Teenuse nimetus:

VEEAM PILVEVARUNDUS

1. Teenuse kirjeldus

1.1. Teenuse raames osutab Telia kliendile andmete varundamise teenust vastavalt käesolevates Teenusetingimustes toodule.

1.2. Andmete varundamine kliendipoolt varundatud andmetest tehakse vastava tsentraalse varundustarkvaraga Telia ressursile varukoopia (pilvevarundus).

1.3. Pilvevarunduse teostamiseks kasutatav varundustarkvara ning selle käitamiseks vajaminev taristu asub Telia serveriruumis.

1.4. Telia tagab pilvevarunduse toimimiseks vajamineva tarkvara litsentside olemasolu.

1.5. Lokaalse varunduse riistvara eest vastutab klient ning pilvevarunduse teostamiseks kasutatava riistvara omand kuulub Teliale.

1.6. Pilvevarunduse teostamiseks kasutatavat riist- ja tarkvara haldab andmete taastamise võimaldamiseks Telia.

1.7. Telial on õigus teha teenuse toimimise tagamiseks vajalikke hooldustöid öisel ajal vabalt valitud päeval. Telia teeb hooldustöid viisil, mis häiriks minimaalselt teenuse kasutamist. Telia ei ole kohustatud hooldustöödest klienti ette teavitama. Hooldustööde teostamiseks kulunud aega, esinevaid häireid või seisakuid ei loeta teenustaseme käsitlemisel häireks või rikkeks.

2. Varukoopiate tegemine ja andmete taastamine

2.1. Lokaalse varunduse varundussageduse ja varundusakna määrab klient. Sellest tulenevalt on klient ka iseseisvalt vastutav andmete maksimaalse taasteaja (RTO) eest ning seda Telia teenuse raames tagada ei saa.

2.2. Pilvevarunduse raames teeb Telia andmetest regulaarselt varukoopiaid Lepingus kokku lepitud sagedusega.

2.3. Pilvevarunduse raames on maksimaalne andmete taasteaeg (RTO) 24 tundi, tingimusel, et taastatav andmemaht ja andmesideühendused selle tähtaja järgimist võimaldavad.

2.4. Varundatavad andmed lepitakse kokku teenuse alustamise käigus ning hilisemalt läbi klienditeenindusse tulevate muudatuse soovide. Mõlemad registreeritakse klienditeeninduse infosüsteemis ning kliendi tarkvaras, tingimusel et Telia haldab kliendi tarkvara.

2.5. Varukoopiaid tehakse ilma kliendi rakendusi seiskamata, mis võib põhjustada kliendile andmekadu, kuid mida ei loeta andmete rikkumiseks või kaotamiseks Telia poolt.

2.6. Andmete taastamine varukoopiatelt, kui andmete riknemise või kadumise põhjustas kliendi poolne tegevus või tegevusetus, toimub vastavalt hinnakirjale.

2.7. Kui andmete kao põhjustas Telia poolne tegevus, on andmete taastamine kliendile tasuta.

2.8. Teenuse toimimise eelduseks on kliendi poolt loodud ja kliendi tegelikele vajadustele vastav taasteplaan ning selle toimimise regulaarne korraldamine kliendi poolt.

3. Kliendi kohustused

3.1. Klient on kohustatud arvestama asjaoluga, et kuigi Telia osutab teenustingimustes kirjeldatud teenust ja vastutab teenustasemete täitmise eest, sõltuvad mõned teenuse protsessid ja igapäevased toimingud täielikult või osaliselt protsessidest või taristust, mis on kliendi kontrolli all.

3.2. Klient tagab teenuse osutamiseks tema kasutuses olevatele serveritele Teliale vajaliku ligipääsu ja piisava kiirusega sidekanali olemasolu ja kättesaadavuse.

3.3. Klient vastutab, et talle antud andmete taastamiseks vajalikud krüptovõtmed ja paroolid on

hoitud saladuses ega saa teatavaks kolmandatele isikutele.

3.4. Klient kohustub teavitama Teliat kõikidest muudatustest, mis võivad mõjutada varundusteenuse toimimist (nt muudatustest varundatavates süsteemides, sh süsteemide lisandumisest).

3.5. Klient vastutab iseseisvalt varundatavate kliendi andmete tervikluse eest. Klient on teadlik, et Telial ei ole võimalik tagada andmete terviklust, kui andmed on kahjustatud enne Telia poolsete tegevuste teostamist.

4. Klienditoe poole pöördumine

4.1. Pöördumist saab Teliale edastada:

✓ Helistades klienditoe telefonil **+372 606 9944** või kirjutades klienditoe e-posti aadressil **help@telia.ee**.

- Klienditugi võtab vastu ja lahendab pöördumisi tööajal.
- Pöörduja peab olema telefoni teel kättesaadav.
- Veateated tuleb edastada telefoni teel, muud küsimused võib edastada ka e-posti kaudu.
- Tehtud pöördumisi saab jälgida IT-portaalis https://it.telia.ee/.

5. Teenuse tasu

5.1. Teenuse eest tasumisele kuuluv summa sõltub arveldusperioodil kasutatud teenuste mahust.

5.2. Lisaks kuutasule on klient kohustatud tasuma enda tellitud tasuliste (lisa)teenuste eest.

5.3. Teenuse tasud on kirjeldatud hinnakirjas.

6. Täiendavalt kohalduvad tingimused

6.1. Lisaks lepingule ja käesolevatele teenusetingimustele juhinduvad pooled omavahelises suhetes IT-teenuste eeskirjast, üldtingimustest ning hinnakirjast.

6.2. Kui Telia puutub teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega, toimub nende töötlemine Telia kui volitatud töötleja poolt vastavalt IT-teenuste eeskirjas toodule.

6.3. Vajadusel fikseerivad pooled isikuandmete töötlemisega seonduvad üksikasjad eraldiseisvalt.