

## TARKVARAPROGRAMMI KASUTAMISEGA SEOTUD TEENUSTE KASUTAMINE

### Tarkvaraprogramm Books ja Standard ERP

#### Majutusteenuse eritingimused

kehtivad alates 01.04.2016.a.

- 1) Majutusteenus on tasuline Teenus, millega määratletakse tehniline keskkond (edaspidi nimetatud „Keskkond“), kus Kliendi poolt kasutatav Tarkvaraprogramm ja selle andmebaas asuvad ning luuakse võimalus Tarkvaraprogrammile ligipääsemiseks. Majutusteenus ei ole seotud Tarkvaraprogrammi ja/või selle funktsionaalsuse kasutamisega ega sellega seotud andmetöötlustest tulenevate võimalike probleemide lahendamisega.
- 2) Juhul, kui Excellent ja Klient ei ole kokku leppinud teisiti, eeldab Tarkvaraprogrammi kasutamine ka Majutusteenuse kasutamist.
- 3) Kliendi poolt Majutusteenuse eest makstav tasu sõltub Kliendi andmebaasi suuruselt, andmebaasi kasutamise õigust omavate isikute arvust ja ajast, mille jooksul Majutusteenus on Kliendile kättesaadav. Majutusteenuse hind ei sõltu sellest, kas Klient reaalselt Keskkonda või selles olevat Tarkvaraprogrammi kasutas. Majutusteenuse hind on antud Kliendile tehtud Pakkumuses. Hindadele lisandub käibemaks.
- 4) Kliendil on enne Majutusteenuse kasutama hakkamist õigus küsida Excellentilt täiendavat informatsiooni selle võimaluste ja kasutusvajaduste kohta.
- 5) Juhul, kui Pooled ei ole kokku leppinud teisiti, toimub Majutusteenuse osutamine ühe (1) kuu pikkuste perioodide kaupa.
- 6) Keskkonna puhul on tegemist paroolidega kaitstud virtuaalse kontoga, milline on mõeldud kasutamiseks ainult Excellenti Majutusteenuse administraatori poolt. Kliendi ligipääs Keskkonnas asuvale Tarkvaraprogrammile toimub läbi selleks ettenähtud kasutajaliidese või veebilehitseja. Klient on kohustatud kasutama Tarkvaraprogrammi enda tarbeks. Klient on teadlik sellest, et Tarkvaraprogrammile juurdepääs on ainult Kliendil ja seega vastutab ta ise kõigi tagajärgede eest, mis kaasnevad juurdepääsu võimaldavate paroolide vms avaldamisega kolmandatele isikutele. Excellent ei jälgi Kliendi tegevust Tarkvaraprogrammi kasutamisel.
- 7) Majutusteenuse osutamisega seoses Excellent:
  - loob Kliendile sobiva konfiguratsiooniga Keskkonna, st loob Kliendile virtuaalse konto ja ligipääsuõiguse Tarkvaraprogrammile (ei sisalda andmesidega seotud tegevusi);
  - paigaldab Keskkonda mistahes Teenuste osutamiseks vajaliku

Tarkvaraprogrammi ja muud tarkvaralised lahendused Tarkvaraprogrammi funktsioneerimiseks;

- hooldab ja haldab vastavalt vajadusele Keskkonnas asuvat tarkvara selle funktsioneerimise tagamiseks (sh uuendab Tarkvaraprogrammi vastava automaatse paigaldamise rakenduse kaudu, uuendab ja hooldab operatsioonisüsteemi ja muud Tarkvaraprogrammi funktsioneerimiseks vajalikku tarkvara, kontrollib tarkvara tavapärasest funktsioneerimist Keskkonnas jne). HAL-rakenduste kasutamise korral võib Tarkvaraprogrammi uuendamiseks olla vajalik täiendavate tasuliste Abiteenuste osutamine Excellenti poolt;
- teeb perioodiliselt automatiseeritud Keskkonnast ning seal asuva Tarkvaraprogrammi andmetest ja andmebaasist varukoopiaid.

8) Keskkonna kasutamine eeldab Kliendil internetiühenduse (soovitatavalt minimaalse kiirusega 1MB/s) olemasolu. Tarkvaraprogramm asub Keskkonnas ning seda on Kliendil võimalik kasutada vastavate kliendiprogrammid/rakenduste olemasolul Kliendi tööjaamades/seadmetes või veebilehitsejat kasutades.

9) Tarkvaraprogrammi kasutamiseks ja Keskkonnale ligi pääsemiseks on vajalik Kliendi tööjaamadesse/seadmetesse paigaldada vastavad kliendiprogrammid/rakendused ning need seadistada. Nimetatud tegevused ei kuulu Majutusteenuse hulka ning need loetakse täiendavateks tasulisteks Abiteenusteks. Tasulisteks Abiteenusteks loetakse muuhulgas ka:

- Kliendi soovil Keskkonnas asuvast andmebaasist/andmetest täiendavate varukoopiate tegemist lisaks käesolevates eritingimustes sätestatud varukoopiatele;
- Keskkonnas oleva Tarkvaraprogrammi andmebaasi/andmete koopia edastamist Kliendile (v.a. andmebaasi tekstikoopia automatiseeritud edastamine Kliendile mõistliku ajavahemiku tagant);
- täiendavate turvakanalite loomist Keskkonnale ligipääsemiseks.

10) Klient kinnitab, et ta on teadlik asjaolust, et tulenevalt tehnoloogiate, andmetöötlussüsteemide arhitektuuri ja riistvara spetsiifikast ei ole võimalik tagada Keskkonna pidevat ja tõrgeteta toimimist ning Keskkonna töös võib esineda vigu, mistõttu teenuse osutaja ei taga Keskkonna pidevat toimimist ega töökindlust. Keskkonna toimimise tagamiseks analüüsib Excellent Keskkonda ja vajadusel uuendab Tarkvaraprogrammi ning püüab vähendada tarkvara vigadest tulenevaid mõjusid.

11) Majutusteenuse plaaniväliste katkestuste aeg kalendrikuus ei ületa 8 (kaheksat) tundi.

12) Keskkonna hoolduse ja andmete varundamisega seoses (toimub üldjuhul öösiti ajavahemikus 21.00-09.00) võib esineda Teenuse saamises piiranguid ja ajutisi katkestusi.

13) Vajadusel võib Keskkonnas ilma eelneva teavitusega teha lühiajalisi (s.o. kuni ca 5 minuti pikkusi) katkestusi igal ajal.

- 14) Klient ei tohi ilma Excellenti nõusolekuta muuta Keskkonnas asuvat Tarkvaraprogrammi, seda käitavat operatsioonisüsteemi ega lisada Keskkonda iseseisvalt muid tarkvaraprogramme või nende osasid.
- 15) Klient kasutab Keskkonda Tarkvaraprogrammi ja sellega seotud Teenuste kasutamiseks, sh vastavate sisendite ja tulemuste salvestamiseks, hoidudes samas muudest andmemahutu ebamõistlikult suurendavatest toimingutest (nt filmiklippide salvestamisest dokumendihalduse funktsiooni kasutades vms). Juhul, kui Klient kasutab Keskkonna ressursse ebaotstarbekalt, on Excellentil õigus kehtestada Keskkonnale mahulisi piiranguid teavitades sellest Klienti.
- 16) Kõik Kliendi toimingud Keskkonna kasutamisel, mida ei ole käesolevates eritingimustes või Poolte poolt sõlmitud täiendavates kokkulepetes selgesõnaliselt lubatud, on keelatud.
- 17) Excellent võimaldab Majutusteenust kasutavale Kliendile Keskkonnast (v.a. Tarkvaraprogrammist ja/või mistahes muudest Teenustest) tulenevate probleemide lahendamiseks tuge (edaspidi nimetatud "Majutustugi"). Sellise Majutustoe eesmärgiks on Keskkonna tehniliste probleemide/rikete (edaspidi nimetatud "Intsident") tuvastamine, lahendamine ning juhendamine.
- 18) Intsidentiks ei loeta selliseid probleeme/rikkeid, mis on tingitud väljaspool Keskkonda asuvatest/tulenevatest teguritest (sh tõrked andmesidekanalis, Kliendi tööjaama rike jne) või Kliendist tulenevast asjaolust (nt Tarkvaraprogrammis tehtud konkreetsetest valikutest). Selliste, Intsidentiks mitte olevate, probleemide/rikete kõrvaldamine ja sellega seotud juhendamine loetakse tasuliseks Abiteenuseks.
- 19) Excellentiga kooskõlastatud Kliendi kontaktisik kohustub Intsidenti toimumisel esitama Excellentile andmed Intsidenti kohta e-posti aadressile [pilv@excellent.ee](mailto:pilv@excellent.ee) järgmises vormis:
  - Kliendi ja kontaktisiku nimi ja telefoni number;
  - Intsidenti täpne kirjeldus.
- 20) Majutustuge osutatakse kõikidel päevadel ajavahemikus 09.00-21.00. Intsidenti kohta esitatud nõuetekohasele teatele reageerib Excellent kahe (2) tunni jooksul, v.a. Majutustoe mitteosutamise ajal (21.00-09.00), mil vastav tähtaeg peatub. Esmasel reageerimisel annab Excellent Kliendile informatsiooni tuvastatud asjaolude kohta ning määratleb Intsidenti lahendamise eeldatava aja. Üldjuhul lahendatakse Intsident Excellentilt hiljemalt ühe (1) päeva jooksul.
- 21) Majutusteenusega seonduvate probleemide lahendamiseks kohustub Klient olema Excellentile mõistlikult kättesaadav ning vastama Excellentilt poolt esitatud küsimustele. Klient kohustub ilma viivitusega ja tasuta esitama Excellentile vajalikku, korrektset ja piisavat teavet.

- 22) Excellenti töötajad, kes tegelevad Keskkonnas tarkvara hooldamise ja haldamise ja/või Majutustoe teostamisega, on sõlminud Excellentiga konfidentsiaalsuslepingud.
- 23) Keskkonnas asuva Tarkvaraprogrammi andmebaas ja automaatselt tehtavad varukoopiad on krüpteeritud. Andmete krüpteerimise tõttu puudub Excellenti töötajatel võimalus ilma Kliendi poolt loodud võimaluseta/võimaldatud juurdepääsuta iseseisvalt andmetega tutvuda.
- 24) Mõningate tehniliste rikete ja probleemide kõrvaldamine eeldab Kliendi poolt Excellenti vastavale Keskkonna haldust/hooldust ja/või Majutustuge teostavale töötajale (Majutusteenuse administraatorile) juurdepääsu loomist. Selle tulemusena võib Excellenti töötajale teatavaks saada osa krüpteerimata andmebaasi andmetest. Selline krüpteerimata andmetele juurdepääs on juhuslik ja osaline. Peale Intsidendi lahendamist on Kliendil kohustus antud juurdepääsuõigused tõkestada.
- 25) Kliendil on õigus nõuda juurdepääsu Tarkvaraprogrammi logidele selleks, et vaadata, milliseid tegevusi erinevad isikud (sh Excellenti töötajad) on andmebaasis teinud.
- 26) Excellent ei vastuta andmesideühendusest tingitud puuduste ja vigade, sh andmete edastamisel andmete hävimise, muundumise, kolmandatele isikutele teatavaks saamise, Keskkonna kasutamise võimatuse vms ega sellest tulenevate tagajärgede, sh kahjude, eest.
- 27) Excellent ei vastuta andmete hävimise, muundumise, kolmandatele isikutele teatavaks saamise vms eest, kui see on tingitud Kliendi poolt Keskkonnas asuva Tarkvaraprogrammi kasutamisest või Kliendi poolt kasutatava Tarkvaraprogrammi vigadest.
- 28) Juhul, kui ei ole kokku lepitud teisiti, varundab Excellent Keskkonnas asuvat andmebaasi/andmeid automaatse lahenduse abil teises asukohas asuvasse serverisse üks (1) kord ööpäevas. Tehtud varukoopiaid säilitatakse üks (1) kalendrikuu. Varukoopiaid kasutatakse vajadusel rikete/probleemide korral Keskkonnas andmebaasiandmete taastamiseks. Juhul, kui Klient avaldab selleks soovi ning esitab vajalikud tehnilised andmed, on Kliendil õigus saada mõistlike ajavahemike (mitte sagedamini kui kolme (3) kuu) tagant Keskkonnas oleva Tarkvaraprogrammi andmebaasi/andmete automaatse tekstikooopia.
- 29) Majutusteenuse kasutamisel ei toimu eraldi selle teenuse üleandmist/vastuvõtmist. Teenus loetakse Kliendile üleantuks Keskkonnale ligipääsuõiguse andmisega.
- 30) Kliendile osutatav Majutusteenus ja selle tulemused on seotud Tarkvaraprogrammi kasutamisega. Tarkvaraprogrammi enda, aga samuti selle kasutamisega seotud tehniliste vahendite ja süsteemide ning kasutajate endi tegevuse tõttu ei ole võimalik välistada tehnilist laadi vigu ja tõrkeid Tarkvaraprogrammi (sh selle funktsionaalsuse kohanduste) ja/või Majutusteenuse käitamises ja/või tulemustes. Klient nõustub sellega, et Tarkvaraprogrammi ja/või Majutusteenuse toimimine ja/või selle kasutuseesmärkide

saavutamine sõltub olulises ulatuses Kliendi enda tegevusest ning hoolsusest (sh kasutuses olevast riistvarast, oskusest ja pädevusest, varundamisest, probleemidest teavitamisest, sisemisest töökorraldusest jne), aga samuti kolmandate isikute tegevusest (nt sideettevõtjad) ning arvutites kasutatavast muust tarkvarast.

- 31) Excellentil on õigus Majutusteenuse osutamisel kasutada alltöövõtjaid. Majutusteenuse osutamisel kasutab Excellent Keskkonna majutamisel teenuseosutajaid, kes võivad Majutusteenuse osutamise ajal ka muutuda (st et üldjuhul ei asu Keskkond füüsiliselt Excellenti riistvaras, vaid kasutatakse pilveteenuse pakkujaid, nt Amazon jt). Excellent valib Keskkonna majutamise (pilveteenuse) osutajaid hoolikalt, eesmärgiga tagada mõistlik lahendus (sh peab teenuseosutaja poolt pakutav lahendus tagama serverite dubleerimise, kasutuses olevate serverite füüsilise juurdepääsu turvakontrolli ja kaitse olemasolu, minimaalse 10Mbit/s andmesideühenduse olemasolu ning serverite katkematu toitelahenduse (UPS) olemasolu). Kliendi soovil teavitab Excellent Kliendi teenuseosutajast, kelle lahendust Keskkonna majutamisel kasutatakse.
- 32) Juhul, kui Pooled ei lepi kokku teisiti, esitab Excellent Majutusteenuse eest Kliendile arve vastava teenuse osutamise perioodile eelneva kuu alguses. Arve maksetähtajaks on seitse (7) päeva.
- 33) Excellent esitab Kliendile arved e-arvetena või PDF-formaadis. Makse loetakse tasutuks selle Excellenti kontole laekumise kuupäevast.
- 34) Excellentil on õigus Majutusteenuse osutamine peatada kui Klient on Excellenti ees oma maksekohustustega viivituses. Excellent ei vastuta sellisest teenuse osutamise peatamisest tulenevate mistahes tagajärgede eest.
- 35) Excellentil on õigus Majutusteenuse osutamise kokkulepe üles öelda, kui Klient on Excellenti ees oma maksekohustustega viivituses rohkem kui kolmkümmend (30) kalendripäeva.
- 36) Kliendil on õigus konkreetne Majutusteenuse osutamise kokkulepe üles öelda, kui Excellent ei täida oma lepingujärgseid kohustusi kolmekümne (30) päeva jooksul peale Kliendi poolse kirjaliku nõude saamist selline rikkumine lõpetada.
- 37) Majutusteenuse lõppemine ei vabasta Kliendi selliste kohustuste täitmisest, mille kehtimajäämist teenuse lõppemisel tuleb eeldada. Majutusteenuse lõppemine ei vabasta Kliendi lepingu täitmisega seoses tekkinud rahaliste kohustuste täitmisest. Kliendil ei ole samuti õigust nõuda Majutusteenuse eest tasutud summade osalist või täielikku tagastamist.
- 38) Majutusteenuse lõppemisel peatab Excellent Kliendi ligipääsuõigused Tarkvaraprogrammile.
- 39) Üldtingimuste ja/või eritingimuste mõne sätte vastuolu seaduse või mõne muu õigusaktiga ei mõjuta muid sätteid. Sätte seaduse või õigusaktiga vastuolu tuvastamisel

asendavad Pooled selle esimesel võimalusel võimalikult sarnase õiguspärase sättega. Juhul, kui Pooled ei jõua sätte asenduses kokkuleppele, eeldatakse, et Excellent ei oleks Majutusteenuse lepingut selliste tingimustega sõlminud, v.a. kui Excellent kinnitab vastupidist.

- 40) Käesolevad eritingimused täpsustavad üldtingimustes (s.o. Tarkvara litsentsileping Hansaworld tarkvarale, Hansaworldi teenuste liitumisleping, mis on kättesaadavad aadressil: [www.excellent.ee/tingimused](http://www.excellent.ee/tingimused)) sätestatud tingimusi. Vastuolude korral üldtingimuste ja eritingimuste vahel lähtutakse üldtingimustest.
- 41) Vastuolude korral käesolevate eritingimuste keeleversioonide vahel juhindutakse eritingimuste eesti keelsest versioonist.

