

Название услуги:

ОБЛАКО TELIA T2

1. Описание услуги



1.1. В рамках услуги клиент может использовать ресурсы виртуальной инфраструктуры (виртуальный процессор и оперативную память, сеть). Использование ресурсов в рамках облачной услуги T2 осуществляется с помощью распределенного оборудования, расположенного в серверной Telia, и программного обеспечения, необходимого для их обработки.

1.2. Используемые в рамках услуги облачные ресурсы и пространство для хранения данных соответствуют стандартам безопасности ISO 27001. Облачная инфраструктура T2 распределена по двум дата-центрам, и все ее компоненты обеспечивают высокую доступность. При формировании облачного решения клиент может учитывать свою потребность в работе приложений и баз данных, а также безопасном и бесперебойном хранении файлов с возможностью быстрого чтения и записи.

1.3. Помимо серверного ресурса, Telia по желанию клиента предоставляет права пользования операционной системой согласно прейскуранту.

1.4. Клиент также может заказать нужное ему количество публичных IP-адресов.

1.5. Telia обеспечивает интернет-соединение, распределенное между виртуальными ресурсами, со скоростью до 1 Гбит/с.

1.6. В зависимости от цели пользования ресурсами клиент может разворачивать архитектуру на разных уровнях дата-центра:

- ✓ Tier1 – для работы бизнес-критичных приложений и баз данных с необходимостью очень высокой скорости операций чтения и записи;
- ✓ Tier2 – для работы приложений и баз данных и защищенного и бесперебойного хранения файлов с необходимостью высокой скорости операций чтения и записи;
- ✓ Tier3 – для резервирования приложений и систем и хранения больших объемов информации в аналитических целях с необходимостью высокой скорости операций чтения;
- ✓ Tier4 – для архивирования и хранения больших объемов данных с низкими требованиями к скорости чтения и записи.

1.7. Выбор и управление объемом ресурсов, используемых в рамках услуги, осуществляется через интерфейс управления гибридным облаком Telia (далее — административный интерфейс).

1.8. Содержание и функционал услуги ограничены функциями и виртуальными ресурсами, доступными клиенту через административный интерфейс.

1.9. Дата-центры, в которых размещено оборудование, используемое для предоставления услуги, расположены в Эстонии и оснащены климатическим оборудованием, автоматической системой газового пожаротушения, системой наблюдения и видеонаблюдения.

2. Обязательства Telia



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

2.2. В рамках услуги Telia не делает автоматически резервных копий созданных клиентом ресурсов, не администрирует созданные клиентом ресурсы и не предоставляет услуг, которые не могут быть сконфигурированы или использованы клиентом через

административный интерфейс.

3. Обязательства Клиента



3.1. Telia имеет право требовать от клиента выполнения обязательства по отчетности в целях обеспечения качества услуги и планирования необходимых для ее предоставления ресурсов.

- ✓ Обязательство отчетности состоит в обязанности клиента информировать о прогнозируемом объеме использования услуг на следующий отчетный период.
- ✓ Формат отчетности согласовывается сторонами отдельно.
- ✓ Если стороны не договорились иначе, отчетный период по объему услуги составляет 1 календарный месяц.

3.2. Клиент обязуется при пользовании услугой не загружать, не записывать, не отображать, не передавать, не вводить и не реализовывать иным образом в инфраструктуре Telia материалы или контент, не соответствующие действующему законодательству. Клиент несет единоличную ответственность за соответствующий ущерб, причиненный Telia или третьим сторонам.

3.3. Клиент обязуется воздерживаться от любой деятельности, которая фактически или потенциально создает помехи, препятствия или сбои в работе услуги, а также безопасности системы, инфраструктуры или сети связи. В том числе клиент вносит необходимые обновления в свои системы и поддерживает актуальность и безопасность программ своих систем и инфраструктуры. Нарушив условия данного пункта, клиент несет ответственность за любой ущерб, который может быть причинен третьим лицам.

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

3.5. Клиент может предоставить третьим лицам доступ к инфраструктуре через административный интерфейс, однако ответственность перед Telia за действия третьих лиц по ее использованию возлагается на клиента. Клиент обязуется обеспечить, чтобы все получившие такой доступ третьи стороны при возникновении вопросов по использованию инфраструктуры обращались напрямую к клиенту. Если указанные в этом пункте третьи лица обращаются с вопросами к Telia, Telia вправе востребовать плату за обработку их обращений с клиента, в соответствии с прейскурантом.

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

4. Контактные данные Telia

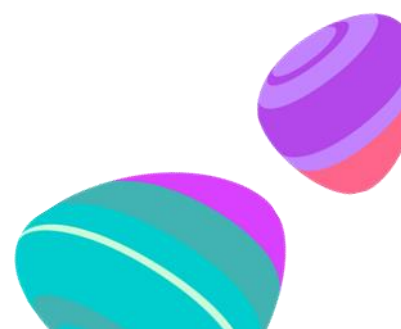


4.1. Telia предлагает техническую поддержку:

- ✓ по телефону поддержки клиентов **+372 606 9944**;
- ✓ по адресу электронной почты поддержки клиентов help@telia.ee.

4.2. Сообщения об ошибках следует всегда передавать по телефону, другие вопросы можно направлять электронной почтой.

4.3. После обращения обратившееся лицо или основное контактное лицо клиента должно быть доступно по телефону.



5. Доступность услуги



5.1. Telia обеспечивает совокупную ежемесячную доступность услуги следующим образом:

- ✓ Если клиент построил архитектуру своего решения на основе нескольких дата-центров: в объеме 99,88% (т.е. максимальная продолжительность Неполодок составляет не более 51 минуты за один календарный месяц);
- ✓ Если клиент построил архитектуру своего решения на основе одного дата-центра: в объеме 99,80% (т.е. максимальная продолжительность Неполодок составляет не более 86 минут за один календарный месяц).

5.2. Услуга недоступна, если имеет место Неполодка.

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.

7. Применимые условия и обработка персональных данных



7.1. Наряду с договором и настоящими условиями услуги стороны в отношениях между собой руководствуются инструкцией по ИТ-услугам, общими условиями и прейскурантом, при пользовании административным интерфейсом – дополнительно и условиями пользования административным интерфейсом гибридного облака Telia.

7.2. 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 фиксируют относящиеся к обработке персональных данных подробности отдельно.

