

## Teenusetingimused nr ET.05.SR.17.A

### Teenuse nimetus: Pilvevarundus

#### 1. Mõisted

<b>Tööaeg</b>	esmaspäevast reedeni kella 9.00-st kuni 18.00-ni, välja arvatud riiklikel pühadel;
<b>Tööväline aeg</b>	esmaspäevast reedeni kella 6.00-st kuni 09.00-ni ja 18.00-st kuni 22.00-ni, välja arvatud riiklikel pühadel;
<b>Ärikliendi teenindus</b>	teeninduskeskus Klientide pöördumiste haldamiseks;
<b>Muudatus</b>	igasugune lisamine, modifitseerimine või eemaldamine, mis mõjutab olemasolevat ja töötavat teenust, funktsiooni või IT vahendit või selle konfiguratsiooni;
<b>Kliendiportaal</b>	veebiaadressil <a href="https://www.telia.ee/itportaal">https://www.telia.ee/itportaal</a> asuv veebipõhine keskkond, mille kaudu on Kliendil võimalik jälgida teenusega seonduvate pöördumiste hetkestaatuseid ja lahenduskäike ning vaadata lepingu andmeid.

#### 2. Teenuse kirjeldus

- 2.1. Pilvevarunduse teenuse raames osutab Telia Kliendile kesket andmete varundamise teenust vastavalt käesolevates tingimustes toodule.
- 2.2. Varundamisele kuuluvad andmed lepitakse kokku Teenuse alustamisel ning hilisemalt läbi Ärikliendi teeninduse tulevate muudatuste soovide. Varundatavad andmed registreeritakse ka Kliendi tarkvaras, eeldusel, et Telia haldab Kliendi tarkvara.
- 2.3. Telia osutab Teenust läbi Telia hallatava tsentraalse varundustarkvara ning selle käitlemiseks vajamineva kõrgkaideldava taristu, mis asub Telia serveriruumis.
- 2.4. Teenuse raames tagab Telia varundusteenuse osutamiseks vajaminevate tarkvara litsentside olemasolu.

#### 3. Teenuse korraldus

- 3.1. Kliendil on võimalik valida oma vajadustest lähtuvalt vabalt valitud hulgal varundamispakette, valides seejuures talle sobiv varundusaken, mille raames varundust teostatakse. Telia teeb andmetest regulaarselt varukoopiaid vastavalt varundamispaketis toodule:

##### 3.1.1. Varundamispakett 1

Varundusskeem	Varundussagedus	Maksimaalne andmete taasteaeg	Võimalik maksimaalne andmekadu	Varundusaken
1 päev 7 generatsiooni	1x päevas kõikidest andmetest ( <i>full</i> ), 6x päevas muudatustest ( <i>incremental</i> )	8 tundi	8 tundi	23:00-07:00
1 nädal 4 generatsiooni				07:00-10:00
1 kuu 3 generatsiooni				17:00-23:00

##### 3.1.2. Varundamispakett 2

Varundusskeem	Varundussagedus	Maksimaalne andmete taasteaeg	Võimalik maksimaalne andmekadu	Varundusaken
1 päev 7 generatsiooni	1x nädalas kõikidest andmetest ( <i>full</i> ), 6x nädalas muudatustest ( <i>incremental</i> )	12 tundi	24 tundi	23:00-07:00
1 nädal 4 generatsiooni				07:00-10:00
1 kuu 2 generatsiooni				17:00-23:00

### 3.1.3. Varundamispakett 3

Varundusskeem	Varundussagedus	Maksimaalne andmete taasteaeg	Võimalik maksimaalne andmekadu	Varundusaken
1 päev 7 generatsiooni	1x nädalas kõikidest andmetest ( <i>full</i> ), 6x nädalas muudatustest ( <i>incremental</i> )	24 tundi	24 tundi	23:00-07:00
1 nädal 4 generatsiooni				07:00-10:00
1 kuu 1 generatsioon				17:00-23:00

3.2. Andmete taastamine varukoopiatelt, kui andmete rikkemise või kadumise põhjustas Kliendi poolne tegevus või tegevusetus, toimub vastavalt Hinnakirjale.

3.3. Kui andmete kao põhjustas Telia poolne tegevus, siis on andmete taastamine Kliendile tasuta.

## 4. Kliendi kohustused

- 4.1. Klient on kohustatud arvestama asjaoluga, et kuigi Telia vastutab teenuse osutajana teenuse toimimise eest, sõltuvad mõned teenuse protsessid ja igapäevased toimingud täielikult või osaliselt protsessidest või taristust, mis on täielikult Kliendi kontrolli all.
- 4.2. Veendumaks, et Teenuse raames teostatav varundus vastab Kliendi tegelikele vajadustele, koostab Klient taasteplaani ning tagab selle täitmise raames muu hulgas regulaarsete taastetustite tegemise, et veenduda andmete taastamise toimimises.
- 4.3. Klient võimaldab Teliale vajaliku ligipääsu teenuse käivitamiseks Kliendi asukohas.
- 4.4. Klient tagab Teliale oma serveriteni vajaliku ligipääsu ja piisava kiirusega sidekanali olemasolu ja kättesaadavuse varundusteenuse teostamiseks.
- 4.5. Klient kohustub teavitama Teliat kõikidest muudatustest, mis võivad mõjutada varundusteenuse toimimist.
- 4.6. Klient kohustub teavitama Teliat muudatustest varundatavates süsteemides või lisandunud süsteemides, mille suhtes Klient soovib varundusteenuse osutamist.

## 5. Teadete edastamine Klienditeenindusele ja teadete käitlemine

- 5.1. Ärikliendi teeninduse telefoninumber on **+372 606 9944** ja e-posti aadress [help@telia.ee](mailto:help@telia.ee).
- 5.2. Ärikliendi teenindus vastab Kliendi kõnedele ööpäevaringselt; e-posti teel 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 kui Pooled on kokku leppinud teisiti.
- 5.3. Tööajal reageerib Klienditeenindus Kliendi päringutele või veateadetele ühe (1) tunni jooksul nende vastuvõtmisest.
- 5.4. Pärast teenuse rikketeate edastamist/pöördumist peab Kliendi poolne kontaktisik või teate edastaja olema Telia kontaktisikule telefoni teel kättesaadav.
- 5.5. Kõigi Telia poolt lahendatavate pöördumiste lahenduskäiku ja staatust on alates registreerimise hetkest võimalik jälgida Kliendiportaalist.

## 6. Teenuse tasu

- 6.1. Teenusega seonduvad tasud kohustub Klient tasuma vastavalt Teenusetingimustele ja Hinnakirjale ning Telia poolt esitatud arvele, lähtudes arveldusperioodil kasutatud teenuseparameetrite kombinatsioonist. Lisaks kuutasule on Klient kohustatud maksma Hinnakirjas fikseeritud ulatuses tasu enda tellitud tasulistest (lisa)teenustest eest.

## 7. Hooldustööd

- 7.1. Telial on õigus teostada Teenuse toimimise tagamiseks plaanilisi hooldustöid, mille teostamisel võetakse arvesse Kliendi poolt valitud varundusakent, ning igal ajal mitteplaanilisi hooldustöid, mis on vältimatult vajalikud ootamatu Teenuse rikke ära hoidmiseks, mis võivad tekkida juhul, kui vastavaid töid ei teostataks. Telia kohustub Klienti plaanilistest hooldustöödest ette teavitama vähemalt nelikümmend kaheksa (48) tundi, mitteplaanilist võimalusel vähemalt kaksteist (12) tundi. Hooldustöödest tingituna võib Teenuse toimimises ettenähtud ajavahemikel esineda häireid, mida ei loeta Teenuse rikkeks (tegu on korralise hooldusega).