

Teenuse nimetus:

# TELIA WAF KAITSE

## 1. Teenuse kirjeldus



1.1. Teenuse raames võimaldab Telia kliendil ööpäevaringselt kasutada WAF Kaitse platvormi (edaspidi Platvorm), mille kaudu on võimalik automaatselt tuvastada ja tõrjuda internetist lähtuvaid veebiserveri ummistamise ründeid ning veebilehe töö häirimise ja üldsusele teadaolevate turvaaukude ärakasutamise katseid.

1.2. Teenuse kasutamine aitab tõsta veebiserveri teeninduskiirust ja veebipäringute teenindamise jõudlust tipptundidel.

- ✓ Teenust osutatakse kliendi poolt määratud süsteemidele IPv4 ja/või IPv6 protokollide aadresside kaudu. Seejuures osutatakse teenust Telia andmekeskustes Telia välisvõrgu ühenduste kaudu, kliendi juurde teenuse toimimiseks seadmeid ei paigaldada.
- ✓ Platvorm toimib klasterlahendusena ja on kliendile kättesaadav jagatud ressursina. Telial on õigus klientide veebiliiklust jaotada või klasteri eri osade vahel ringi tõsta, et hajutada ja ühtlustada klasteri osade koormust, tagada teenuse sujuvam ja tõrgeteta töö ja teostada klasteri osade korralisi hooldustöid. Nimetatud tegevused toimuvad kliendi veebilehe kasutajate jaoks üldjuhul märkamatuks või esineb lühiajalisi viivitusi.
- ✓ Platvormi kaitse on aktiivne ööpäevaringselt (24/7/365). Teenuse raames suunatakse kogu kliendi veebiserveri liiklus läbi Platvormi, et analüüsida veebiserveri suunas tehtavaid päringuid ning neile päringutele veebiserveri poolt välja saadetavaid vastuseid. Rünaku tuvastamise korral rakendub automaatselt Platvormi kaitsevõimekuse funktsioon, st ohtlikud päringud blokeeritakse.
- ✓ Tavapärase võrguliikluse/veebilehe kasutuse puhul Platvormi kaitsevõimekus ei rakendu.
- ✓ Tuvastatud küberohtude ja rakendunud kaitsemeetmete kohta on kliendil võimalik saada ülevaade vastavast raportist, samuti kliendi veebiliikluse logidest.

1.3. Teenuse kasutamiseks valib klient enda vajadustele vastava teenuspaketi:

| Teenuspakett | Veebiliikluse tipptunni koormus | Veebilehete hulga piirang                      | Maksimaalne reageerimisaeg pöördumiste lahendamisel |
|--------------|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Light        | Kuni 10 Mbit/s                  | 1 IP-aadress/ veebileht (1 juurdomeen)         | kuni 8 h tööpäeval (9.00-17.00)                     |
| Standard     | Kuni 25 Mbit/s                  | kuni 2 IP-aadressi/ veebilehte (2 juurdomeeni) | kuni 4 h tööpäeval (9.00-17.00)                     |
| Plus         | Kuni 25 Mbit/s                  | kuni 4 IP-aadressi veebilehte (4 juurdomeeni)  | kuni 4 h tööpäeval (9.00-20.00)                     |
| Premium      | Kuni 50 Mbit/s                  | kuni 8 IP-aadressi/ veebilehte (8 juurdomeeni) | kuni 4 h tööpäeval (9.00-20.00)                     |

- ✓ Paketis sisalduvate teenuse parameetrite valikute ja Platvormile ligipääsu täpsem kirjeldus on avaldatud kodulehel.

1.4. Teenus toimib „nii nagu on“ („as is“) põhimõttel, ilma täiendava toimimise garantiita. Platvorm ei pruugi avastada, kõrvaldada, vältida või välistada kõiki aset leidvaid veebilehe töö häirimise ja veebiserveri ummistamise rünnakuid, samuti mitte tõrjuda veel avastamata või avalikustamata

turvaaukude kaudu sooritatud ründeid.

- ✓ Suuremahulise rünnaku korral (sh teiste Platvormi kasutavate Telia klientide vastu) võib kliendi veebilehe töö olla häiritud. Telial on õigus vastavalt oma äranägemisele teha Platvormi seadistuses vajalikke muudatusi, et taastada tavapärane olukord ja veebilehtede häireteta toimimine.
- ✓ Teenuse kasutamisel võib esineda valepositiivseid tuvastusi, mis võivad häirida kliendi veebilehe kasutamist. Telia võib selle vältimiseks teha kliendi seadistuses muudatusi kas omal algatusel või kliendi vastava pöördumise alusel.
- ✓ Kui Platvorm vajab kaitsevõimekuse efektiivsuse suurendamiseks või veebilehe paremaks toimimiseks muudatusi seadistuses, teeb Telia vastavad muudatused (lahenduse võimekuse piires) kliendi vastava pöördumise ja kliendilt saadud sisendinfo alusel.

1.5. Telia ei ole ühelgi juhul vastutav toimunud rünnakute ega nende tagajärgede eest, isegi kui kõik poolte vahel kokku lepitud kaitsemeetmed on rakendatud.

1.6. Kui mistahes kliendi ühenduse kaudu toimuv liiklus ohustab või võib ohustada Telia võrgu turvalisust või terviklikkust, on Telial õigus ette teatamata suurema kahju ära hoidmiseks kogu kliendi liiklus blokeerida või suunata see DDoS filtreerimisse.

1.7. Kliendil on võimalik ajutiselt Platvorm välja lülitada, tehes selleks vastavad DNS-kirjete muudatused. Seejuures on klient iseseisvalt vastutav ja arvestab sellega kaasnevate võimalike tagajärgedega.

1.8. Kui teenuse kasutamise ajal ületab kliendi veebiserveri liikluse maht (mistahes suunal) tipptundide ajal (sõltumata, millisel kellaajal kliendil tipptund on) kolm või enam korda nädalas tunniajalise keskmisena valitud teenuspaketi lubatud mahtu, kohustub klient tellima juurde lisamahtu või vahetama teenuspaketi suurema mahuga teenuspaketi vastu. Kui klient ei ole 3 kuu vältel vastavat muudatust teinud, on Telial õigus vastav muudatus teha ühepoolset, teavitades sellest klienti.

- ✓ Veebilehe sujuva ja tõrgeteta töö tagamise huvides Telia liiklusmahtu ei piira.
- ✓ Lühiajaline suure liikluse mahuga veebiliiklus on igal ajal lubatud ega nõua teenuspaketi vahetust.

## 2. Teenuse alustamine ja eeldused



2.1. Teenuse raames kaitstav kliendi veebileht peab toetama HTTP/1.x või HTTP/2 protokoll. HTTP/3 ei ole teenuse poolt toetatud. Teenust osutatakse üldjuhul TCP-protokolli portidel 80 ja/või 443, kui ei ole kokku lepitud teisiti. Ülejäänud pordid on suletud.

2.2. Teenuse osutamiseks eraldab Telia kliendile vastavalt valitud teenuspaketi kindla arvu IPv4 ja vajadusel ka IPv6 aadresse. Iga IP-aadressiga saab siduda ühe DNS-i juurdomeeni ja piiramatus koguses alamdomeene. Vajadusel saab IP-aadresse hiljem juurde tellida.

2.3. Teenuse tellimisel klient:

- ✓ valib endale sobiva teenuspaketi;
- ✓ määratleb veebilehtede juur- ning alamdomeenide loetelu ja nendele vastavad IP-aadressid, millele valitud teenuspakett rakendub, samuti teada olevad Platvormi seadistamise tehnilised vajadused ja detailid;
- ✓ määrab kontaktisiku(d), kellel on õigus tellida Platvormi muudatusi ja saada teenusega seoses teavitusi ning raporteid.

2.4. Klient peab tagama teenuse osutamiseks vajalikud õigused ja ligipääsud, sh peab klient tagama veebidomeeniga seotud DNS-i kirjete halduse ja muutmise võimaluse.

2.5. Klient on kohustatud arvestama asjaoluga, et kuigi Telia vastutab teenuse osutajana teenuse toimimise eest, sõltuvad mõned teenuse protsessid ja igapäevased toimingud täielikult või osaliselt protsessidest või taristust, mis on täielikult kliendi kontrolli all.

### 3. Klienditoe poole pöördumine



3.1. Pöördumist saab Teliale edastada:

- ✓ Helistades klienditoe telefonile **+372 606 9944** või kirjutades klienditoe e-posti aadressil [help@telia.ee](mailto:help@telia.ee).
  - Klienditugi võtab vastu ja lahendab pöördumisi Tööajal.
  - Telia alustab pöördumise lahendamist Tööajal 4 tunni jooksul pöördumise vastuvõtmisest.
  - 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 <https://it.telia.ee/>.

### 4. Teenuse tasu



4.1. Teenuse kuutasu sõltub valitud paketist ning tellitud lisateenustest. Teenuse ja lisateenuste tasud on kirjeldatud hinnakirjas.

4.2. Teenuse seadistuse muudatused teostatakse vastavalt hinnakirjale.

### 5. Täiendavad lepingu tingimused



5.1. Lisaks lepingule ja käesolevale teenusetingimusele juhitud pooled omavahelistes suhetes IT-teenuste eeskirjast, üldtingimustest ja hinnakirjast.

5.2. Kui Telia puutub teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega, toimub nende töötlemine Telia kui volitatud töötleja poolt vastavalt IT-teenuste eeskirjas toodule. Vajadusel fikseerivad pooled isikuandmete töötlemisega seonduvad üksikasjad eraldiseisvalt.