

Название услуги:

МОНИТОРИНГ СЕТИ TELIA

1. Описание Услуги



- 1.1. В рамках Услуги Telia осуществляет мониторинг внутренних сетей Клиента в реальном времени с целью выявления возможных инцидентов и угроз кибербезопасности во внутренней сети Клиента.
- 1.2. Мониторинг осуществляется с помощью принадлежащего(-их) Telia сенсора(-ов), устанавливаемого(-ых) во внутренней сети Клиента.
 - ✓ Сенсор принимает от согласованных с Клиентом сетевых устройств копию сетевого трафика (*Port-Mirror*).
 - ✓ Данные сетевого трафика, собранные через сенсор (IP-адреса, номера портов, объем трафика, DNS-запросы и т. п.), отправляют в соответствующую базу данных, расположенную в центре обработки данных Telia, где полученные данные с целью выявления угроз кибербезопасности анализируют в режиме реального времени, а также собирают общую статистику.
 - ✓ О выявленных в рамках мониторинга подозрительных или небезопасных действиях во внутренней сети Клиента Клиент также получает соответствующие предупреждения (в т. ч. в соответствии с договоренностью автоматически в системы Клиента, например, по эл. почте, в MS Teams, Slack, Mattermost).
 - ✓ В рамках общей статистики Клиенту предоставляется дополнительная информация о происходящем во внутренней сети Клиента.
- 1.3. При начале оказания Услуги с Клиентом согласовываются:
 - ✓ Контролируемые сетевые устройства (например, сетевые коммутаторы) и сетевые сегменты (VLAN);
 - ✓ количество, параметры и место установки у Клиента сенсоров, которые необходимы для оказания Услуги.
- 1.4. Наличие необходимых для оказания Услуги настроек в сетевых устройствах Клиента организует Клиент.
- 1.5. Telia хранит журналы сетевого трафика 90 дней. Более длительный срок хранения Клиент может заказать в рамках дополнительной услуги.
- 1.6. В ежемесячную плату входит до 2 часов консультаций относительно настройки Услуги или возможных вариантов решения инцидентов.
- 1.7. В рамках Услуги Telia не осуществляет устранение выявленных киберугроз и разрешение инцидентов безопасности. При желании Клиент может заказать это в качестве отдельной услуги.

2. Дополнительные условия Услуги



- 2.1. Услуга предоставляется исключительно во внутренних сетях, принадлежащих Клиенту. При этом системы, сеть и сетевое оборудование Клиента должны соответствовать техническим параметрам, установленным Telia.
- 2.2. Клиент осведомлен и принимает во внимание, что, поскольку системы и риски безопасности постоянно меняются, в рамках Услуги может быть невозможно выявить все киберугрозы.
- 2.3. Telia не несет ответственности за реализацию рисков, возникающих из-за выявленных, устраненных или неустраненных угроз кибербезопасности.
- 2.4. В случае прекращения Услуги Telia удаляет созданные для оказания Услуги доступы в системы Клиента, а также все данные, выявленные и собранные в рамках Услуги. Кроме

того, Клиент обеспечивает Telia возможность удалить сенсоры. Если Клиент не обеспечивает возврат сенсоров Telia в разумный срок, Telia имеет право требовать возмещения ущерба за невозвращенные сенсоры.

2.5. Клиент несет ответственность за закрытие открытых для Telia доступов к системам и сетям, принадлежащим ему и третьим лицам.

3. Обращение в службу поддержки клиентов



3.1. Обратиться в Telia можно по телефону службы поддержки клиентов **+372 606 9944** или по адресу эл. почты службы поддержки клиентов help@telia.ee.

- ✓ Служба поддержки клиентов принимает обращения и оказывает помощь в Рабочее время.
- ✓ Telia приступает к решению проблемы в Рабочее время в течение 4 часов после принятия обращения.
- ✓ Зарегистрированные обращения и их решение можно отслеживать на ИТ-портале it.telia.ee.

4. Плата за Услугу



4.1. Связанные с Услугой платы приведены в Прейскуранте.

4.2. Ежемесячная плата за Услугу зависит от комбинации параметров Услуги, использованных в течение расчетного периода.

4.3. К ежемесячной плате за Услугу добавляется плата за дополнительно заказанные работы согласно Прейскуранту.

4.4. Изменения в настройке Услуги вносятся в соответствии с Прейскурантом.

5. Дополнительно применимые условия



5.1. Помимо Договора и настоящих условий услуги, Стороны в своих взаимоотношениях исходят из Инструкций по ИТ-услугам, Общих условий и Прейскуранта, а в части использования сенсоров — из Условий продажи и аренды.

5.2. Если в рамках оказания Услуги Telia получает доступ к персональным данным, Telia ведет их обработку как уполномоченный обработчик в соответствии с положениями Инструкции по ИТ-услугам. При необходимости Стороны отдельно фиксируют детали обработки персональных данных.