Название услуги:

УСЛУГА КИБЕРЗАЩИТЫ КОМПЬЮТЕРА

1. Описание услуги

1.1. В рамках услуги Telia предоставляет клиенту в пользование программное обеспечение Киберзащиты Компьютера (далее – Программное обеспечение), которое помогает защищать компьютеры предприятия от вирусов и вредоносных программ, а также предлагает защиту среды электронной почты предприятия (в т.ч. облачных сред электронной почты, таких как Microsoft 365 и Google Workspace) и облачных сервисов (таких как OneDrive, Dropbox) и выполняет административные действия в отношении них.

1.2. Одна лицензия на Программное обеспечение позволяет обеспечить защиту до трех пользовательских устройств – 1 компьютера (обязательно) и по выбору до 2 смарт-устройств (например, смартфона и планшета).

1.3. Клиент может самостоятельно увеличивать или уменьшать количество устройств, защищаемых Программным обеспечением.

1.4. В рамках услуги Telia:

- ✓ предоставляет клиенту в пользование Программное обеспечение и инструкции по его установке;
- ✓ создает для клиента аккаунт на административном портале Программного обеспечения и производит его первоначальную настройку;
- ✓ производит настройку антивирусной защиты и защиты от вредоносных программ и т.п. на административном портале Программного обеспечения, а также производит настройки в соответствии с лучшими в данной области практиками и изменениями тенденциями мировых угроз;
- ✓ следит за работой Программного обеспечения и при необходимости устанавливает обновления программного обеспечения;
- ✓ по желанию помогает клиенту в установке и первоначальном настройке защиты среды электронной почты и облачных сервисов клиента
- ✓ по мере необходимости реагирует на автоматически обнаруживаемые опасные ситуации и по договоренности с клиентом информирует об этом его ИТ-партнера;
- ✓ По желанию клиента обеспечивает ему доступ с правами наблюдателя в административный портал Программного обеспечения;
- ✓ по желанию клиента представляет ему актуальные сообщения и отчеты о киберугрозах, выявленных с помощью Программного обеспечения.

2. Дополнительные условия услуги

2.1. Клиент несет ответственность за соответствующую инструкциям установку программного обеспечения на компьютеры и смарт-устройства предприятия.

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 несет ответственности за риски, связанные с вирусами и другим вредоносным ПО, как и за ущерб, причиненный другим устройствам, не зависимо от применения программного обеспечения.

2.5. Ресурсы, необходимые для работы услуги (например, интернет-соединение, необходимые доступы), обеспечивает клиент.

2.6. По техническим причинам услуга неприменима к среде электронной почты, которая не

позволяет создавать исключения, позволяющие проводить проверку SPF и DMARC на основе IP-адресов.

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**.

- 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://it.telia.ee/.

4. Плата за услугу

4.1. Цены на услуги приведены в прейскуранте.

4.2. Ежемесячная плата за услугу зависит от объема использованных услуг в течение расчетного периода (количества лицензий и устройств).

4.3. К ежемесячной плате за услугу добавляется стоимость дополнительно заказанных работ согласно прейскуранту.

5. Дополнительные условия договора

5.1. Помимо договора и настоящих условий услуги, взаимодействие сторон определяется инструкцией по ИТ-услугам, Общими условиями 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.