuu lõpus kõrgeima kasutajate arvu järgi. Kliendil on õigus ise lisada ja eemaldada kasutajaid. Kasutajate minimaalne arv on 5 kasutajat.
- 4.2. Teenuse osutaja arveldab Kliendiga kuiselt, teenuste eest, mis on kirjeldatud Üldhinnakirjas Baaslitsents (Fontakt CRM litsentsitasu) ja CRM-i lisakomponentide hinnad. CRM-i kasutajate litsentsid arvutatakse kuiselt ja arveldatakse ettemaksuna kuu alguses, suurima kasutajate arvu eest eelmisel kuul.

### 5. ÕIGUSED ANDMETELE JA TEENUSTELE

---

- 5.1. Kõik õigused on kaitstud ja kuuluvad Tarnijale. Tarnija omab õigusi CRM-i lähtekoodile ja kogu CRM-ile, omades selle autoriõigust ja omandiõigust. Tarnija omab ka Kliendi poolt tehtu või tellitud seadistusi või arendusi CRM-is.
- 5.2. Kliendil ei ole autoriõigust, omandiõigust ega ka mittemateriaalset õigust CRM-ile, teenusele lõpptulemusele ja lähtekoodile.

- 5.3. CRM võib kasutada kolmanda osapoole teenuseid ja avatud lähtekoodiga teenuseid osana CRM-ist. Kolmandate osapooltega seotud lahendustega seotud õigused on reguleeritud vastavalt Tarnija ja kolmanda osapoole vahel sõlmitud lepingule.
- 5.4. Kliendil on õigus CRM-i salvestatud andmetele ja nende kasutamisele üle interneti vastavalt kokkuleppele ja tellitud litsentsile.
- 5.5. Kliendil on õigus küsida igal ajahetkel koopiast andmetest, mis on salvestatud CRM-i (arveldatav töötunni alusel). Kliendil on lisaks võimalik andmeid eksportida kasutades peakasutaja profiili.
- 5.6. Peale teenuse lõpetamist ja CRM-i sulgemist ei ole võimalik enam Kliendi poolt sisestatud andmeid taastada.

## 6. INTSIDENTIDE ASTMED

- 6.1. Käesolevas punktis on toodud Kliendi intsidentide astmed, mis on järgnevad:
  - 6.1.1. "Severity 4" - Madal mõju ettevõttele, probleem mis piirab vähesel määral tööd või on kosmeetiline probleem CRM-is. Alternatiivne lahendus või manuaalne sisestus on võimalik.
  - 6.1.2. "Severity 3" - Keskmine mõju ettevõttele, probleem mis piirab tööd CRM-is. Alternatiivne lahendus või manuaalne sisestus on võimalik.
  - 6.1.3. "Severity 2" - Suur mõju ettevõttele, probleem mis mõjub jõudlusele või piirab olulisel määral CRM-i kasutamist. Alternatiivne lahendus puudub.
  - 6.1.4. "Severity 1" - Kriitiline probleem, mis piirab kogu CRM-i kasutamist (näiteks CRM-i viide ei avane). Alternatiivne lahendus puudub. Probleem vajab kohest reageerimist.
- 6.2. Kõik probleemid "Severity" tasemega peavad olema korratavad, et intsidenti lahendada ja viga tuvastada. Intsident peab olema sisestatud Klienditoe portaali koos vajaliku infoga vea tuvastamiseks (näiteks pilt või selgelt kirjeldatud tegevuste jada).
- 6.3. Erandid – SLA tasemeid kohaldatakse vaid CRM-i moodulite ja funktsioonidele. Kliendile loodud integratsiooni liidesed, rakendused või eraldi seisvad portaalid ei kuulu SLA tingimuste alla. Erandid saab lisada SLA tingimuste alla eraldi kokkuleppel.

## 7. TÖÖAEG SLA TASEMETELE

- 7.1. Käesolevas punktis on toodud CRM kasutajate tööajad SLA tasemetele ja need on järgnevad:

SLA tase	Tööaeg	Ajavöönd
Standard	E–R, 9.00 - 16.30	GMT +2 tundi
Kuld	E–R, 8.30 - 17.00	GMT +2 tundi
Platinum	E–R, 8.00 - 17.30	GMT +2 tundi

## 8. TAGASISIDE AEG

- 8.1. Käesolevas punktis on toodud CRM-i kasutajate tagasiside ajad vastavalt intsidentide astmetele SLA tasemetele ja need on järgnevad:

SLA tase	Platinum (24x7)	Kuld (12x5)	Standard
Teadete limiit	Piiramatult	Piiramatult	Piiramatult
Kriitiline probleem [Severity 1]	120 minutit või vähem; 24x7	4 tundi	12 tundi
Suur mõju ettevõttele [Severity 2]	4 tundi	12 tundi	24 tundi
Keskmine mõju ettevõttele [Severity 3]	16 tundi	24 tundi	48 tundi
Madal mõju ettevõttele [Severity 4]	32 tundi	48 tundi	96 tundi
Teadete edastamine läbi Klienditoe portaali	Sisaldub	Sisaldub	Sisaldub
N-ö „Live“ klienditugi	24x7	Tööaeg vastavalt punktile 7.1.	Tööaeg vastavalt punktile 7.1.
CRM-i jõudluse monitooring	Jah	Jah	Ei
Võrguühenduse olemasolu ja CRM-i reageerimisaja kontroll	Jah	Jah	Ei

## 9. LAHENDUSAJA EESMÄRK

- 9.1. Käesolevas punktis on toodud lahendusaja eesmärgid vastavalt intsidentide astmetele SLA tasemetele ja need on järgnevad:

SLA tase	Platinum (24x7)	Kuld (12x5)	Standard
Kriitiline probleem [Severity 1]	1 tund	4 tundi	1 Tööpäev
Suur mõju ettevõttele [Severity 2]	1 Tööpäev	2 Tööpäeva	3 Tööpäeva

Keskmine mõju ettevõttele [Severity 3]	4 Tööpäeva	8 Tööpäeva	Saabuv või järgmine teenuse üldine uuendus
Madal mõju ettevõttele [Severity 4]	Saabuv või järgmine teenuse üldine uuendus	Saabuv või järgmine teenuse üldine uuendus	Saabuv või järgmine teenuse üldine uuendus

9.2. Lahendusaega arvestatakse alates teate sisestamisest Klienditoe portaali ja kui teade on staatuses "töös".

## 10. TEENUSE KÄTTESAADAVUS SLA TASEMETELE

10.1. Käesolevas punktis on toodud Teenuse kättesaadavus SLA tasemetele ja need on järgnevad:

SLA tase	Kättesaadavus*	Päevas#
Plaatinum	99 %	6,4 min
Kuld	99 %	6,4 min
Standard	94 %	39,6 min

10.2. Punktis 10.1. tabelis toodud Teenuse kättesaadavus (märgitud tabelis Kättesaadavus\*) on garanteeritud vaid tööajal, tööajad SLA tasemetele on toodud punktis 7.1. Teenuse kättesaadava aja hulka ei kuulu järgnevad juhtumid:

- 10.2.1. Teenuse osutaja internetiühenduse puudumine (teleoperaatori kaabli lõhkumine või seadmete viga);
- 10.2.2. Erinevat tüüpi ründed (näiteks: DoS, DDoS);
- 10.2.3. Kliendi internetiühenduse puudumine või riistvara probleemid.

10.3. Punktis 10.1. tabelis on toodud maksimaalne aeg (märgitud tabelis Päevas#) , mille jooksul Teenusele ligipääs võib puududa.

## 11. PLANEERITUD HOOLDUS

11.1. Teenuse planeeritud hooldus, mis võib põhjustada Teenuse kättesaadavuses katkestusi, viiakse läbi tööaja välisel ajal. Teenuse uuendused ja parandused tehakse vajadusel igal nädalal neljapäeviti kella 18:00 kuni 19:30 (GMT +2).

11.2. Punktis 11.1. toodust erandina viiakse kõik kriitilised või turvalisust puudutavad uuendused läbi koheselt olenemata ajast ja Teenuse kättesaadavuse katkestuse pikkusest.

11.3. Klientidel kellel on eraldiseisev lahendus (*Dedicated server*) või SLA tase Plaatinum, saavad valida uuenduste aja vastavalt vajadusele, väljaarvatud kriitiliste või turvalisust puudutavate uuenduste puhul.

## 12. KONFIDENTSIAALSUS JA VASTUTUS

12.1. Konfidentsiaalsuskohustus ja Poolte vastutus on sätestatud Üldtingimustes. Teenuse osutaja hoidma kõiki Kliendi poolt CRM-i salvestatud andmeid konfidentsiaalsena ning mitte kasutama neid andmeid ega andma neid edasi kolmandatele isikutele.

12.2. Teenuse osutaja ei saa kontrollida Kliendipoolset CRM-i kasutamist üle internetiühenduse. Seega on Teenuse kasutajatunnuste haldamine täielikult Kliendi vastutusel.

## 13. LEPINGU KEHTIVUS JA LÕPPEMINE

13.1. Leping kehtib alates selle jõustumisest ja on sõlmitud tähtajatuna.

13.2. Mõlemal Poolel on õigus Leping korraliselt (ilma põhjuseta) üles öelda teatades sellest teisele Poolele vähemalt 3 (kolm) kuud ette.

13.3. Kliendil on õigus Leping lõpetada teatades sellest kirjalikult 3 (kolm) kuud ette, saates teate e-posti aadressile [abc@fontakt.com](mailto:abc@fontakt.com)

13.4. Lepingu erakorralise ülesütlemise alused on toodud Üldtingimuste punktis 10.4. Lisaks nimetatule on Teenuse osutajal õigus lõpetada Leping ja sellekohane Teenuse osutamine koheselt kui Klient kasutab CRM-i otseselt või kaudselt ebaseadusliku tegevuse jaoks, ega lõpeta vastavatest meeldetuletustest hoolimata nimetatud tegevust nädala jooksul meeldetuletuse tegemisest alates. Nimetatud juhul ei vastuta Teenuse osutaja Kliendile Teenuse osutamise lõpetamisest tekkinud tagajärgede sh mistahes kahjude eest.

## 14. LÕPPSÄTTED

14.1. Käesolevad Teenustingimused kehtivad Lepingu jõustumisel alates 01.08.2023.a.