

Teenuse nimetus:

TELIA ANDMEKESKUSE VÕRK

1. Teenuse kirjeldus



- 1.1. Teenuse raames pakub Telia Kliendile nende Telia andmekeskuses asuvate ressursside suhtes, mida Kliendi ja Telia vahelise lepingu alusel haldab (sh jagatud keskkonnas) Telia, kesket tulemüüri ja lokaalvõrgu teenust. Telia pakub teenust läbi Telia andmekeskustes paiknevate tulemüüride ja lokaalvõrgu seadmete. Kliendile eraldatakse vastav isoleeritud VLAN-võrk (võrgud).
- 1.2. Kliendil on võimalik teenuse raames kasutada oma ressursiga ühendumist ka andmekeskuse tulemüüri väliselt (ilma tulemüüri funktsionaalsuseta, edaspidi müürimata ühendus), millisel juhul on tagatud ühendus avalikust internetist, kuid Telial ei ole võimalik tagada turvalisust samal tasemel kui tulemüüri kasutades.
- 1.3. Teenuse raames Telia reageerib ja lahendab tulemüüriseadme poolt tuvastatud või tõkestatud küberohtusid ja eraldatud IP-võrgu anomaaliaid. Tulemüür ei pruugi avastada, kõrvaldada, vältida või välistada kõiki aset leidvaid küberohtusid ega -rännakuid. Suurema kaitse tagamiseks võib Kliendil olla vajalik täiendava küberturbeteenuse kasutamine.
- 1.4. Telia teostab Kliendi pöördumise alusel muudatusi võrguliikluse osas (nt IP-võrgu reeglite muutmine, portide avamine/sulgemine/muutmine), samuti IP-võrgu konfiguratsioonis.
 - ✓ Kuutasu sisaldab konfiguratsiooni muudatusi kuni 10 pöördumist või 1 tunni ulatuses ühes kalendrikuus.
- 1.5. Telia hoiab tulemüüri logisid 90 päeva.
- 1.6. Telia võimaldab Kliendi kasutatavatele Telia andmekeskuses asuvatele ressurssidele jagatud internetiühenduse kiirusega kuni 10 Gbit/s.
- 1.7. Telia võimaldab kasutada andmekeskustes kasutatava lokaalvõrgu ühenduse kiirust kuni 25 Gbit/s.
- 1.8. Telia andmekeskuste vaheline ühenduse kiirus on kuni 100 Gbit/s.
- 1.9. Kliendil on võimalik tellida lisatasu eest ka vajalikul hulgal avalikke IP-aadresse. Kliendil on võimalik kasutada nii IPv4 kui IPv6 aadressivahemikke.
- 1.10. Telia võimaldab Kliendil lisatasu eest luua tulemüüri IP-sec ühendusi, millisel juhul tagab Telia tulemüüri poolse ühenduse turvalisuse. Kliendi poolsete seadmete ühenduse toimivuse ja turvalisuse tagab Klient.
- 1.11. Telia tagab tulemüüri teenuse komponentide ajakohasuse ning jätkusuutliku halduse vastavalt ISO9001 teenindusstandardile.
- 1.12. Teenuse raames kasutatavad riistvara ja tarkvara komponendid vastavad ISO 27001 ja ISO 50001 turva- ja teenindusstandardile. Tsentraalse tulemüüri teenuse infrastruktuur paikneb üle kahe erineva andmekeskuse ning infrastruktuuri kõik komponendid on kõrgkaideldavad. Klient saab oma lahenduse ülesehitamisel arvestada, et see on mõeldud ärikriitliste süsteemide käitamiseks.
- 1.13. Andmekeskused, kus teenuse osutamiseks kasutatavat riistvara majutatakse, asuvad Eestis ning on varustatud kliimaseadmete, automaatse gaaskustutussüsteemi, valvesüsteemi ja videokaameratega.

2. Kliendi kohustused



- 2.1. Telial on õigus teenuse kvaliteedi tagamiseks ja teenuse võimaldamiseks vajaliku ressursi planeerimiseks nõuda Kliendilt raporteerimiskohustuse täitmist.
 - ✓ Raporteerimise kohustus seisneb Kliendi kohustuses anda teada, milline on eeldatav Kliendi poolt kasutatavate teenuste maht järgneval raporteerimisperioodil.

- ✓ Raporteerimise formaat lepitakse Poolte vahel eraldi kokku.
- ✓ Kui Pooled ei lepi kokku teisiti, on teenuse mahu raporteerimisperiood 1 kalendrikuu.

2.2. Klient kohustub teenuse kasutamisel järgima mh IT-teenuste eeskirjas sätestatud, sh kohustudes mitte kasutama teenuse raames võimaldatavaid ressursse ebaseaduslikel viisidel või eesmärkidel ning hoiduma tegevusest, mis ohustab Telia taristu turvalisust.

3. Telia kontaktandmed



- 3.1. Klienditoe telefon: **+372 606 9944**.
- 3.2. Veateated tuleb edastada telefoni teel. Muud küsimused saab edastada ka e-kirjaga.
- 3.3. Pärast pöördumist peab Klient olema telefoni teel kättesaadav.
- 3.4. Klienditoe e-posti aadressil help@telia.ee.

4. Teenuse käideldavus



- 4.1. Telia tagab teenuse kumulatiivse käideldavuse igas kalendrikuus 99,99 % ulatuses (s.o maksimaalne teenuse rikete kestus on kokku mitte enam kui 43 minutit ühes kalendrikuus).
- 4.2. Teenus ei ole käideldav juhul, kui tegu on teenuse rikkega.
- 4.3. Kliendi Muudatuse soovidele reageerib Telia 8 tunni jooksul Tööajal.

5. Teenuse tasu



- 5.1. Teenuse eest tasumisele kuuluv summa sõltub arveldusperioodil kasutatud teenuste mahust. Teenuse tasud on kirjeldatud Hinnakirjas.

6. Kohalduvad tingimused ja isikuandmete töötlemine



- 6.1. Lisaks lepingule ja käesolevatele teenusetingimustele juhinduvad Pooled omavahelises suhtes IT-teenuste eeskirjast, Üldtingimustest ja Hinnakirjast.
- 6.2. Kui Telia puutub teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega, toimub nende töötlemine Telia kui volitatud töötleja poolt vastavalt Telia IT-teenuste eeskirjas toodule. Vajadusel fikseerivad Pooled isikuandmete töötlemisega seonduvad üksikasjad eraldiseisvalt.