

Teenuse nimetus:

TULEMÜÜRI TEENUS

1. Teenuse kirjeldus



- 1.1. Teenuse raames annab Telia Kliendi kasutusse tulemüüri seadme kontori ja interneti vahelise andmesideliikluse analüüsimiseks ja logimiseks ning tuvastatud küberohtude tõrjumiseks. Telia haldab ja hooldab seadet vastavalt teenuse tingimustes kirjeldatule.
- 1.2. Teenuse raames võib Klient võtta kasutusele kaugtöö lahenduse, mis võimaldab kliendi kasutajatel sülearvuti ja nutiseadmega avaliku interneti vahendusel turvaliselt juurde pääseda kliendi sisevõrgus asuvatele ressurssidele.
- 1.3. Teenuse alustamisel seadistab Telia tulemüüri seadme kaughalduse, ja konfigureerib seadmesse ühendatud arvutivõrkude parameetrid, pordisuunamised ning kaugtöö ja interneti kasutamise reeglid.
- 1.4. Teenuse kasutamiseks vajalikud seadmed tarnib ja paigaldab Telia. Seadmete kasutamiseks sõlmitakse poolte vahel vastav leping.
- 1.5. Seadmesse on paigaldatud teenuse toimimiseks vajalik tarkvara. Tulemüüri seadme ja sellesse paigaldatud tarkvara kasutamine ning logiandmete töötlemine toimub vastavalt tootja poolt kehtestatud tingimustele. Logiandmeid säilitatakse üks (1) aasta.
- 1.6. Teenuse sisu ja funktsionaalsus tulemüüri seadme haldamisel piirneb seadme tootja poolt pakutavate haldusfunktsionaalsustega.
- 1.7. Teenuse raames Telia ei reageeri ega lahenda tulemüüri seadme poolt tuvastatud või tõkestatud küberohtusid ega sisevõrgu anomaaliaid.
- 1.8. Kliendil on võimalik saada tema poolt näidatud e-posti aadressile raport seadme kaudu toimuva internetiliikluse ja tuvastatud/tõkestatud küberohtude kohta. Raportites kajastatud tuvastatud või tõkestatud turvaohude ja anomaaliade kohta järelduste tegemine, sh vajadusel probleemsete võrguseadmete lahti ühendamise kliendi sisevõrgust ja hooldus, on kliendi vastutus.
- 1.9. Telia ei ole ühelgi hetkel vastutav kliendil tekkinud küberohtude või muude IT-vara suhtes aset leidnud tagajärgede eest, sõltumata tulemüüri teenuse kasutamisest.

2. Telia kohustused



- 2.1. Telia tagab haldusteenuse raames:
 - ✓ seadmesse paigaldatud tarkvara uuendamise;
 - ✓ seadme konfiguratsiooni varundamise kolm (3) korda 24 tunni jooksul. Varundatud andmeid säilitab Telia ühe (1) aasta;
 - ✓ seadme monitoorimise, et veenduda seadme toimimises.
- 2.2. Telia teostab kliendi pöördumise alusel kaughalduse teel muudatusi kaugtöö kontode osas (nt kontode eemaldamine, paroolide muutmine), samuti seadme konfiguratsioonis, sh interneti ja kaugtöö kasutamise reeglites.

3. Kliendi kohustused



- 3.1. Klient nimetab lepingu sõlmimisel vähemalt ühe teenusega seotud kontaktisiku, kellele saadetakse e-posti teel teenuse raames edastatavad raportid. Kontaktandmete muutumisest teavitab klient Teliat esimesel võimalusel.
- 3.2. Klient tagab:
 - ✓ kõikide talle teenusega seoses väljastatud paroolide turvalisena hoidmise, sh kohustub klient talle väljastatud paroolid esimesel võimalusel muutma ja neid regulaarselt

uuendama. Klient vastutab kõikide kasutajanimede ja paroolide kasutamisest tulenevate tagajärgede eest;

- ✓ Teliale teenuse osutamiseks vajalikud õigused ja ligipääsud;
- ✓ Teenuse kasutamiseks vajaliku internetiühenduse ja muude ressursside olemasolu ning toimimise.

4. Klienditoe poole pöördumine



4.1. Pöördumist saab Teliale edastada;

- ✓ Helistades klienditoe telefonil **+372 606 9944** või kirjutades klienditoe e-posti aadressil help@telia.ee.
 - Klienditugi võtab vastu ja lahendab pöördumisi tööajal.
 - 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-portaalil <https://teenindus.telia.ee/>.

5. Teenustaseme tingimused



- 5.1. Telia võtab teenusega seotud pöördumisi vastu ja lahendab neid tööajal.
- 5.2. Lahendamist alustatakse tööajal 4 tunni jooksul alates pöördumise vastuvõtmisest.
- 5.3. Pöördumised lahendatakse hiljemalt pöördumisele järgneva tööpäeva lõpuks.

6. Teenuse tasu



- 6.1. Teenuse eest tasumisele kuuluv summa sõltub arveldusperioodil kasutatud teenuste mahust. Teenuse tasud on kirjeldatud hinnakirjas.
- 6.2. Kuutasu sisaldab konfiguratsiooni muudatusi kuni ühe (1) tunni ulatuses ühes kalendrikuus.
- 6.3. Kuutasu hulka ei kuulu kohapealsed visiidid seadmete seadistamiseks või vahetamiseks, kliendi (sh kliendi töötaja) ja/või kolmanda isiku hoolimatusest või Telia seadme mittesihipärasest kasutamisest põhjustatud intsidentide lahendamine, väljaspool tööaega teostatavad tööd.
- 6.4. Teenuste eest arveldamist alustatakse hetkest, mil Kliendil on võimalus Teenust kasutada.

7. Täiendavalt kohalduvad tingimused



- 7.1. Lisaks lepingule ja käesolevatele teenusetingimustele juhinevad pooled omavahelises suhtes IT-teenuste eeskirjast, üldtingimustest ning hinnakirjast.
- 7.2. Kui Telia puutub teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega (nt kui hallatavas seadmes sisalduvad kliendi töötajate põhiandmed), toimub nende töötlemine Telia kui volitatud töötaja poolt vastavalt IT-teenuste eeskirjas toodule.
- 7.3. Vajadusel fikseerivad pooled isikuandmete töötlemisega seonduvad üksikasjad eraldiseisvalt.

