

Teenuse nimetus:

TURVANET

1. Teenuse kirjeldus



1.1. Teenuse raames saab äriklient:

- ✓ kasutada kokkulepitud asukohas (ühenduspunktis) Telia sidevõrgu vahendusel internetiühendust;
- ✓ valida sobiva üles- ja allalaadimiskiirusega (ühenduskiirus) internetipaketi ühenduspunkti asukohas pakutava tehnilise lahenduse (nt valguskaabel, 4G, 5G jne) piires;
- ✓ kasutada dünaamilist avalikku või ühte staatilist IP-aadressi, mis on enimkasutatud lahendus. Eriseadistust, nagu IP-aadresside vahemik, saab tellida täiendava tasu eest;
- ✓ internetiühendusele kõrgendatud teenusetaseme (SLA). Soovi korral saab ühendusele tellida ka teistsuguse parameetriga teenustaseme eraldi tasu eest;
- ✓ ühenduspunkti ja interneti vahelise andmeliikluse turvalisust parandava võrgupõhise turvafiltri tuvastatud küberohtude automaatseks tõrjumiseks. Soovi korral saab turvafiltri funktsionaalsuse välja lülitada iseteeninduses või Telia poole pöördudes.

2. Teenuse kasutamise tingimused



2.1. Internetiühendus:

- ✓ Telia valib lähtudes ühenduspunkti asukohas olevast tehnilisest võimalusest, millise tehnilise lahendusega on võimalik internetiühendust pakkuda. Telia võib seda tehnilist lahendust vajadusel muuta Telia üldtingimustes toodud alustel ja korras;
- ✓ Turvaneti internetipakettide ühenduskiirused, teenustase (SLA), hinnad ja muud parameetrid ning Telia teiste teenuste kasutamise võimalused on leitavad hinnakirjast ning [Telia kodulehelt](#). Mobiilsidel pakutava tehnilise lahenduse kasutamise korral tuleb juhinduda lisaks Telia kodulehel toodud mobiilse interneti kasutamise tingimustest;
- ✓ Internetipaketi tegelik ühenduskiirus konkreetsel kasutushetkel sõltub kliendi seadmetest ning samaaegselt kasutatavatest muudest internetipõhistest teenustest. Mobiilsidetehnoloogial pakutava internetiteenuse kiirus sõltub ka mobiililevi tugevusest mobiilse seadme asukohas ja võrgu koormatusest konkreetsel ajahetkel;
- ✓ Täpsema info internetiteenuse kvaliteedi, ühenduskiiruste mõõtmiseks kasutatava meetodika ning muude tehniliste parameetrite (sh andmesideprotokollide ja teenusserverite) ja interneti kasutamise tingimuste kohta on leitav Telia kodulehelt (vt [Internetiühenduse teenuste kasutamise tingimused](#));
- ✓ Internetiühenduse loomiseks tuleb kliendil hankida ja paigaldada ühenduspunkti Telia kehtestatud parameetritele vastavad seadmed (nt ruuter jms). Täpsema info vajalike seadmete kohta leiab [Telia kodulehelt](#);
- ✓ Lepingus fikseeritud Ühenduspunkti asukohta klient ühepoolset muuta ei tohi. Vastasel juhul on tegemist lepingu olulise rikkumisega, mille korral on Telial õigus peatada teenuse osutamine kuni rikkumise lõpetamiseni või vastavalt Telia üldtingimustes toodud leping üles öelda kliendile sellest teatades.

2.2. Teenustase:

- ✓ Internetiühenduse teenustaseme parameetrid on leitavad hinnakirjast.

2.3. Turvafilter:

- ✓ Turvafiltri loomiseks paigaldab Telia oma sidevõrku andmeliikluse analüüsimiseks seadme, mis toimib vastavalt seadme tootja ettenähtud funktsionaalsustele. Antud seadet haldab ja hooldab Telia vastavalt tootja ettenähtud reeglitele. Halduse raames Telia monitorib turvafiltri tööd, uuendab seadmesse paigaldatud tarkvara;

- ✓ Teenuse raames on kliendil võimalik kokkulepitud viisil ja perioodi kohta saada ülevaade turvafiltri toimimisest, tuvastatud ja tõkestatud ohtudest, ebatavaliste veebilehtede ja pahavara blokeeringutest. Ülevaadetes kajastatud informatsiooni kohta järelduste tegemine, sh vajadusel probleemsete võrguseadmete lahti ühendamine kliendi sisevõrgust ja hooldus, on kliendi vastutus. Telia ei reageeri turvafiltri poolt tuvastatud või tõkestatud kübeohtudele ega lahenda neid. Telia ei ole ühelgi juhul vastutav kliendil tekkinud küberohtude või muu IT-vara suhtes aset leidnud tagajärgede eest, sõltumata turvafiltri kasutamisest.

3. Teenuse tasu



- 3.1. Turvaneti kasutamise eest tuleb tasuda igakuist kuutasu olenevalt internetiühenduse tehnilisest lahendusest ja muudest parameetritest (nt kiirus).
- 3.2. Turvaneti tasud on toodud hinnakirjas, mis on leitav Telia kodulehelt.
- 3.3. Tellides juurde tasuta lisateenuseid või muid teenuseid (nt ruuteri üür, eriseadistusega IP-aadressid, teistsugune teenustase jms), tuleb nende eest tasuda täiendavat kuutasu.
- 3.4. Tasude arvestus algab Turvaneti või muu teenuse aktiveerimise kuupäevast ning tasuda tuleb teenuse eest vastavalt Telia esitatud arvele sellel märgitud maksetähtpäevaks.
- 3.5. Kui internetiteenuse kasutamiseks on ühenduspunkti asukohas vaja teha täiendavaid töid (nt ehitada liin, parendada sisevõrku, paigaldada ruuter jms vajalikud seadmed, mobiilsidetehnoloogia puhul nt antennid või mastid), tuleb kanda vajalike tööde ja seadmete hankimise kulud kliendil ning need saab tellida Telialt.

4. Rikete kõrvaldamine ja hooldustööd



- 4.1. Telial on õigus teha teenuse toimimise tagamiseks vajalikke hooldustöid igal nädalapäeval kestvusega kuni kuus (6) tundi ajavahemikul kell 01.00–07.00. Hooldustööde tegemise ajal võib teenuse toimimises esineda häireid, mida ei loeta rikkeks. Teave hooldustööde toimumise kohta on kättesaadav Kodulehel.
- 4.2. Rike on seisak teenuse raames pakutava internetiühenduse või selle osa toimimises. Rikke aega arvestatakse teenindamise tööaja jooksul alates Telia poolt rikketeate vastuvõtmisest. Rikke kestuse arvestamine peatub tingimustes fikseeritud juhtudel.
- 4.3. Maksimaalne järjestikune seisakuaeg on ajavahemik, mille vältel teenuse raames pakutava internetiühenduse või selle osa mittetoimimine on lubatav ja seda ei loeta lepingu rikkumiseks. Seisakuaega mõõdetakse 5-minutilise täpsusega.
- 4.4. Kumulatiivne seisakuaeg kalendrikuus on ajavahemik, mille vältel teenuse raames pakutava internetiühenduse või selle osa mittetoimimine ühes kalendrikuus on lubatav ja seda ei loeta lepingu rikkumiseks. Seisakuaega mõõdetakse 5-minutilise täpsusega.
- 4.5. Teenindamise tööaeg on teenustaseme parameetrites fikseeritud aeg, mille kestel toimub rikete kõrvaldamine ning mille piires arvestatakse ka maksimaalset järjestikust ja kumulatiivset seisakuaega kalendrikuus.
- 4.6. Teenuse toimimist takistavad rikked kõrvaldab Telia vastavalt üldtingimustes toodule. Hinnakirjas vastavalt märgitud ühenduskiiruse kasutamisel pakub Telia kliendile teenuse raames Teliale kuuluvate seadmete ja/või Telia sidevõrgu rikete kõrvaldamisel lühemat tähtaega, kui üldtingimustes toodu, millisel juhul kõrvaldab Telia rikked vastavalt lubatud lühemale tähtajale, v.a kliendile või kolmandale isikutele kuuluvate liiniosade või seadmete osas ilmnenu rikked.
- 4.7. Rikke kestuse arvestamine algab hetkest, kui klient on rikketeate Teliale edastanud ning Telia on vastava rikketeate telefoni teel vastu võtnud. Rikke kestuse arvestus lõpeb internetiühenduse toimimise taastamisega. Kliendi poolt rikketeate esitamise kellaaegade registreerimisel lähtutakse Telia rikkeinfo haldussüsteemis fikseeritud andmetest.
- 4.8. Kui rike lokaliseeritakse Teliale kuulavas sidevõrgus või seadmetes ja selle kõrvaldamine on võimalik kliendi või kolmanda isiku valduses olevale territooriumile sisenemata, kõrvaldab Telia rikke.

4.9. Kui rikke kõrvaldamiseks on vajalik sisenemine kliendi valduses olevale territooriumile, teatab Telia kliendile kellaaja, millal peab klient tagama Telia esindajatele rikke likvideerimise võimaldamiseks sissepääsu kliendi valduses olevale territooriumile. Kui klient teatab, et Telia poolt soovitud aeg ei ole reaalne ning pakub välja hilisema kellaaja, siis peatub rikke kestuse arvestamise aeg alates Telia poolt välja pakutud kellajast kuni hetkeni, mil klient tagab Telia esindajatele tegeliku sissepääsu rikke kõrvaldamiseks kliendi valduses olevale territooriumile.

4.10. Rikke kestuse arvestamine peatub, kui:

- ✓ rikke tekkimise põhjuseks on kliendi tegevuse/tegevusetuse tulemusena aset leidnud asjaolu, samuti kliendi poolt lepingust tulenevate kohustuste või eeltingimuste mittetäitmine ja/või mittenõuetekohane täitmine;
- ✓ rikke tekkimise põhjuseks on kliendi või kolmanda isiku valduses oleval territooriumil asuvate liinide/seadmete rike ning Telial puudub neile vajalik juurdepääs. Rikke kestust hakatakse sellisel juhul arvestama edasi momendist, mil Telial vastav juurdepääs tekkis.

4.11. Telia tagab rikete kõrvaldamise ühenduspunktini. Kui klient on ühenduspunkti ühendanud WiFi-seadme, ei ole Telia vastutav kliendi poolt loodud raadiokohtvõrgu toimimise ja selle rikete kõrvaldamise eest. Vastavad häired kõrvaldab Telia kliendi tellimusel hinnakirja kohaselt võetava tasu eest.

4.12. Lubatud maksimaalse järjestikuse seisakuaja ületamisel teeb Telia kliendile teenustaseme mittevastavuse eest tagasiarvestuse summas viis (5) protsenti teenuse kuutasust iga seisakuaja korra eest. Kui kalendrikuu jooksul ületatakse rikete kõrvaldamisel nii lubatud maksimaalset järjestikust seisakuaega kui kumulatiivset seisakuaega kalendrikuus, on tagasiarvestuse määraks viiskümmend (50) protsenti teenuse kuutasust.

4.13. Ühenduskiiruste osas, kus rikete kõrvaldamine toimub vastavalt üldtingimustes toodule, teeb Telia rikete kõrvaldamise tähtaja ületamisel tagasiarvestuse vastavalt üldtingimustes toodule.

