

Название услуги:

# КИБЕРЗАЩИТА КОМПЬЮТЕРА

## 1. Описание услуги



- 1.1. В рамках услуги Telia предоставляет в пользование клиента программное обеспечение (далее – киберзащита) для защиты компьютеров предприятия от вирусов и других вредоносных программ.
- 1.2. В рамках услуги Telia:
- ✓ предоставляет в распоряжение клиента согласованное количество лицензий;
  - ✓ следит за функционированием киберзащиты и при необходимости устанавливает обновления программного обеспечения;
  - ✓ при необходимости реагирует на автоматические сигналы обнаружения киберугрозы путем дистанционного администрирования. По соглашению с клиентом Telia извещает о сигнале или привлекает к разрешению инцидента клиента либо его ИТ-партнера;
  - ✓ по желанию клиента представляет ему актуальные сообщения и отчеты киберзащиты;
  - ✓ по желанию клиента предоставляет ему доступ с правом обзора в веб-интерфейсе администрирования киберзащиты.
- 1.3. Услуга включает до 4 часов работы по разрешению инцидентов киберзащиты за календарный месяц.

## 2. Дополнительные условия услуги



- 2.1. Пользование программным обеспечением киберзащиты происходит согласно условиям лицензии, опубликованным на сайте его производителя.
- 2.2. Telia в отношении этого программного обеспечения является только посредником и никак не может повлиять на функциональность или развитие программного обеспечения.
- 2.3. Telia может только выполнять операции по администрированию программ, которые допускает производитель в интерфейсе администрирования.
- 2.4. Telia не может нести ответственность за риски, связанные с вирусами и другим вредоносным ПО, как и за ущерб от них для других компьютеров, вне зависимости от применения программного обеспечения киберзащиты.
- 2.5. Функционирование ресурсов, необходимых для работы услуги (например, интернет-соединение, локальная сеть, необходимые доступы), обеспечивает клиент.

## 3. Обращение в службу поддержки клиентов



- 3.1. Чтобы передать обращение в Telia, можно
- ✓ позвонить в службу поддержки клиентов по телефону **+372 606 9944** или написать по адресу [help@telia.ee](mailto:help@telia.ee).
    - Служба поддержки клиентов принимает обращения и решает проблемы в рабочее время.
    - Telia приступает к решению проблемы в рабочее время в течение 4 часов после принятия обращения.
    - Обратившееся лицо обязательно должно быть доступно по телефону. При необходимости должно быть доступно и доверенное лицо.



- Сообщения об ошибках следует передавать по телефону, другие вопросы можно отправлять по электронной почте.
- Отправленные обращения можно увидеть на ИТ-портале <https://teenindus.telia.ee/>.

#### 4. Плата за услугу



4.1. Цены на услуги приведены в прейскуранте.

#### 5. Дополнительные условия договора



5.1. Помимо договора и настоящих условий услуги, взаимодействие сторон определяется инструкцией по ИТ-услугам, Общими условиями, типовыми условиями договоров о лицензии на стандартное программное обеспечение и прейскурантом.

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

5.3. При необходимости стороны отдельно фиксируют специфику обработки персональных данных.

