

Название услуги:

УСЛУГА ФАЙЕРВОЛА

1. Описание услуги



1.1. В рамках услуги Telia предоставляет Клиенту в пользование оборудование для создания межсетевого экрана в целях анализа и журналирования трафика данных между офисом и интернетом и ликвидации выявленных киберугроз. Telia администрирует и обслуживает оборудование, как описано в условиях услуги.

1.2. В рамках услуги Клиент может внедрить у себя решение для удаленной работы, которое позволит пользователям Клиента с их ноутбуков или смарт-устройств иметь через публичный интернет безопасный доступ к ресурсам, которые находятся во внутренней сети Клиента.

1.3. Перед началом пользования услугой Telia настраивает удаленное администрирование межсетевого экрана и конфигурирует подключенные к его аппаратной части параметры компьютерных сетей, переадресации портов, а также правила удаленной работы и пользования интернетом.

1.4. Необходимое для пользования услугой оборудование поставляет и устанавливает Telia. Для пользования оборудованием между сторонами заключается договор.

1.5. На оборудование установлено необходимое для функционирования услуги программное обеспечение. Пользование и обработка данных журналирования аппаратного и установленного на нем программного обеспечения межсетевого экрана происходят в соответствии с установленными производителем условиями. Данные журналирования хранятся один (1) год.

1.6. Содержание и функциональность межсетевого экрана при его администрировании ограничиваются функциями администрирования, предлагаемыми производителем оборудования.

1.7. В рамках услуги Telia не реагирует на обнаруженные или отраженные межсетевым экраном киберугрозы и аномалии в интранете и не устраняет их.

1.8. Клиент может получать на указанный им адрес электронной почты отчет о проходящем через межсетевой экран интернет-трафике и выявленных/отраженных киберугрозах. Реагирование на отраженные в отчете обнаруженные или отраженные угрозы безопасности и аномалии, в т.ч. отключение в случае необходимости и обслуживание проблемных сетевых устройств во внутренней сети Клиента, является ответственностью Клиента.

1.9. Telia ни в какой момент не несет ответственности за возникшие у Клиента киберугрозы или другие последствия для ИТ-имущества, независимо от факта пользования услугой межсетевого экрана.

2. Обязательства Telia



2.1. В рамках услуги по администрированию Telia обеспечивает:

- ✓ обновление установленного на оборудовании программного обеспечения;
- ✓ резервное копирование конфигурации оборудования три (3) раза в течение 24 часов. Резервированные данные Telia хранит один (1) год;
- ✓ мониторинг оборудования, чтобы убедиться в его работоспособности.

2.2. На основании обращений Клиента Telia путем удаленного администрирования производит изменения в учетных записях удаленной работы (например, удаление учетных записей, изменение паролей), а также в конфигурации оборудования, в т.ч. в правилах пользования интернетом и правилах удаленной работы.



3. Обязательства Клиента



3.1. При заключении договора Клиент назначает как минимум одно связанное с услугой контактное лицо, которому по электронной почте будут отправляться передаваемые в рамках услуги отчеты. Об изменении контактных данных Клиент сообщает Telia при первой возможности.

3.2. Клиент обеспечивает:

- ✓ безопасное хранение всех выданных ему в связи с услугой паролей, в т.ч. Клиент обязуется при первой возможности изменить выданные ему пароли и регулярно их обновлять. Клиент несет ответственность за последствия использования всех предоставленных ему имен пользователей и паролей;
- ✓ необходимые Telia для оказания услуги права и доступы;
- ✓ наличие и функционирование всех необходимых для оказания услуги интернет-подключений и других ресурсов.

4. Обращение в службу поддержки клиентов



4.1. Чтобы передать обращение в Telia, можно

- ✓ позвонить в службу поддержки клиентов по телефону **+372 606 9944** или написать по адресу help@telia.ee.
 - Служба поддержки клиентов принимает обращения и решает проблемы в рабочее время.
 - Обратившееся лицо обязательно должно быть доступно по телефону. При необходимости должно быть доступно и уполномоченное контактное лицо.
 - Сообщения об ошибках следует передавать по телефону, другие вопросы можно направлять электронной почтой.
 - Сделанные обращения можно увидеть на ИТ-портале <https://teenindus.telia.ee/>.

5. Условия уровня услуги



5.1. Telia принимает связанные с услугой обращения и занимается ими в рабочее время.

5.2. К решению связанной с обращением проблемы приступают в рабочее время в течение 4 часов с момента приема обращения.

5.3. Связанные с обращением проблемы решаются не позднее чем к концу следующего рабочего дня.

6. Плата за услугу



6.1. Подлежащая к оплате за услугу сумма зависит от объема использованных за расчетный период услуг. Цены на услуги приведены в прейскуранте.

6.2. Ежемесячная плата включает себя работы по изменению конфигурации в объеме до одного (1) часа в один календарный месяц.

6.3. В ежемесячную плату не входят визиты на место для настройки или замены оборудования, разрешение инцидентов, вызванных халатностью Клиента (в т.ч. работником Клиента) и/или третьего лица либо нецелевым использованием оборудования Telia, а также работы, проводимые вне рабочего времени.

6.4. Расчет за услуги начинается с момента, когда у Клиента появляется возможность пользоваться услугой.

7. Дополнительно применяемые условия



7.1. Помимо договора и настоящих условий услуги, стороны в общении между собой

руководствуются инструкцией по ИТ-услугам, общими условиями и прейскурантом.

7.2. Если в рамках оказания услуги Telia столкнется с персональными данными (например, когда в администрируемом устройстве содержатся основные данные работников Клиента), Telia будет их обрабатывать как доверенный оператор в соответствии с инструкцией по ИТ-услугам.

7.3. При необходимости стороны фиксируют относящиеся к обработке персональных данных подробности отдельно.

