

Teenuse nimetus:

TELIA TRUSTED DEVICE

1. Teenuse kirjeldus



- 1.1. Teenuse raames haldab Telia Kliendi IT-seadet vastavalt teenusetingimustes kirjeldatule.
- 1.2. Telia pakub Teenust Eestis asuvatele seadmetele, millel on kehtiv tootja tugi ja mille Klient on ostnud Teliast või mis on Kliendi kasutuses Teliaga sõlmitud lepingu alusel.
- 1.3. Telia tagab haldusteenuse raames Tööajal:
 - ✓ seadmesse paigaldatud püsivara uuendamise;
 - ✓ seadme monitoorimise, et veenduda seadme toimimises;
 - ✓ seadme regulaarse hooldamise vastavalt tootja juhisteile;
 - ✓ tootja tugiteenuse vahendamise;
 - ✓ vajaduse korral asendusseadme.
- 1.4. Teenuse alustamisel seadistab Telia eraldi tasu eest seadme kaughaldusvõimaluse ja konfigureerib seadmesse ühendatud arvutivõrkude parameetrid, pordisuunamised ning kaugtöö ja interneti kasutamise reeglid.
- 1.5. Kliendi pöördumisi lahendab Telia (sh teostab muudatusi seadme konfiguratsioonis) kaughalduse teel. Selleks paigaldab Telia seadmesse vastava haldamist võimaldava tarkvara.
- 1.6. Seadme ja sellesse paigaldatud tarkvara kasutamine ning seadme kasutuse kohta tekkivate logiandmete töötlemine toimub vastavalt seadme tootja poolt kehtestatud tingimustele. Logiandmeid ja seadme konfiguratsiooni säilitatakse seadme tootja keskkonnas vastavalt tootja poolt kehtestatud tingimustele.
- 1.7. Teenuse sisu ja funktsionaalsus seadme haldamisel piirdub seadme tootja poolt võimaldatavate haldusfunktsionaalsustega.
- 1.8. Teenuse raames Telia ei reageeri ega lahenda seadme poolt tuvastatud või tõkestatud küberohtusid ega sisevõrgu anomaaliaid.
- 1.9. Sõltumata käesoleva Teenuse kasutamisest ei ole Telia vastutav Kliendil tekkinud küberohtude või muude IT-vara suhtes aset leidnud tagajärgede eest.
- 1.10. Telia ei ole vastutav mistahes tagajärgede või vigade eest, mis tulenevad asjaolust, et hallataval võrguseadmehel puudub tootja poolne tugi. Tootja poolse toe puudumisel ei saa Telia tagada, et seade on monitooritav ja keskselt hallatav, samuti ei saa tagada seadmele uuenduste paigaldamist.

2. Kliendi kohustused



- 2.1. 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;
 - ✓ Kasutatava seadme suhtes kehtiva tootja toe olemasolu.
- 2.2. Seadme tootja poolse toe lõppemise korral on Telial õigus osutada Teenust toe lõppemisest

kuni selle taastamiseni piiratud ulatuses *best effort* põhimõttel alljärgnevalt:

- ✓ Telia tagab pöördumistele ja monitooringuteadetele reageerimise; edasine tegutsemine toimub vastavalt Kliendi tellimusele ja tehnilistele võimalustele;
- ✓ kriitilisi turvauuendusi paigaldatakse vastavalt võimalustele;
- ✓ Teenuse piiratud ulatuses osutamise alguskuupäevast teavitab Telia Klienti ette;
- ✓ seadmele tootja toe taastamisel toimub Teenuste osutamine arvates Poolte vahel kokku lepitud kuupäevast täies ulatuses vastavalt teenusetingimustes toodule;
- ✓ Teenuse kuutasu seadme tootja toe puudumise perioodil ei vähendata.

3. Klienditoe poole pöördumine ja pöördumiste lahendamine



3.1. 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-portaalis <https://it.telia.ee/>.
 - Telia alustab pöördumise lahendamist 4 tunni jooksul Tööajal.

4. Teenuse tasu



- 4.1. Teenuse eest tasumisele kuuluv summa sõltub arveldusperioodil kasutatud teenuste mahust. Teenuse tasud on kirjeldatud hinnakirjas.
- 4.2. Kuutasu sisaldab seadme ja kasutatava Teenuse kohaseid konsultatsioone ja kaughalduse teel teostatavaid konfiguratsiooni muudatusi Tööajal kuni 1 tunni ulatuses ühes kalendrikuus.
- 4.3. Kuutasu hulka ei kuulu Teenuse algne seadistamine, kohapealsed visiidid seadmete (sh asendusseadme) seadistamiseks või vahetamiseks, Kliendi (sh kliendi töötaja) ja/või kolmanda isiku hoolimatusest või seadme mittesihipärasest kasutamisest põhjustatud intsidentide lahendamine, väljaspool Tööaega teostatavad tööd.
- 4.4. Teenuste eest arveldamist alustatakse hetkest, mil Kliendil on võimalus Teenust kasutada.

5. Täiendavalt kohalduvad tingimused



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