Teenuse nimetus:

TELIA T1 PILV

1. Teenuse kirjeldus

1.1. Kliendil on võimalik teenusena kasutada virtuaalse taristu ressursse (virtuaalne protsessor ja muutmälu, võrk). T1 pilve teenusena võimaldatav ressursside kasutamine toimub Telia serveriruumis asuva jagatud riistvara ning selle käitlemiseks vajaliku tarkvara kaudu.

1.2. Teenuse raames kasutatavad pilveressursid ja andmesalvestusruum vastavad ISO 27001 ja ISO 50001 turva- ja teenindusstandardile. T1 pilve infrastruktuur paikneb üle kolme erineva andmekeskuse ning infrastruktuuri kõik komponendid on kõrgkäideldavad. Klient saab oma lahenduse ülesehitamisel arvestada, et see on mõeldud ärikriitliste rakenduste ja andmebaaside jooksutamiseks ning failide turvaliseks ja tõrkekindlaks hoiustamiseks, kus on kiirete lugemise ja kirjutamise operatsioonide vajadus.

1.3. Lisaks serveriressursile võimaldab Telia Kliendile soovi korral operatsioonisüsteemi kasutusõiguse vastavalt hinnakirjas toodule.

1.4. Kliendil on võimalik võtta kasutusele virtuaalne võrguplatvorm (vmware NSX) ja vajalikul hulgal avalikke IP-aadresse.

1.5. Telia võimaldab virtuaalsetele ressurssidele jagatud internetiühenduse kiirusega kuni 10 Gbit/s.

1.6. Sõltuvalt ressursi kasutamise eesmärgist on Kliendil võimalik oma lahenduse arhitektuur ehitada erinevatel andmesalvestusruumi tasemetel:

- ✓ Tier1 – ärikriitiliste rakenduste ja andmebaaside jooksutamiseks, kus on väga kiirete lugemise ja kirjutamise operatsioonide vajadus;
- ✓ Tier2 – rakenduste, andmebaaside jooksutamiseks ja failide turvaliseks ja tõrkekindlaks hoiustamiseks, kus on kiirete lugemise ja kirjutamise operatsioonide vajadus;
- ✓ Tier3 – rakenduste ja süsteemide varundamiseks ja suurte infohulkade hoidmiseks analüüsi eesmärgil, kus on kiirete lugemise operatsioonide vajadus;
- ✓ Tier4 – mahukate andmehulkade arhiveerimise ja hoiustamise eesmärgil, kus on madal lugemise ja kirjutamise vajadus.

1.7. Teenuse raames kasutatavate ressursside mahu valik ja haldamine toimub Telia Hübriidpilve haldusliidese (edaspidi haldusliides) kaudu.

1.8. Teenuse sisu ja funktsionaalsus piirdub haldusliidese kaudu Kliendile tarbimiseks pakutavate funktsionaalsuste ning virtuaalse ressursi kasutamise võimaldamisega.

1.9. Andmekeskused, kus Teenuse osutamiseks kasutatavat riistvara majutatakse, asuvad Eestis ning on varustatud kliimaseadmete, automaatse gaaskustutussüsteemi, valvesüsteemi ja videokaameratega.

2. Telia kohustused

2.1. Telia säilitab haldusliideses Kliendi tegevuse tulemusena tekkivaid logisid 90 (üheksakümmend) päeva.

2.2. Telia ei tee Teenuse raames Kliendi andmetest ega loodud ressurssidest automaatselt varukoopiaid, ei halda Kliendi loodud ressursse ega võimalda teenuseid, mis pole haldusliidese vahendusel Kliendi enda poolt konfigureeritavad või kasutatavad.

3. Kliendi kohustused

3.1. Telial on õigus teenuse kvaliteedi tagamiseks ja teenuse pakkumiseks vajaliku ressursi planeerimiseks nõuda Kliendilt raporteerimiskohustuse täitmist.

- ✓ Raporteerimise kohustus seisneb Kliendi kohustuses anda teada, milline on eeldatav Kliendi poolt kasutatavate teenuste maht järgneval raporteerimisperioodil.
- ✓ Raporteerimise formaat lepitakse Poolte vahel eraldi kokku.
- ✓ Kui pooled ei lepi kokku teisiti, on teenuse mahu raporteerimisperiood 1 kalendrikuu.

3.2. Klient kohustub Teenust kasutades mitte laadima, salvestama, kuvama, edastama, sisestama või mis tahes muul moel rakendama Telia taristus materjali või sisu, mis pole kooskõlas kehtivate seadustega ning kannab ainuvastutust Teliale või kolmandatele isikutele tekitatud kahjude eest.

3.3. Klient kohustub hoiduma igasugusest tegevusest, mis segab (või võib segada), või takistab (või võib takistada) teenust, rikub (või võib rikkuda) süsteemi, taristu või sidevõrgu turvalisust. Sealhulgas teeb Klient oma süsteemides vajalikud uuendused ja hoiab oma süsteeme ning taristus jooksvat tarkvara kaasaegse ja turvalisena. Klient on vastutav igasuguse kahju eest, mida võivad põhjustada kolmandad isikud, kui klient rikub käesoleva punkti tingimusi.

3.4. Klient kinnitab ja nõustub, et kõik tehingud ja toimingud, mis on tehtud kliendile antud kontot kasutades, loetakse teostatuks kliendi poolt ning klient vastutab täiel määral kõikide vastavate toimingute ja tehingute eest.

3.5. Klient võib läbi haldusliidese anda ligipääsu taristule ka kolmandatele isikutele, kuid jääb seejuures Telia ees vastutavaks ka kolmandate isikute tegevuste eest taristu kasutamisel. Klient kohustub tagama, et kõik nimetatud juurdepääsu saanud kolmandad isikud pöörduvad taristu kasutamisega seotud küsimuste korral otse kliendi poole. Juhul, kui käesolevas punktis nimetatud kolmandad isikud pöörduvad küsimustega Telia poole, on Telial õigus nõuda kliendilt tasu pöördumiste käsitlemiste eest vastavalt hinnakirjale.

3.6. Juhul, kui klient rikub mistahes käesolevates teenusetingimustes sätestatud tingimusi, on Telial õigus Telia taristu turvalisuse huvides peatada Kliendile teenuse osutamine ning piirata Kliendi ligipääs taristule, sõltumata seejuures rikkumise ulatusest või asjaolust, kas Klient nõustub Telia hinnanguga kliendipoolsest lepingu rikkumisest.

4. Telia kontaktandmed

4.1. Telia pakub tehnilist tuge:

- ✓ Klienditoe telefonil **+372 606 9944**;
- ✓ Klienditoe e-posti aadressil **help@telia.ee**.

4.2. Veateated tuleb alati edastada telefoni teel, muud küsimused võib edastada ka e-postiga.

4.3. Pärast pöördumist peab pöörduja või kliendi peamine kontaktisik olema telefoni teel kättesaadavad.

5. Teenuse käideldavus

5.1. Telia tagab Teenuse kumulatiivse käideldavuse igas kalendrikuus alljärgnevalt:

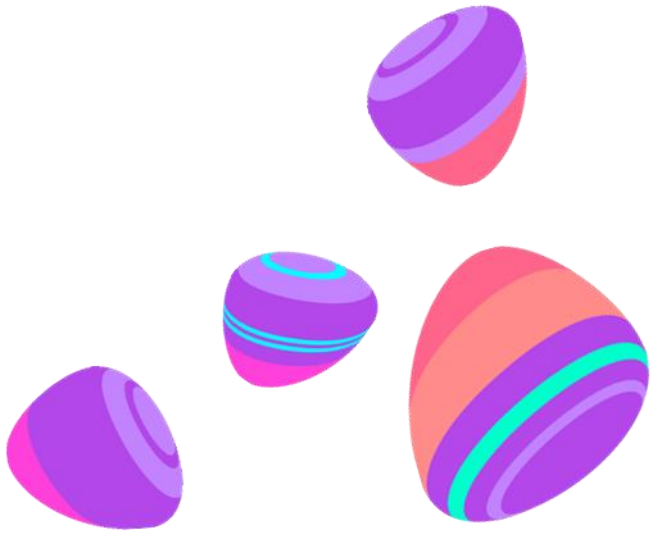
- ✓ Kui klient on rajanud oma lahenduse arhitektuuri mitme andmekeskuse põhiselt: 99,95% ulatuses (s.o maksimaalne Rikete kestus on kokku mitte enam kui 21 minutit ühes kalendrikuus);
- ✓ Kui klient on rajanud oma lahenduse arhitektuuri üksnes ühe andmekeskuse põhisena: 99,90 % ulatuses (s.o maksimaalne Rikete kestus on kokku mitte enam kui 43 minutit ühes kalendrikuus).

5.2. Teenus ei ole käideldav juhul, kui tegu on Rikkega.

6. Teenuse tasu

6.1. Teenuse eest tasumisele kuuluv summa sõltub arvelduperioodil kasutatud teenuste mahust. Teenuse tasud on kirjeldatud hinnakirjas.

7. Kohalduvad tingimused ja isikuandmete töötlemine

7.1. Lisaks lepingule ja käesolevatele teenusetingimustele juhinduvad pooled omavahelises suhetes IT-teenuste eeskirjast, üldtingimustest ja hinnakirjast, haldusliidese kasutamisel täiendavalt ka Telia hübriidpilve haldusliidese kasutustingimustest.

7.2. Kui Telia puutub teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega, toimub nende töötlemine Telia kui volitatud töötleja poolt vastavalt IT-teenuste eeskirjas toodule. Vajadusel fikseerivad pooled isikuandmete töötlemisega seonduvad üksikasjad eraldiseisvalt.