

Teenuse nimetus:

# TELIA T1 PILV

## 1. Teenuse kirjeldus



1.1. Teenuse raames on Kliendil võimalik Telia serveriruumis asuva jagatud riistvara ning selle käitlemiseks vajaliku tarkvara kaudu kasutada virtuaalse taristu ressursse (virtuaalne protsessor ja muutmälu). Lisaks serveriresursile saab Klient enda valikul Windows ja/või RedHat Linux operatsioonisüsteemi kasutusõiguse.

1.2. Klient saab Teenuse raames kasutatavate ressursside mahtu valida ja hallata Telia hübriidpilve haldusliidese kaudu.

1.3. Sõltuvalt ressursi kasutamise eesmärgist on Kliendil võimalik oma lahenduse arhitektuur ehitada erinevatel andmesalvestusruumi tasemetel:

- ✓ Tier1 – ärikriitiliste rakenduste ja andmebaaside jooksutamiseks, kus on väga kiirete lugemise ja kirjutamise operatsioonide vajadus;
- ✓ Tier2 – rakenduste, andmebaaside jooksutamiseks ja failide turvaliseks ja tõrkekindlaks hoiustamiseks, kus on kiirete lugemise ja kirjutamise operatsioonide vajadus;
- ✓ Tier3 – rakenduste ja süsteemide varundamiseks ja suurte infohulkade hoidmiseks analüüsi eesmärgil, kus on kiirete lugemise operatsioonide vajadus;
- ✓ Tier4 – mahukate andmehulkade arhiveerimise ja hoiustamise eesmärgil, kus on madal lugemise ja kirjutamise vajadus.

## 2. Telia kohustused



2.1. Telia säilitab haldusliidese Kliendi tegevuse tulemusena tekkivaid logisid 90 (üheksakümmend) päeva.

2.2. Kui pooled ei ole kokku leppinud teisiti, ei tee Telia Teenuse raames Kliendi loodud ressurssidest automaatselt varukoopiaid, ei halda Kliendi loodud ressursse ega võimalda teenuseid, mis pole haldusliidese vahendusel Kliendi enda poolt konfigureeritavad või kasutatavad.

## 3. Kliendi kohustused



3.1. Telial on õigus teenuse kvaliteedi tagamiseks ja teenuse võimaldamiseks vajaliku ressursi planeerimiseks nõuda Kliendilt raporteerimiskohustuse täitmist, teavitades sellest ette 30 (kolmkümmend) kalendripäeva. Raporteerimise formaat lepitakse Poolte vahel eraldi kokku.

3.2. Raporteerimise kohustus seisneb Kliendi kohustuses raporteerida, milline on eeldatav Kliendi poolt kasutatavate teenuste maht järgneval raporteerimisperiodil.

3.3. Kui pooled ei lepi kokku teisiti, on teenuse mahu raporteerimisperiod 1 kalendrikuu.

## 4. Telia kontaktandmed



4.1. Telia pakub tehnilist tuge:

- ✓ Klienditoe telefonil **+372 606 9944**;
- ✓ Klienditoe e-posti aadressil **help@telia.ee**.

4.2. Veateated tuleb alati edastada telefoni teel, muud küsimused võib edastada ka e-postiga.

4.3. Pärast pöördumist peab pöörduja või kliendi peamine kontaktisik olema telefoni teel kättesaadavad.



## 5. Teenuse korraldus



5.1. Telia tagab Teenuse kumulatiivse käideldavuse igas kalendrikuus 99,9% ulatuses (s.o maksimaalne Rikete kestus on kokku mitte enam, kui 43 minutit ühes kalendrikuus). Teenus ei ole käideldav juhul, kui tegu on Rikkega.

## 6. Teenuse tasu



6.1. Teenuse eest tasumisele kuuluv summa sõltub arveldusperioodil kasutatud teenuste mahust. Teenuse tasud on kirjeldatud hinnakirjas.

## 7. Täiendavad tingimused



7.1. Lisaks lepingule ja käesolevatele teenusetingimustele juhinduvad pooled omavahelises suhtes IT-teenuste eeskirjast, üldtingimustest ja hinnakirjast, Telia hübriidpilve haldusliidese kasutamisel täiendavalt ka Telia hübriidpilve haldusliidese kasutustingimustest.

7.2. 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.

