

Teenusetingimused nr ET.05.SR.18.A

Teenuse nimetus: Privaatserver

Teenuse raames annab Telia Kliendi kasutusse füüsilise serveri riistvara (edaspidi **Server**) ning võimaldab vastava haldusliidese kaudu Kliendile selle seadistamist ja haldamist.

1. Mõisted

Kliendiportaal	veebiaadressil https://teenindus.telia.ee/ asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu on Kliendil võimalik jälgida teenusega seonduvate pöördumiste hetkestaatuseid ja lahenduskäike ning vaadata andmeid Teenuselepingu kohta;
Haldusliides	Teenuse administreerimiseks kasutatav veebiliides, mille kaudu toimub teenuse provioneerimine, haldus ja aruandlus;
Peakasutaja	Kliendi poolt määratud isik, kellel on administraatori õigustega ligipääs Haldusliidesesse.

2. Teadete edastamine Ärikliendi teenindusele ja teadete käitlemine

- 2.1. Ärikliendi teeninduse telefoninumber on **606 9944** ja e-posti aadress help@telia.ee. Kliendil on võimalik Ärikliendi teenindusele teateid edastada ka Arvutitöökoha töölaual või haldustarkvara agendi avalehel asuva IT Klienditoe **veebivormi** kaudu.
- 2.2. Klient kohustub koheselt esitama teenustaseme mõjuga „Keskmine“ ja „Kõrge“ teateid ainult punktis 2.1 nimetatud telefoninumbritel. Tulenevalt asjaolust, et e-post ei ole garanteeritud teenus ning ei pruugi mõistliku aja jooksul tulenevalt erinevatest põhjustest jõuda Teliani, ei kehti Lepingus nimetatud teenustasemed e-posti aadressile saadetud ega veebivormi vahendusel edastatud „Keskmise“ ja „Kõrge“ teenustaseme mõjuga teadetele.
- 2.3. Ärikliendi teenindus vastab Kliendi kõnelele ööpäevaringselt, e-posti teel ja veebivormi vahendusel saabunud pöördumised registreeritakse Tööajal. Väljaspool Tööaega e-posti teel saabunud pöördumised registreeritakse järgmisel tööpäeval. Väljaspool Tööaega saabunud pöördumisi hakatakse lahendada pöördumisele järgneval tööpäeval, sõltumata pöördumise viisist, v.a juhul, kui Pooled on kokku leppinud teisiti.
- 2.4. Ärikliendi teenindusse pöördumisel peab Klient esitama järgmised andmed:
 - 2.4.1. Kliendi ja tema nimel pöörduja nimi;
 - 2.4.2. Telefoninumber, millel oodatakse kontakti;
 - 2.4.3. Lühike pöördumise põhjuse kirjeldus.
- 2.5. Pärast rikketeate edastamist peab Kliendi poolne kontaktisik või teate edastaja olema Telia kontaktisikule telefoni teel kättesaadav.
- 2.6. Ärikliendi teenindus vahendab vastavalt eelnevale kokkuleppe ja juhisele vajadusel pöördumisi ka Kliendi partneritele (internetiühenduse pakkujad, ärirakenduste haldajad, vm kolmandad osapooled). Vahendatavad pöördumised suletakse peale nende üleandmist ning Telia ei jälgi nende edasist lahendamiskäiku.
- 2.7. Kõigi Telia poolt lahendatavate pöördumiste lahenduskäiku ja staatust on alates registreerimise hetkest võimalik jälgida kliendiportaalist.

3. Teenuse käideldavus

3.1. Teenustasemed

- 3.1.1. Teenustasemed Telia Privaatserveri kättesaadavuse tagamisel:

Mõju ulatus	Maksimaalne reageerimise aeg	Maksimaalne kordategemise aeg	Maksimaalne lubatud teenuse seisak või häire ühe kuu jooksul
Puudub	Kuni 8 tundi tööajal	-	
Madal	Kuni 4 tundi tööajal	Kuni 8 tundi tööajal	Kuni 16 tundi tööajal
Keskmine	Kuni 4 tundi ööpäevaringselt	Kuni 8 tundi ööpäevaringselt	Kuni 8 tundi ööpäevaringselt
Kõrge	Kuni 4 tundi ööpäevaringselt	Kuni 4 tundi ööpäevaringselt	Kuni 8 tundi ööpäevaringselt

3.1.2. Asjaoludel, mil pole võimalik või otstarbekas ajakohalistest kohustustest kinni pidada (nt esialgne diagnoos osutus valeks, garantiiga seotud probleemid vms), kooskõlastavad Pooled kontaktisikute kaudu edaspidise tegevuse ja aja Teenuse rikke kõrvaldamiseks.

4. Teenuse osutamise kord

- 4.1. Telia osutab Kliendile füüsilise serveri taristu teenust läbi selle käitlemiseks vajaliku, Telia serveriruumis asuva, tarkvara.
- 4.2. Telia võimaldab Serverile jagatud internetiühenduse kiirusega kuni 1 Gbit/s. Telia poolt tagatud internetiühenduse kiiruse alampiir on 1,5 Mbit/s, mis on ühtlasi maksimaalne lubatud ööpäeva vabalt valitud tunni keskmine kiirus.
- 4.3. Serveri riistvara omandiõigus kuulub Teliale.
- 4.4. Teenuse sisu ja funktsionaalsus piirneb Haldusliidese kaudu Kliendile tarbimiseks pakutavate funktsionaalsuste ja füüsilise ressursi kasutamise võimaldamisega.
 - 4.4.1. Telia osutab teenust vastavalt Haldusliidese Telia poolt kirjeldatud piirangutele ning võimalustele. Muuhulgas, kuid mitte ainult, võimaldatakse Kliendile järgmiste funktsionaalsuste kasutamist:
 - 4.4.1.1. Füüsiliste privaatserverite operatsioonisüsteemi installeerimine eeldefineeritud mallidest;
 - 4.4.1.2. Füüsiliste privaatserverite käivitamine, peatamine;
 - 4.4.1.3. Kasutatud ressursi ning logide jälgimine.
 - 4.4.2. Teenuse raames ei tee Telia Kliendi poolt loodud serveritest automaatseid varukoopiaid.
 - 4.4.3. Teenuse raames ei halda Telia Kliendi poolt loodud servereid ega paku teenuseid, mis pole Haldusliidese vahendusel Kliendi enda poolt konfigureeritavad või kasutatavad, kui Pooled ei ole kokku leppinud teisiti.
- 4.5. Telia säilitab Haldusliidese Kliendi tegevuse tulemusena tekkivaid logisid 90 (üheksakümmend) päeva.

5. Serveriruumi keskkond

- 5.1. Telia paigutab Serveri juurdepääsukontrolliga serveriruumi, mis on varustatud videovalvega.
- 5.2. Serveriruum on varustatud sisenemisi ja väljumisi logiva uksesteemiga.
- 5.3. Telia tagab Serveri riistvarale katkematu elektritoite läbi UPSi, mille töö on tagatud alternatiivtoitega diisलगенерааторilt.
- 5.4. Serveriruumi temperatuur on vahemikus +20-24 °C.
- 5.5. Serveriruumi õhuniiskus on vahemikus 40-60% RH (suhteline õhuniiskus).
- 5.6. Serveriruum on varustatud automaatse gaaskustutussüsteemiga, koos muust valveseadmestikust sõltumatu signalisatsioonisüsteemi ja anduritega.

6. Raporteerimiskohustus

- 6.1. Telial on õigus teenuse kvaliteedi tagamiseks ja teenuse võimaldamiseks vajaliku ressursi planeerimiseks nõuda Kliendilt raporteerimiskohustuse täitmist, teavitades sellest ette 30 kalendripäeva. Raporteerimise formaat sätestatakse Poolte kokkuleppel.
- 6.2. Raporteerimise kohustus seisneb Kliendi kohustuses raporteerida, milline on eeldatav Kliendi poolt kasutatavate teenuste maht järgneval, Poolte vahel kokku lepitud perioodil.

7. Kliendi kohustused

- 7.1. Klient vastutab iga õiguserikkumise või kolmandate isikute õiguste rikkumise eest, mis on põhjustatud

Kliendi poolse tegevuse või tegevusetusega.

- 7.2. Klient kohustub mitte laadima, salvestama, kuvama, edastama, sisestama või rakendama mis tahes muul moel Teenust kasutades Telia taristus materjali või sisu, mis pole kooskõlas kehtivate seadustega ning kannab ainuvastutust Teliale või kolmandatele isikutele tekitatud kahjude eest.
- 7.3. Klient kohustub välistama kontole juurdepääsu võimaldava kasutajanime ja salasõna tema poolt punkti 7.6 alusel volitamata kolmandatele isikutele teatavaks saamise.
- 7.4. Klient kinnitab ja nõustub, et kõik tehingud ja toimingud, mis on tehtud Kliendile antud kontot kasutades, loetakse teostatuks Kliendi poolt ning Klient vastutab täiel määral kõikide vastavate toimingute ja tehingute eest.
- 7.5. Klient kohustub hoiduma igasugusest tegevusest, mis segab (või võib segada), või takistab (või võib takistada) teenust, rikub (või võib rikkuda) süsteemi, taristu või sidevõrgu turvalisust. Sealhulgas hoiab Klient oma taristus jooksvat tarkvara kaasaegse ja turvalisena. Klient on vastutav igasuguse kahju eest, mida võivad põhjustada kolmandad osapooled, kui Klient rikub käesoleva punkti tingimusi.
- 7.6. Klient võib läbi Haldusliidese anda ligipääsu füüsilisele taristule kolmandatele isikutele, kuid jääb seejuures Telia ees vastutavaks ka kolmandate isikute tegevuste eest füüsilise taristu kasutamisel. Klient kohustub tagama, et kõik nimetatud juurdepääsu saanud kolmandad osapooled pöörduvad taristu kasutamisega seotud küsimuste korral otse Kliendi poole. Juhul, kui käesolevas punktis nimetatud kolmandad isikud pöörduvad küsimustega Telia poole, on Telial õigus nõuda Kliendilt tasu pöördumiste käsitlemise eest vastavalt Hinnakirjale.
- 7.7. Juhul, kui Klient rikub mistahes Teenuselepingus ja/või käesolevates Teenusetingimustes sätestatud tingimusi, on Telial õigus Telia taristu turvalisuse huvides peatada Kliendile teenuse osutamine ning piirata Kliendi ligipääs taristule, sõltumata seejuures rikkumise ulatusest või asjaolust, kas Klient nõustub Telia hinnanguga Kliendipoolsest Lepingu rikkumisest.
- 7.8. Teenuse kasutamiseks vajaliku toimiva internetiühenduse ja muude ressursside olemasolu ning toimimise tagab Klient.

8. Kohalduvad tingimused ja isikuandmete töötlemine

- 8.1. Lisaks käesolevatele Teenusetingimustele juhivad Pooled omavahelistes suhetes IT-teenuste eeskirjast, Üldtingimustest ning Hinnakirjast.
- 8.2. Kui Telia puutub Teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega (kui Klient hoiab Serveris isikuandmeid), toimub nende töötlemine Telia kui volitatud töötleja poolt vastavalt IT-teenuste eeskirjas toodule. Vajadusel fikseerivad Pooled isikuandmete töötlemisega seonduvad üksikasjad eraldiseisvalt.

9. Kontaktisikud

- 9.1. Klient nimetab Lepingus vähemalt ühe peamise kontaktisiku ehk Lepingulise kontakti, kellel on muuhulgas ligipääs Kliendiportaalile ning õigus tellida Kliendi nimel lisateenuseid.
- 9.2. Kliendil on õigus nimetada ka Peakasutaja ehk tehniline kontaktisik, kellel on administraatorina ligipääs Haldusliidesele ning õigus kõikide Haldusliidese vahendusel võimaldatavate toimingute tegemiseks.
- 9.3. Kontaktisik loetakse identifitseerituks, kui ta helistab Lepingus kindlaks määratud telefoninumbrielt või saadab e-kirja lepingus kindlaks määratud aadressilt. Muul juhul võib Ärikliendi teeninduse töötaja kontaktisikule Teenuselepingus kindlaks määratud kontaktandmeid kasutades tagasi helistada või e-kirja saata.

10. Teenuse arveldamine

- 10.1. Klient kohustub tasuma Teenuse kasutamise eest vastavalt Hinnakirjale. Teenuse kuutasu sõltub jooksvas kalendrikuus kasutatud teenuse ressursist.
- 10.2. Lisaks kuutasule kohustub klient tasuma tellitud lisateenuste ning kolmandate isikute, kellele on Klient võimaldanud juurdepääsu Haldusliidesele, pöördumiste eest.