Teenuse nimetus:

TELIA MONITOORING

1. Teenuse kirjeldus

1.1. Teenuse raames Telia:

- ✓ võimaldab kliendil kasutada vastavalt oma valikule Zabbix ja/või Prometheus monitooringulahendust koos Grafana rakendusega graafiliste liideste seadistamiseks;
- ✓ teostab regulaarset monitooringusüsteemi haldust kõigi selle komponentide suhtes.

1.2. Monitooringulahendus ja Grafana rakendus töötavad Teliale kuuluvatel serveritel.

1.3. Teenuse kasutamiseks majutatakse kliendi perimeetrisse virtuaalserver, millel töötab spetsiaalne rakendus, mis otse teenuste poole pöördudes kogub Telia serverisse paigaldatud monitooringulahenduse agentide abil mõõteandmeid.

- ✓ Kogutud andmed visualiseeritakse läbi monitooringulahenduse- ja Grafana kasutajaliideste. Kasutajaliidesed on kasutatavad kõigi levinumate veebilehitsejatega.
- ✓ Kliendile eraldatud monitooringu keskkonnas toimub saabunud andmete salvestamine andmebaasi, agregeerimine ja võrdlemine eelnevalt seadistatud lävendite vastu.
- ✓ Kõrvalekalded normidest registreeritakse monitooringulahenduse serveri poolel sündmustena ja nende kohta on kliendil võimalik seadistada teavitusi (e-kiri, sms).

1.4. Kliendil on võimalik lisaks monitooringukeskkonna eelseadistatud mallidele koostada täiendavaid kontrolle sisaldavaid malle ja seadistada lävendeid, aga ka tellida nende seadistamist Telialt.

1.5. Monitooringu käigus kogutud andmeid säilitatakse Telia serveris alljärgnevalt:

- ✓ Granulaarsust kaotamata: 32 kalendripäeva;
- ✓ Agregeeritud kujul tunni kaupa (min/avg/max väärtuste arv tunnis): 366 kalendripäeva.

1.6. Teenuse raames tagab Telia kliendile ligipääsu monitooringu rakenduse veebiliidesele ning Grafana rakenduse kasutusõigusele läbi Grafana veebiliidese.

1.7. Monitooringulahenduse ning Grafana rakenduse funktsionaalsus piirdub haldusliidese kaudu kliendile tarbimiseks pakutavate funktsionaalsuste võimaldamisega.

1.8. Teenuse raames uuendab Telia monitooringusüsteemi komponendid alati viimasele stabiilsele versioonile.

2. Kliendi kohustused

2.1. Teenuse raames kohustub klient tagama, et Teliale on monitooringu andmete kogumiseks avatud vastav võrguliikluse port.

2.2. Klient tagab, et virtuaalserver, millele monitooringulahendus paigaldatakse, vastab Telia poolt seatud ressursivajaduse nõuetele.

2.3. Monitooringulahenduse rakendus tuleb paigaldada kliendi taristus sellisesse asukohta, et sellel oleks ligipääs kõigile seadmetele ja teenustele, mida monitoorida soovitakse.

2.4. Klient kohustub Teenuse osutamiseks tagama Teliale Teenuse raames teostatavate tegevuste (nt teenuse haldamine, hooldustööd) teostamiseks piisavad õigused ja ligipääsud (sh SSH ligipääsu monitooringulahenduse virtuaalmasinale).

2.5. 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.

2.6. 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.

2.7. Klient võib läbi haldusliidese anda ligipääsu taristule ka kolmandatele isikutele, kuid jääb seejuures Telia ees vastutavaks ka selliste kolmandate isikute tegevuste eest taristu kasutamisel. Klient kohustub tagama, et kõik nimetatud juurdepääsu saanud kolmandad isikud 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 käsitlemiste eest vastavalt hinnakirjale.

2.8. Juhul, kui klient rikub mistahes 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.

3. Klienditoe poole pöördumine

3.1. Pöördumist saab Teliale edastada:

✓ Helistades klienditoe telefonile **+372 606 9944**.

- Veateated tuleb edastada telefoni teel, muud küsimused ja lisainformatsiooni võib edastada ka e-posti **help@telia.ee** kaudu. Pärast pöördumist peab klient olema telefoni teel kättesaadav.

4. Teenuse käideldavus

4.1. Teenuse rike käesoleva Teenuse kontekstis on olukord, kus monitooringulahenduse komponentide ja/või Grafana rakenduse töös esineb planeerimata seisak või häire.

4.2. Telia reageerib kliendi pöördumistele:

Pöördumise alus	Maksimaalne reageerimisaeg	Maksimaalne kordategemisaeg	
		Tööajal	Väljaspool Tööaega
Teenuse seisak	kuni 4 tundi	kuni 8 tundi	kuni 16 tundi
Teenuse häire	kuni 6 tundi	kuni 16 tundi	kuni 24 tundi
Muudatuse soov	kuni 8 tundi Tööajal		
Päring väljaspool Teenuse piire	kuni 8 tundi Tööajal		

4.3. Telia reageerib critical tasemega monitooringuteadetele, mille osas klient ei ole Telia poole pöördunud:

Pöördumise alus	Maksimaalne reageerimisaeg	Maksimaalne kordategemisaeg	
		Tööajal	Väljaspool Tööaega
Teenuse seisak	kuni 4 tundi	kuni 4 tundi	kuni 16 tundi
Teenuse häire	kuni 6 tundi	kuni 16 tundi	kuni 24 tundi

4.4. Otseselt Telia tegevuse või tegevusetuse tõttu tekkinud Teenuse rikke korral on kordategemisaeg ööpäevaringselt Teenuse seisaku korral kuni 4 tundi ja Teenuse häire korral kuni 16 tundi.

4.5. Kordategemine käesoleva teenuse mõistes tähendab Teenuse rikke eelse seisundi või algselt kokku lepitud monitooringulahenduse ja/või Grafana rakenduse konfiguratsiooni taastamist.

4.6. Kui rikke kõrvaldamiseks on vajalik täiendava ressursi kaasamine või rikke põhus ei seisne asjaolus, mida on võimalik haldustegevusena kõrvaldada, piirdub Telia kohustus kordategemise

tagamisel üksnes administraatori tegevustena osas, mis on vajalikud rikke kõrvaldamiseks.

4.7. Asjaoludel, mil pole võimalik või otstarbekas ajalistest kohustustest kinni pidada (nt esialgne diagnoos osutus objektiivsetel põhjustel valeks), kooskõlastavad Pooled kontaktisikute kaudu edaspidise tegevuse ja aja Teenuse rikke kõrvaldamiseks.

4.8. Teenuse raames teostatavate töödega kaasnevatest süsteemi seisakutest teavitatakse klienti ette vähemalt 2 tööpäeva.

4.9. Teenuse rikkeks ei loeta ning ülaltoodud reageerimise ajad ei kehti, kui Teenuse rike on tingitud kliendi tegevusest või tegevusetusest, plaanilistest töödest või *force majeure*-ist.

5. Teenuse tasu

5.1. Teenuse tasud on kirjeldatud hinnakirjas.

5.2. Teenuse eest tasumisele kuuluv summa sõltub arveldusperioodil kasutatud teenuste mahust.

6. Täiendavad lepingu tingimused

6.1. Lisaks lepingule ja käesolevale teenusetingimusele juhinduvad pooled omavahelistes suhetes IT-teenuste eeskirjast, üldtingimustest ja hinnakirjast.

6.2. 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.