

Teenuse nimetus:

# DDOS KAITSE TEENUS

## 1. Teenuse kirjeldus



1.1. Teenuse raames võimaldab Telia kliendil ööpäevaringselt kasutada platvormi, mille kaudu on võimalik automaatselt tuvastada ja takistada tahtlikku teenustõkestuse (DDoS) rünnakut kliendi süsteemidele.

- ✓ Teenust osutatakse kliendi poolt määratud süsteemidele Telia välisvõrgu ühenduste tasemel ja läbi IPv4 ja IPv6 protokollid.
- ✓ Rünnaku tuvastamise korral rakendub DDoS platvormi kaitsevõimekuse funktsioon automaatselt 2 minuti jooksul ning peatub 30 minuti jooksul pärast rünnaku lõppemist.
- ✓ Tavapärase võrguliikluse puhul DDoS platvormi kaitsevõimekus ei rakendu.

1.2. Teenuse kasutamiseks valib klient enda vajadustele vastava teenuspaketi. Pakettides võimaldatavate teenuse parameetrite valikute ja funktsionaalsuste (nt võimalus blokeerida või lubada kindlatest riikidest pärinev internetiliiklus) kirjeldused on avaldatud kodulehel.

1.3. Teenus toimib „nii nagu on“ („as is“) põhimõttel, ilma täiendava toimimise garantiita. Rakendus ei pruugi avastada, kõrvaldada, vältida või välistada kõiki aset leidvaid DDoS rünnakuid.

- ✓ Rünnaku korral võib DDoS Kaitse teenus mõjutada ka soovitud interneti liiklust ja/või ligipääsu kliendi süsteemidele.
- ✓ Kui platvormi kaitsevõimekus vajab kaitsevõimekuse efektiivsuse suurendamiseks muudatusi seadistuses, teeb Telia vastavad muudatused (lahenduse võimekuse piires) kliendi vastava pöördumise ja kliendilt saadud sisendinfo alusel.
- ✓ Standardpakettis ei ole seadistuses võimalik muudatusi teha.

1.4. Telia ei ole ühelgi juhul vastutav toimunud DDoS rünnakute ega nende tagajärgede eest, isegi kui kõik poolte vahel kokku lepitud meetmed on rakendatud.

1.5. Kui mistahes kliendi ühenduse kaudu toimuv liiklus ohustab või võib osutada Telia võrgu terviklikkust, on Telial õigus ette teatamata suurema kahju ära hoidmiseks kogu kliendi liikust blokeerida või suunata see DDoS filtreerimisse.

## 2. Teenuse alustamine ja eeldused



2.1. Teenuse kasutamise eelduseks on piisava kiirusega Telia andmesideühenduse kasutamine.

2.2. Teenuse tellimisel:

- ✓ valib klient endale sobiva teenuspaketi;
- ✓ määratleb klient kliendiküsimustikus (edastatakse kliendile peale tellimussoovi esitamist) kaitstavate süsteemide IP-aadressid ja alamvõrgud, mille suhtes Telia kliendi poolt valitud teenuspaketi rakendab;
- ✓ määrab klient kontaktisiku(d), kellel on õigus tellida teenuse muudatusi ja saada teenusega seoses teavitusi.

2.3. Teenuse toimimiseks vajalike ressursside olemasolu (näiteks internetiühendus, IP-aadress) tagab klient.

## 3. Pöördumiste edastamine klienditoele



3.1. Pöördumist saab Teliale edastada:

- ✓ Helistades klienditoe telefonil **+372 606 9944** või kirjutades klienditoe e-posti aadressil [help@telia.ee](mailto:help@telia.ee).

- Veateated tuleb edastada telefoni teel, muud küsimused võib edastada ka e-posti kaudu.
- Pöörduja peab kindlasti telefoni teel kättesaadav olema. Vajadusel peab kättesaadav olema ka volitatud kontaktisik.

## 4. Pöördumiste lahendamine

4.1. Telia reageerib kliendi pöördumistele:

Teenuspakett	Teenuse kasutamise eelduseks olev Telia ühendusteenus	Alusühenduse suurim kiirus	Maksimaalne reageerimisaeg
Standard	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ärikliendi Interneti lahendus</li> <li>• Interneti erilahendus</li> <li>• Interneti ühendus seadmemajutusele</li> <li>• Kohtvõrkude Lahenduse tsentraalne internet</li> </ul>	kuni 1 Gbit/s (maksimum)	kuni 8 h Tööpäeval (9.00-17.00)
Eri lahendus 1		kuni 1 Gbit/s (maksimum)	kuni 4 h Tööpäeval (9.00-17.00)
Eri lahendus 2		alates 1 Gbit/s kuni 10 Gbit/s	kuni 4 h tööpäevadel 9.00-20.00
Eri lahendus 3		alates 5 Gbit/s ja rohkem	kuni 2 h ööpäevaringselt
DDoS Kaitse Telia Seadmemajutuse kliendile	Interneti ühendus seadmemajutusele	piirangut pole	kuni 8 h Tööpäeval (9.00-17.00)
DDoS Kaitse Kohtvõrkude Lahenduse tsentraalse interneti kliendile	Kohtvõrkude Lahenduse tsentraalne internet	piirangut pole	kuni 8 h Tööpäeval (9.00-17.00)

## 5. Teenuse tasu



5.1. Teenuse kuutasu sõltub valitud paketist ning tellitud lisateenustest. Teenuse ja lisateenuste tasud on kirjeldatud hinnakirjas.

5.2. Teenuse seadistuse muudatused teostatakse vastavalt hinnakirjale.

## 6. Täiendavad lepingu tingimused



6.1. Lisaks lepingule ja käesolevatele teenusetingimustele juhivad pooled omavahelises suhtes IT-teenuste eeskirjast, üldtingimustest ning hinnakirjast.

6.2. Kui Telia puutub teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega, toimub nende töötlemine Telia kui volitatud töötaja poolt vastavalt IT-teenuste eeskirjas toodule. Vajadusel fikseerivad pooled isikuandmete töötlemisega seonduvad üksikasjad eraldiseisvalt.

