

Teenuse nimetus:

1U SERVERIMAJUTUS

1. Teenuse kirjeldus



- 1.1. Teenuse raames annab Telia kliendi kasutusse 1 RU Telia andmekeskuses asuvas seadmekapist.
- 1.2. Teenusega tuleb kaasa internetiühendus vastavalt valitud pakatile, 1 (üks) avalik IP-aadress iga RU kohta ja dubleerimata ning katkematu elektritoite läbi UPS-i 1A.
- 1.3. Andmekeskus, kus serverit majutatakse, on varustatud kliimaseadmetega, automaatse gaaskututussüsteemi, valvesüsteemi ja videokaamerateaga.
- 1.4. Teave serveriruumi ja lisateenuste kohta on kättesaadav kodulehel.

2. Teenuse käideldavus



- 2.1. Teenusetasemed 1U Serverimajutuse tagamisel:

Mõju ulatus	Maksimaalne reageerimise aeg	Maksimaalne kordategemise aeg	Maksimaalne lubatud teenuse seisak või häire ühe kuu jooksul
puudub	kuni 8 tundi tööajal	-	-
madal	kuni 4 tundi tööajal	kuni 8 tundi tööajal	kuni 16 tundi tööajal
keskmine	kuni 4 tundi ööpäevaringselt	kuni 8 tundi ööpäevaringselt	kuni 8 tundi ööpäevaringselt
kõrge	kuni 4 tundi ööpäevaringselt	kuni 4 tundi ööpäevaringselt	kuni 4 tundi ööpäevaringselt

- 2.2. Teenuse mõju ulatuse määrab Telia.
- 2.3. Kui esialgne ajaline hinnang kordategemise aja osas osutus valeks ja pole võimalik ajakohalistest kohustustest kinni pidada, kooskõlastavad pooled edaspidiste tegevuste ajakava.
- 2.4. Plaanilised hooldustööd ei mõjuta maksimaalselt lubatud teenuse seisakut kuus.

3. Andmekeskuse külastused ja lisatooted



- 3.1. Andmekeskuse külastused toimuvad Telia valvetechniku saatel ning tasustatakse vastavalt Telia hinnakirjale. Maksimaalne reageerimisaeg tööajal on 4 tunni jooksul, töövälisel ajal 8 tunni jooksul.
- 3.2. Kliendil on õigus tellida teenusele juurde lisatooteid vastavalt hinnakirjale, sh:
 - ✓ lisa IP-aadressid;
 - ✓ dubleeriv elektritoite serverile teisest toitesüsteemist või läbi ATS-i;
 - ✓ lisaelektritoide 1A.
- 3.3. Kliendil õigus tellida täiendavalt tasulisi töid, mis on välja toodud hinnakirjas, sh:
 - ✓ füüsilise serveri või võrguseadme rent;
 - ✓ kaabeldamine (patch-kaabeldus);
 - ✓ seadmete ja/või komponentide (de)montaaž. Klient tagab valvetechnikul tööde teostamiseks vajalike juhiste olemasolu;
 - ✓ pakendite utiliseerimine;
 - ✓ seadmete/komponentide vastuvõtt ja hoiustamine andmekeskuse laoruumis.

4. Tellimuste esitamine ja rikestest teavitamine



4.1. Pöördumist saab Teliale edastada helistades klienditoe telefonil +372 606 9944 või kirjutades klienditoe e-posti aadressil help@telia.ee. Kliendil on võimalik Ärikliendi teenindusele teateid edastada ka Arvutitöökoha töölaual või haldustarkvara agendi avalehel asuva IT klienditoe veebivormi kaudu.

4.2. Klient peab esitama teenustaseme mõjuga „Keskmine“ ja „Kõrge“ teateid kirjalikus taasesitatavas vormis ja kohustub neid dubleerima telefoni teel punktis 4.1 nimetatud telefoninumbritel.

4.3. Pärast rikketeate edastamist peab kliendi poolne kontaktisik või teate edastaja olema Telia kontaktisikule telefoni teel kättesaadav.

5. Kliendi kohustused



5.1. Klient vastutab iga õiguserikkumise või kolmandate isikute õiguste rikkumise eest, mis on põhjustatud kliendi poolse tegevuse või tegevusetusega.

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

5.3. 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 hoiab klient oma taristus jooksvat tarkvara kaasaegse ja turvalisena. Klient on vastutav igasuguse kahju eest, mida võivad põhjustada kolmandad osapooled, kui klient rikub käesoleva punkti tingimusi.

5.4. Klient vastutab, et tema poolt toodud seadmed vastavad Eesti Vabariigis kehtivatele standarditele, normidele ja seadusandlusele. Seadmed peavad olema töökorras, ohutud, peavad olema mõeldud seadmekappi paigaldamiseks (*rack mountable*) ja järgima andkeskuse sooja ja külma tsooni õhuliikumise suunda (*airflow*).

5.5. Klient kohustub kogu andmekeskuse külastuse ajal järgima kõiki Telia valvetechniku poolt antud korraldusi.

5.6. Andmekeskuses on keelatud pildistamine, filmimine ja mistahes muu salvestus-, taasesitamist või ülekandmist võimaldava meetodi või –vahendi kasutamine.

5.7. Juhul, kui klient rikub mistahes teenuselepingus ja/või 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.

5.8. Klient nimetab teenuselepingus volitatud isiku(d), kes on volitatud kliendi nimel taotlema ligipääsu serveriruumile.

6. Teenuse tasu



6.1. Klient kohustub tasuma teenuse kasutamise eest vastavalt hinnakirjale.

6.2. Lisaks kuutasule kohustub klient tasuma tellitud lisateenuste ning pöördumiste eest.

7. Kohalduvad tingimused ja isikuandmete töötlemine



7.1. Lisaks käesolevatele teenusetingimustele juhinduvad pooled omavahelistes suhetes IT-teenuste eeskirjast, üldtingimustest ning hinnakirjast.

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.