

Teenuse nimetus:

TELIA KÜBERINTSIDENDI ABI

1. Teenuse kirjeldus



- 1.1. Teenuse raames aitab Telia kliendil lahendada küberturbe insidende.
- 1.2. Lisaks insidentide lahendamisele edastab Telia kliendile olulise mõjuga infoturbe probleemide kohta käivat infot.
- 1.3. Klient nimetab teenuse tellimisel kontaktisik(ud), kes saavad ettevõtte nimel insidendi lahendamiseks pöörduda Telia klienditukke ja kes osalevad küberturbe insidentide lahendamises (kontaktisiku nimi, e-posti aadress, tel nr).
- 1.4. Klient tagab Teliale insidendi lahendamiseks piisavad õigused ja ligipääsud (näiteks vajalikud ligipääsud kliendi infosüsteemidesse). Peale insidendi lõppemist eemaldatakse kõik Teliale insidendi lahendamiseks loodud juurdepääsud.
- 1.5. Peale insidendi lahendamist esitab Telia kokkuvõtte tehtud töödest.
- 1.6. Insidendi lahendamisel arveldatakse Telia spetsialistide töö tunnihinna alusel vastavalt hinnakirjale.
- 1.7. Teenuse tarneaeg on vähemalt 5 tööpäeva alates kliendi tellimuse esitamisest.

2. Teenuse korraldus



- 2.1. Kliendil on võimalik insidentide lahendamiseks valida endale sobiv pakett. Telia reageerib kliendi pöördumisele vastavalt valitud pakatile:

Pakett	Pöördumisele reageerimine
Telia Küberintsidendi Abi 8h	kuni 8 tundi Tööajal
Telia Küberintsidendi Abi 6h	kuni 6 tundi Tööajal
Telia Küberintsidendi Abi 4h	kuni 4 tundi Tööajal
Telia Küberintsidendi Abi 2h	kuni 2 tundi Tööajal

3. Klienditoe poole pöördumine



- 3.1. Pöördumist saab Teliale edastada:
 - ✓ Helistades klienditoe telefonile **+372 606 9944**.
 - Klienditugi võtab vastu ja lahendab pöördumisi tööajal.
 - Telia alustab pöördumise lahendamist vastavalt kokkulepitud reageerimisajale.
 - Pöördumised tuleb edastada telefoni teel, muud küsimused ja lisainformatsiooni võib edastada ka e-posti help@telia.ee kaudu.
 - Tehtud pöördumisi saab jälgida IT-portaalis <https://teenindus.telia.ee/>.

4. Teenuse tasu



- 4.1. Teenuse tasud on kirjeldatud hinnakirjas.
- 4.2. Teenuse kuutasule lisandub vastavalt hinnakirjas toodule tasu insidentide lahendamise eest, samuti täiendavalt tellitud konsultatsioonide ja teostatud tööde eest.



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.

5.3. Vajadusel fikseerivad pooled isikuandmete töötlemisega seonduvad üksikasjad eraldiseisvalt.

