Название услуги:

ПРИВАТНЫЙ СЕРВЕР

1. Описание услуги

1.1. В рамках услуги Telia предоставляет в пользование клиента физический сервер, располагающийся в дата-центре (далее – Сервер).

1.2. В комплект услуги входит интернет-соединение согласно выбранному пакету, 1 (один) публичный IP-адрес на каждый приватный сервер и сдублированное бесперебойное электропитание через UPS 1A.

1.3. Конфигурирование сервера производится через административный интерфейс.

1.4. Дата-центр, где расположен Сервер, оснащен климатическим оборудованием, автоматической газовой системой пожаротушения, охранной системой и видеокамерами.

1.5. Информация о приватном сервере и дополнительных услугах опубликована на сайте.

2. Доступность услуги

2.1. Уровни услуг при обеспечении доступа к приватному серверу:

Степень воздействия	Максимальное время реагирования	Максимальное время устранения неисправности	Максимальный допустимый простой или сбой в течение одного месяца
отсутствует	до 8 часов в рабочее время	–	–
низкая	до 4 часов в рабочее время	до 8 часов в рабочее время	до 16 часов в рабочее время
средняя	до 4 часов, круглосуточно	до 8 часов, круглосуточно	до 8 часов, круглосуточно
высокая	до 4 часов, круглосуточно	до 4 часов, круглосуточно	до 4 часов, круглосуточно

2.2. Степень воздействия услуги определяет Telia.

2.3. Если изначальная оценка времени устранения неисправности окажется неверной и выполнить это обязательство в срок окажется невозможно, стороны должны согласовать график дальнейших действий.

2.4. Плановые сервисные работы не влияют на максимально допустимое месячное время сбоя в работе услуги.

3. Посещение дата-центра и дополнительные продукты

3.1. Визиты в дата-центр происходят в сопровождении дежурного техника Telia и оплачиваются согласно прейскуранту Telia. Максимальное время реагирования в рабочие часы – 4 часа, в нерабочее время – 8 часов.

3.2. Работы по обслуживанию приватного сервера, заказанные клиентом, оплачиваются согласно прейскуранту Telia. Максимальное время реагирования в рабочие часы – 4 часа, в нерабочее время – 8 часов.

3.3. Клиент имеет право на основании прейскуранта заказать к Серверу дополнительные продукты, в т.ч.:

- ✓ дополнительные IP-адреса;

- ✓ дублирующее электропитание для сервера из отдельной системы электроснабжения или через АТС;
- ✓ дополнительное электропитание 1 А.

4. Подача заказа и сообщение о неполадке

4.1. Обращение можно передать Telia по номеру службы поддержки клиентов +372 606 9944 или по адресу электронной почты help@telia.ee. Помимо этого, клиент может передавать сообщения в службе поддержки бизнес-клиентов через форму ИТ-поддержки на рабочем столе компьютерного рабочего места или на главной странице агента в административном ПО.

4.2. Клиент должен подавать извещения о «среднем» и «высоком» воздействии на уровень услуги в письменно воспроизводимой форме и обязуется дублировать их по одному из телефонов, указанных в пункте 4.1.

4.3. После отправки сообщения о неполадке контактное лицо клиента или отправитель сообщения должны быть доступны для контактного лица Telia по телефону.

4.4. Текущий статус обращений по услуге и ход их разрешения, а также данные договора об услуге можно увидеть на портале клиента по адресу https://it.telia.ee/.

5. Порядок оказания услуги

5.1. Право собственности на оборудование Сервера принадлежит Telia.

5.2. Содержание и функционал услуги ограничены функциями и физическим ресурсами, доступными клиенту через административный интерфейс.

5.3. Telia предоставляет услугу в соответствии с ограничениями и возможностями, описанными в административном интерфейсе. В том числе, но не ограничиваясь этим, клиенту предоставляются следующие функциональные возможности:

- ✓ установка операционной системы физического приватного сервера из предопределенных шаблонов;
- ✓ запуск и приостановка работы физического приватного сервера;
- ✓ отслеживание использования ресурсов и журналов (логов).

5.4. Услуга Telia не включает автоматическое резервное копирование данных серверов, созданных клиентом.

5.5. В рамках службы Telia не управляет серверами, созданными клиентом, и не предоставляет услуги, которые не могут быть настроены или использоваться самим клиентом через административный интерфейс, если стороны не договорились об ином.

5.6. Telia хранит логи, образовавшиеся в административном интерфейсе в результате действий клиента, 90 (девяносто) дней.

6. Обязательства клиента

6.1. Клиент несет ответственность за любое нарушение закона или прав третьих лиц, вызванное его действиями или бездействием.

6.2. Заказчик обязуется не загружать, не записывать, не отображать, не передавать, не вводить и не реализовывать иным образом материалы или контент инфраструктуры Telia с использованием услуги, не соответствующей действующему законодательству. Клиент несет единоличную ответственность за ущерб, причиненный Telia или третьим сторонам.

6.3. Клиент отвечает за пользование программами в соответствии с лицензионными условиями их производителя.

6.4. Клиент подтверждает и дает согласие о том, что все транзакции и операции, выполненные через предоставленную ему учетную запись, считаются совершенными клиентом, и он несет за них полную ответственность.

6.5. Клиент обязуется воздерживаться от любой деятельности, которая фактически или

потенциально мешает, препятствует либо нарушает работу услуги, а также безопасность системы, инфраструктуры или сети связи. В рамках этого клиент также поддерживают актуальность и безопасность работающего на его инфраструктуре программного обеспечения. Нарушив условия данного пункта, клиент несет ответственность за любой ущерб, который может быть причинен третьим лицам.

6.6. Клиент может предоставить третьим сторонам доступ через административный интерфейс к физической инфраструктуре, но ответственность перед Telia за действия третьих сторон по ее использованию возлагается на клиента. Клиент обязуется обеспечить, чтобы все получившие такой доступ третьи стороны при возникновении вопросов по использованию инфраструктуры связывались напрямую с клиентом. Если указанные в этом пункте третьи стороны обращаются с вопросами к Telia, за обработку их обращений Telia вправе востребовать с клиента плату в соответствии с прейскурантом.

6.7. Если клиент нарушает любые условия договора и/или данных условий услуги, Telia вправе в интересах безопасности своей инфраструктуры приостановить обслуживание клиента и ограничить ему доступ к инфраструктуре Telia вне зависимости от степени и обстоятельств нарушения или от того, согласен ли клиент с оценкой нарушения договора со стороны Telia.

7. Главный пользователь

7.1. Клиент имеет право назначить главного пользователя, т.е. контактное лицо по техническим вопросам с доступом к административному интерфейсу на уровне администратора и правом выполнять через административный интерфейс все возможные операции.

8. Плата за услугу

8.1. Клиент обязуется оплачивать пользование услугой согласно прейскуранту.

8.2. Помимо ежемесячной платы, клиент обязуется оплачивать заказанные дополнительные услуги и обращения третьих лиц, которым он предоставил доступ к административному интерфейсу.

9. Применимые условия и обработка персональных данных

9.1. Помимо настоящих условий услуги, стороны в общении между собой руководствуются инструкцией по ИТ-услугам, общими условиями и прейскурантом.

9.2. Если в рамках оказания услуги Telia столкнется с персональными данными, Telia будет их обрабатывать как доверенный обработчик в соответствии с инструкцией по ИТ-услугам. При необходимости стороны отдельно фиксируют специфику обработки персональных данных.