

## Teenusetingimused nr ET.05.SR.19.A

### Teenuse nimetus: X-tee turvaserver

Teenuse raames tagab Telia Kliendile võimaluse kasutada jagatud turvaserverit X-tee alamsüsteemide käitamiseks.

#### 1. Mõisted

**Ärikliendi teenindus** teeninduskeskus Klientide pöördumiste haldamiseks;

**Kliendiportaal** veebiaadressil <https://teenindus.telia.ee> asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu on Kliendil võimalik jälgida teenusega seonduvate pöördumiste hetkestaatuseid ja lahenduskäike.

#### 2. Teenuse kirjeldus

- 2.1. Teenuse raames antakse Kliendi kasutusse X-tee turvaserveri (edaspidi Server) töötamiseks vajaminev serveri ressurss Kliendi alamsüsteemi käitamiseks tootmis-, arendus- või testkeskkondades.
- 2.2. Teenuse kasutamise eelduseks on, et Klient on alamsüsteemid, mida ta soovib X-tee turvaserveri kaudu kasutada, registreerinud Riigi infosüsteemi haldussüsteemis RIHA.
- 2.3. Teenuse toimimiseks vajaliku sertifikaadi hangib Klient Telialt saadud sertifitseerimispäringu alusel ning edastab selle Teliale.
- 2.4. Telia tagab Serveri signeerimisvõtmete hoidmise riistvaralises turvamoodulis (HSM).
- 2.5. Turvaserveri andmeliikluse vaikimisi pakutav koormus on kuni 3 päringut sekundis. Poolte kokkuleppel on võimalik päringute töötlemise jõudlust suurendada.
- 2.6. Andmesideühendus Serveri ning Kliendi infosüsteemi(de) vahel toimub ainult üle HTTPS protokollil.
- 2.7. Teenuse raames võimaldatakse Kliendil kasutada internetiühendust serveriruumist kiirusega kuni 10 Mbit/s.
- 2.8. Serveri riistvara omandiõigus kuulub Teliale.
- 2.9. Telia teeb Serveril paiknevatest andmetest ja konfiguratsioonist varukoopiaid ning haldab Serverit vastavalt käesolevates Teenusetingimustes toodule.

#### 3. Teadete edastamine ja teadete käitlemine

- 3.1. Ärikliendi teeninduse telefoninumber on **606 9944** ja e-posti aadress [help@telia.ee](mailto:help@telia.ee).
- 3.2. Klient kohustub koheselt esitama teenustaseme mõjuga „Keskmine“ ja „Kõrge“ teateid ainult punktis 3.1 nimetatud telefonil. 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 „Keskmine“ ja „Kõrge“ teenustaseme mõjuga teadetele.
- 3.3. Telia 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 lahendama pöördumisele järgneval tööpäeval, sõltumata pöördumise viisist, v.a juhul, kui Pooled on kokku leppinud teisiti.
- 3.4. Teate edastamisel peab Klient esitama järgmised andmed:
  - 3.4.1. Kliendi ja tema nimel pöörduja nimi;
  - 3.4.2. Telefoninumber, millele oodatakse kontakti;
  - 3.4.3. Lühike pöördumise põhjuse kirjeldus.

- 3.5. Pärast rikketeate edastamist peab Kliendi poolne kontaktisik või teate edastaja olema Telia kontaktisikule telefoni teel kättesaadav.
- 3.6. Kõigi Telia poolt lahendatavate pöördumiste lahenduskäiku ja staatust on alates registreerimise hetkest võimalik jälgida Kliendiportaalist.

#### 4. Teenuse korraldus

- 4.1. Teenustasemed Serveri kättesaadavuse tagamisel:

Mõju ulatus	Maksimaalne reageerimise aeg	Maksimaalne kordategemise aeg	Maksimaalne lubatud teenuse seisak või häire ühe kuu jooksul
<b>Puudub</b>	Kuni 8 tundi tööajal	-	-
<b>Madal</b>	Kuni 4 tundi tööajal	Kuni 8 tundi tööajal	Kuni 16 tundi tööajal
<b>Keskmine</b>	Kuni 2 tundi ööpäevaringselt	Kuni 8 tundi ööpäevaringselt	Kuni 8 tundi ööpäevaringselt
<b>Kõrge</b>	Kuni 2 tundi ööpäevaringselt	Kuni 4 tundi ööpäevaringselt	Kuni 8 tundi ööpäevaringselt

- 4.2. Asjaoludel, mil pole võimalik või otstarbekas ajakohalistest kohustustest kinni pidada (nt esialgne diagnoos osutus valeks), kooskõlastavad Pooled kontaktisikute kaudu edaspidise tegevuse ja aja Teenuse rikke kõrvaldamiseks.
- 4.3. Teenuse häireks ega seisakuks ei loeta ning ülaltoodud reageerimise ja taastamise ajad ei kehti juhul, kui Teenuse rike on tingitud Kliendi tegevusest või tegevusetusest, plaanilistest töödest või vääramatu jõu asjaoludest.

#### 5. Varukoopiate tegemine

- 5.1. Teenuse raames tehakse Serveril paiknevatest andmetest ja konfiguratsioonist regulaarselt varukoopiaid.
- 5.2. Regulaarsete varukoopiate tegemise sagedus:

Varundusintervall ehk võimalik andmekadu (RPO)	Säilitatud viimaste generatsioonide arv
24 tundi	7 (seitse)
1 nädal	4 (neli)
1 kuu	1 (üks)

- 5.3. Maksimaalne andmete taasteaeg (RTO) on 24 tundi, tingimusel, et taastatav andmemaht ja andmesideühendused selle tähtaja järgimist võimaldavad.
- 5.4. Varukoopiaid tehakse ilma Kliendi rakendusi seiskamata, mis võib põhjustada Kliendile andmekadu, kuid mida ei loeta andmete rikkumiseks või kaotamiseks Telia poolt.
- 5.5. Andmete taastamine varukoopiatelt, kui andmete rikkemise või kadumise põhjustas Kliendi poolne tegevus või tegevusetus, toimub vastavalt Hinnakirjale.
- 5.6. Kui andmete kao põhjustas Telia poolne tegevus, on andmete taastamine Kliendile tasuta.
- 5.7. Klient on kohustatud arvestama asjaoluga, et kuigi Telia osutab käesolevates teenusetingimustes kirjeldatud teenust ja vastutab teenustasemetete täitmise eest, sõltuvad mõned teenuse protsessid ja igapäevased toimingud täielikult või osaliselt protsessidest või taristust, mis on täielikult Kliendi kontrolli all.

## **6. Serveri haldamine**

### 6.1. Regulaarsed tööd:

6.1.1. Monitooring: Serveri 24/7 jälgimine ning hoiatustele reageerimine.

### 6.2. Profülaktilised tööd vastavalt vajadusele:

6.2.1. Turvauuenduste installeerimine vastavalt vajadusele;

6.2.2. Tarkvarauuenduste installeerimine vastavalt vajadusele.

### 6.3. Korralised ülevaatused:

6.3.1. Konfiguratsiooni varundamine;

6.3.2. Logifailide kontroll;

6.3.3. Koormusgraafikute kontroll;

6.3.4. Tarkvara uuendamine vastavalt vajadusele (võimalusel);

6.3.5. Muudatuste ja sündmuste registreerimine.

### 6.4. Vastavalt vajadusele tegevused:

6.4.1. Seadistuse haldus vastavalt Kliendi tellimusele (sealhulgas, kuid mitte ainult):

6.4.1.1. Ligipääsuõiguste määramine,

6.4.1.2. Adapterserveri parameetrite muutmine;

6.4.2. Logifailide ja koormusgraafikute analüüs;

6.4.3. Ettepanekute tegemine riistvara, tarkvara või konfiguratsiooni osas;

6.4.4. Tarkvara uuendamine (võimalusel);

6.4.5. Konfiguratsioonihaldus ning muudatuste ja sündmuste registreerimine vastavalt vajadusele.

### 6.5. Teenuse taastamisega seotud tööd:

6.5.1. Serveri taaskäivitamine;

6.5.2. Tarkvara uuendamine;

6.5.3. Konfiguratsiooni taastamine.

## **7. Serveri keskkond**

7.1. Server asub juurdepääsukontrolliga serveriruumis, mis on varustatud videovalvega.

7.2. Serveriruum on varustatud sisenemisi ja väljumisi logiva ukseüsteemiga.

7.3. Serveriruum on varustatud veeanduritega, mis kontrollivad jahutussüsteemi poolt tekitatavat võimalikku leket.

7.4. Teenuse raames tagatakse Serveri riistvarale katkematu elektritoide läbi UPSi, mille töö on tagatud alternatiivtoitega diisलगeneraatorilt.

7.5. Serveriruumi temperatuur on vahemikus +20-24 °C.

7.6. Serveriruumi õhuniiskus on vahemikus 40-60% RH (suhteline õhuniiskus).

7.7. Serveriruum on varustatud automaatse gaaskustutussüsteemiga, koos muust valveseadmestikust sõltumatu signalisatsioonisüsteemi ja anduritega.

## **8. Teenuse osutamise tingimused**

8.1. Kõik Kliendi pöördumised lahendatakse ja kõikide Teenusetingimustes nimetatata tööde teostamine toimub vastavalt vajadusele ja tehnilistele võimalustele. Lisateenuseid teostatakse eraldi tasu eest vastavalt Hinnakirjale.

8.2. Klient kohustub Teenuse osutamise võimaldamiseks tagama Teliale Teenuse osutamiseks vajalikud õigused ja ligipääsud.

- 8.3. Telia ei ole vastutav mistahes tagajärgede või vigade eest, mis tulenevad asjaolust, et operatsioonisüsteemil puudub tootja poolne tugi. Muu hulgas tähendab eeltoodu, et Telia ei ole vastutav, kui Kliendi tegevuse või tegevusetuse tõttu lakkab süsteem toimimast, toimuvad andmelekked, levivad viirused või leiavad aset mistahes muud intsidendid. Telial on õigus ette teatamata peatada süsteemi töö, kui võib tekkida otsene oht Kliendi ja/või Telia süsteemidele (nt krüptoviiruse levik).

## **9. Arveldamine**

- 9.1. Teenusega seonduvad tasud kohustub Klient tasuma vastavalt Teenusetingimustele ja Hinnakirjale, lähtudes arveldusperioodil kasutatud teenuseparameetrite kombinatsioonist. Lisaks kuutasule on Klient kohustatud tasuma Hinnakirjas fikseeritud või Poolte vahel kokku lepitud ulatuses tasu enda tellitud tasuliste (lisa)teenuste eest.
- 9.2. Teenuste eest arveldamist alustatakse hetkest, mil Kliendil on võimalus Teenust kasutada.

## **10. Täiendavad tingimused**

- 10.1. Lisaks lepingule ja Teenusetingimustele juhinduvad pooled IT-teenuste eeskirjast, Telia Üldtingimustest ning Hinnakirjast.
- 10.2. Kui Telia puutub Teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega, toimub nende töötlemine Telia kui volitatud töötleja poolt vastavalt IT-teenuste eeskirjas toodule. Vajadusel fikseerivad pooled isikuandmete töötlemisega seonduvad üksikasjad eraldiseisvalt.