

Teenusetingimused nr ML.05.SR.04.E

Teenuse nimetus: V-Server

1. Mõisted

- Tööaeg** on ajavahemik tööpäeviti (esmaspäevast reedeni, välja arvatud riiklikel pühadel) kella 09:00 kuni 18:00;
- Reageerimisaeg** ajavahemik Kliendi pöördumise registreerimisest kuni hetkeni, mil Kliendile antakse tagasisidet pöördumise lahendamise alustamiseks ettevõetu kohta.

2. Teenuse kirjeldus

- 2.1 V-Serveri teenuse raames annab Telia Kliendile võimaluse vastavalt Teenusetingimustes toodule kasutada:
- 2.1.1 Teliale kuuluva ja tema valduses oleva virtuaalse privaatserveri ressursi (edaspidi **Virtuaalserver**);
 - 2.1.2 ühte tulemüüri kaitstud avalikku IP aadressi;
 - 2.1.3 jagatud internetiühendust kiirusega kuni 100 Mbits;
 - 2.1.4 Virtuaalserveris vajalikul hulgal Microsoft Windows Server Standard, Enterprise või Datacenter operatsioonisüsteemi serveri ja kasutaja litsentse;
 - 2.1.5 Kliendile eraldatud Virtuaalserveri operatsioonisüsteemi tehniliste parameetrite monitoorimist ning kokkuleppel veateadete edastamist Kliendi poolt määratud e-posti aadressile ja/või mobiiltelefonile.
- 2.2 Klient kohustub tarkvara kasutades järgima tarkvara tootja poolt kehtestatud kasutustingimusi.
- 2.3 Virtuaalserveri sidumisel teiste Kliendi poolt kasutatavate teenustega kohaldatakse vajaduse korral vastavas osas eelnimetatud teenuste kasutamise aluseks olevas lepingus ja/või teenusekohastes Tingimustes sätestatud.
- 2.4 Teenuse kasutamiseks nimetab Klient vähemalt ühe kontaktisiku, kellel on õigus esitada Kliendi nimel Teliale Teenuse raames tellimusi (sh nt Teenuse parameetrite muutmiseks).
- 2.5 Kliendil on võimalik asuda Teenust kasutama kahe (2) Tööpäeva jooksul alates teenuse tellimuse vormi täitmisest või Lepingu sõlmimisest. Asjaolust, et Kliendil on võimalik asuda Teenust kasutama, teavitab Telia Klienti e-kirja teel.
- 2.6 Kui Virtuaalserveri käivitamiseks on vajalik võrguligipääsude konfigureerimine Kliendi või kolmandale isikule kuuluvates sidevõrkudes, lükkub Teenuse alustamise algus ligipääsude konfigureerimiseks kulunud aja võrra edasi.
- 2.7 Klient vastutab võrguligipääsude konfigureerimise eest enda või kolmandale isikule kuuluvates sidevõrkudes.
- 2.8 Virtuaalserverile juurdepääsemiseks saadab Telia Kliendi e-posti aadressile IP aadressi, administraatori kasutajanime ja parooli. Edasiseks juurdepääsu saamiseks Virtuaalserverile (sisselogimiseks) määrab virtuaalserveri administraator virtuaalserverile oma parooli. Klient kohustub välistama nimetatud andmete teatavaks saamise kolmandatele isikutele ja on vastutav kõikide kasutajanime ja parooli kasutamisest tulenevate tagajärgede eest.
- 2.9 Klient saab Lepingut ja selle täitmist puudutava info veebikeskkonnast www.telia.ee.

3. Virtuaalserveri ressurss

- 3.1 Virtuaalserveri protsessorile, mälule ning kettapinnale on seatud ressursilised väärtused, mis on sätestatud Hinnakirjas.
- 3.2 Vaba protsessori võimsuse olemasolul saab Virtuaalserver kasutada talle eraldatud virtuaalsete tuumade osas lisavõimsust.
- 3.3 Serverile eraldatud salvestuspind asub tsentraalses jagatud kõrgkäideldavas kettahoidlas, kus Virtuaalserveri andmed säilivad ka peale serveri seiskamist.

- 3.4 Klient võib kasutada eelinstalleeritud Virtuaalserverit eelseadistatud operatsioonisüsteemidega või ise installeerida Virtuaalserverisse oma vajadustele vastav operatsioonisüsteem.
- 3.5 Kliendil on võimalus installeerida Virtuaalserveri poolt toetatud tarkvara, aplikatsioone, rakendusi, andmebaase jne.
- 3.6 Klient võib Virtuaalserverisse sisestada, säilitada ja töödelda temale kuuluvaid andmeid, kohustusega seejuures järgida seadusest tulenevaid nõudeid.
- 3.7 Kliendil on võimalus Virtuaalserverit ise administreerida ja hallata.
- 3.8 Tulemüüri kaitstud avaliku IP aadressi väljastab Telia teenuse kättesaadavaks tegemise käigus.

4. Käideldavus

- 4.1 Ühes kalendrikuus ei ületa Virtuaalserveri mittekäideldavus Tööajal 2 tundi ning kuus kokku 4 tundi.
- 4.2 Server on käideldav, kui on realiseeritud Teenusetingimuste punktis 2.1 loetletud võimalused ning Server on kättesaadav nii Telia sidevõrgust kui avalikust internetist.
- 4.3 Serveri mittekättesaadavust ei loeta mitte-käideldavuseks, kui see on põhjustatud:
 - 4.3.1 plaaniliste hooldustööde teostamisest, millest on Kliendi eelnevalt teavitatud;
 - 4.3.2 häiretest kolmandate isikute sidevõrkude töös;
 - 4.3.3 ebamõistlikult suurtest küberrünnakutest Telia serveriruumides asuvate serverite ja/või tulemüüride vastu.
- 4.4 Kui Teenuse seisak, mille eest vastutab Telia, ületab punktis 4.1 näidatud piirmäära, on Kliendil õigus nõuda leppetrahvi 2% Teenuse kuutasust iga tunni eest, mille võrra Teenuse seisak seda piirmäära ületas, kuid ühes kalendrikuus kokku mitte suuremas summas kui Teenuse eest tasumisele kuuluv kuutasu.

5. Serveriruumi keskkond

- 5.1 Telia paigutab Virtuaalserveri juurdepääsukontrolliga serveriruumi, mis on varustatud videovalvega.
- 5.2 Serveriruum on varustatud sisenemisi ja väljumisi logiva ukseüsteemiga.
- 5.3 Telia garanteerib Virtuaalserverile katkematu elektritoite läbi UPSi, mille töö on tagatud alternatiivtoitega diisलगенерааторilt.
- 5.4 Serveriruumi temperatuur on vahemikus +20...+24 °C.
- 5.5 Serveriruumi õhuniiskuse vahemikus 40-60% RH (suhteline õhuniiskuse).
- 5.6 Serveriruum on varustatud automaatse gaas-kustutussüsteemiga koos muust valveseadmestikust sõltumatu signaalsüsteemiga ja anduritega.

6. Klienditeenindus

- 6.1 Tehnilise toe saamiseks pöördub Klient Klienditeenindusse.
- 6.2 Klienditeeninduse telefoninumber on 606 9944 ja e-posti aadress help@telia.ee.
- 6.3 Klienditeenindus vastab Kliendi kõnedele ööpäevaringselt, e-posti teel saabunud pöördumised registreeritakse Tööajal. Väljaspool Tööaega e-posti teel saabunud pöördumised registreeritakse järgmisel tööpäeval. Väljaspool Tööaega saabunud pöördumisi hakatakse lahendama pöördumisele järgneval tööpäeval, sõltumata pöördumise viisist.
- 6.4 Tööajal reageerib Klienditeenindus Kliendi päringutele või veateadele ühe (1) tunni jooksul nende vastuvõtmisest.
- 6.5 Klienditeenindus registreerib kõik Kliendi kontaktisikute pöördumised.
- 6.6 Klienditeenindusse pöördumisel peab Klient esitama järgmised andmed:
 - 6.6.1 pöörduja nimi;
 - 6.6.2 telefoninumber, millel oodatakse kontakti;
 - 6.6.3 teenuselepingu number;
 - 6.6.4 lühike seisaku/pöördumise põhjuse kirjeldus;

6.6.5 Pärast seisakust/pöördumisest teatamist peab Kliendi kontaktisik olema Telia kontaktisiku nõudmisel kättesaadav.

7. Arveldamine

7.1 Teenusega seonduvad tasud kohustub Klient tasuma vastavalt Teenusetingimustele ja Hinnakirjale ning Telia poolt esitatud arvele, lähtudes arveldusperioodil kasutatud teenuseparameetrite kombinatsioonist. Lisaks kuutasule on Klient kohustatud maksma Hinnakirjas fikseeritud ulatuses tasu enda tellitud tasuliste (lisa)teenuste eest.

7.2 Teenuste eest arveldamist alustatakse hetkest, mil Kliendil on võimalus Teenust kasutada.

7.3 Klient on kohustatud Teenuste eest tasuma olenemata sellest, kas ta on Teenust reaalselt kasutama asunud või mitte.

8. Lisateenused

8.1 Varundusteenus:

8.1.1 Telia teeb Kliendi valikul virtuaalserveri konfiguratsioonist ja andmetest regulaarselt varukoopiaid alljärgneva varundusintervalliga:

Varundusintervall ehk võimalik andmekadu (RPO)	Säilitatud viimaste generatsioonide arv
24 tundi	7 (seitse)
1 nädal	4 (neli)
1 kuu	1 (üks)

8.1.2 Maksimaalne andmete taasteaeg (RTO) on 24 tundi, tingimusel, et taastatav andmemaht ja andmesideühendused selle tähtaja järgimist võimaldavad.

8.1.3 Varukoopiaid teostatakse võimalusel ilma Kliendi rakendusi seiskamata, mis võib põhjustada Kliendile andmekadu, kuid mida ei loeta andmete rikkumiseks või kaotamiseks Telia poolt.

8.1.4 Andmete taastamine varukoopiatelt, kui andmete rikkumise või kadumise põhjustas Kliendi poolne tegevus või tegevusetus, toimub vastavalt Hinnakirjale.

8.1.5 Kui andmete kao põhjustas Telia poolne tegevus, siis on andmete taastamine Kliendile tasuta.

8.1.6 Klient on kohustatud arvestama asjaoluga, et kuigi Telia vastutab teenuse osutajana teenuse toimimise eest, sõltuvad mõned teenuse protsessid ja igapäevased toimingud täielikult või osaliselt protsessidest või taristust, mis on täielikult Kliendi kontrolli all.