

Teenuse nimetus:

VIIRUSEKAITSE TEENUS

1. Teenuse kirjeldus



- 1.1. Teenuse raames annab Telia kliendi kasutada tarkvara, mis aitab kaitsta ettevõtte arvuteid viiruste ja nuhkvara eest.
- 1.2. Telia annab kliendi kasutusse kokkulepitud arvu viirusekaitse tarkvara litsentse.
- 1.3. Lisaks paigaldab kokkulepitud arvutitele viirusekaitse tarkvara. Teeme seda kaughalduse teel.
- 1.4. Hoolitseb, et viirusekaitse tarkvara uuendamine toimiks (nii tarkvara ise, kui ka viiruste definitsioonid).
- 1.5. Vaatab korrapäraselt üle, kas lahendus töötab nii nagu peab.
- 1.6. Tuvastatud viiruse intsidentidele reageerib kaughalduse teel.
- 1.7. Teenuse toimimiseks vajalike ressursside olemasolu (näiteks internetiühendus, vajalikud ligipääsud) tagab klient.

2. Täiendavad teenuse tingimused



- 2.1. Viirusekaitse teenuse tellimise eelduseks on Töökohtade Haldusteenuse kasutamine.
- 2.2. Viirusekaitse tarkvara kasutamine toimub vastavalt tarkvara tootja litsentsitingimustele.
- 2.3. Telia üksnes vahendab tarkvara ning ei saa mõjutada tarkvara arendamist ega selle funktsionaalsust.
- 2.4. Saame teha vaid neid haldustegevusi, mida tarkvara tootja haldusliides võimaldab.
- 2.5. Telia ei saa vastutada viirusekaitseliste riskide või muude arvutite põhjustatud kahjude tekkimise eest, olenemata viirusekaitse tarkvara kasutamisest.

3. Klienditoe poole pöördumine



- 3.1. Pöördumist saab Teliale edastada;
 - ✓ Helistades klienditoe telefonil **+372 606 9944** või kirjutades klienditoe e-posti aadressil help@telia.ee.
 - Klienditugi võtab vastu ja lahendab pöördumisi tööajal.
 - Telia alustab pöördumise lahendamist tööajal 4 tunni jooksul pöördumise vastu võtmisest.
 - Pöörduja peab kindlasti telefoni teel kättesaadav olema. Vajadusel peab kätte saadav olema ka volitatud kontaktisik.
 - Veateated tuleb edastada telefoni teel, muud küsimused võib edastada ka e-posti kaudu.
 - Tehtud pöördumisi saab jälgida IT-portaalis.



4. Teenuse tasu



4.1. Teenuse tasud on kirjeldatud hinnakirjas.

5. Täiendavad lepingu tingimused



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

5.2. Kui Telia puutub teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega (nt kui hallatavates vahendites sisalduvad kliendi töötajate põhiandmed), toimub nende töötlemine Telia kui volitatud töötleja poolt vastavalt IT-teenuste eeskirjas toodule.

5.3. Vajadusel fikseerivad pooled isikuandmete töötlemisega seonduvad üksikasjad eraldiseisvalt.

