

Teenuse nimetus:

# MICROSOFT 365 VARUNDUSTEENUS

## 1. Teenuse kirjeldus



- 1.1. Kliendil on võimalik Teenuse raames varundada oma Microsoft 365 pilves paiknevaid andmeid.
- 1.2. Telia osutab Kliendile Microsoft 365 varundusteenust läbi selle käitlemiseks vajaliku Telia serveriruumis asuva riist- ja tarkvara.
  - ✓ Andmete varundamine tehakse vastava tsentraalse varundustarkvaraga Telia kõrgkäideldavas taristusse.
  - ✓ Andmete taastamise võimaldamiseks haldab Telia vastavat riist- ja tarkvara.
  - ✓ Teenuse raames tagab Telia kasutajapõhised litsentsid.
- 1.3. Teenuse osutamiseks kasutatav Telia ressurss asub juurdepääsukontrolliga serveriruumis, mis on varustatud kliimaseadmete, automaatse gaaskustutussüsteemi, valvesüsteemi ja videokaameratega.
- 1.4. Teenuse kasutamiseks vajaliku internetiühenduse ja muude ressursside olemasolu ning toimimise tagab Klient.

## 2. Varukoopiate tegemine ja andmete taastamine



- 2.1. Teenuse raames teeb Telia andmetest regulaarselt varukoopiaid Lepingus kokku lepitud sagedusega.
  - ✓ Kui Lepingus ei ole kokku lepitud teistsugust sagedust, teeb Telia varukoopiaid kord ööpäevas (RPO ehk võimalik andmekadu on 24 tundi) ning säilitatakse 30 generatsiooni.
- 2.2. Varundatavad andmed lepitakse kokku Teenuse alustamise käigus ning hilisemalt läbi klienditeenindusse tulevate muudatuse soovide.
- 2.3. Varukoopiaid tehakse ilma Kliendi rakendusi seiskamata, mis võib põhjustada Kliendile andmekadu, kuid mida ei loeta andmete rikkumiseks või kaotamiseks Telia poolt.
- 2.4. Maksimaalne andmete taasteaeg (RTO) on 24 tundi, tingimusel, et taastatav andmemahut ja andmesideühendused selle tähtaja järgimist võimaldavad.
- 2.5. Andmete taastamine varukoopiatelt, kui andmete riknemise või kadumise põhjustas Kliendi poolne tegevus või tegevusetus, toimub vastavalt Hinnakirjale.
- 2.6. Kui andmete kao põhjustas Telia poolne tegevus, on andmete taastamine Kliendile tasuta.
- 2.7. Teenuse lõppemisel kustutab Telia kõik varukoopiaid. Soovi korral saab enne Teenuse lõpetamist tellida lisatasu eest varukoopiate säilitamist algselt seatud aegumise päevani.

## 3. Varundusteenuse taristu käideldavus



- 3.1. Telia tagab Teenuse osutamiseks kasutatava Telia taristu kumulatiivse käideldavuse igas kalendrikuus alljärgnevalt: 99,80% ulatuses (s.o maksimaalne Rikete kestus on kokku mitte enam kui 86 minutit ühes kalendrikuus).

## 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](mailto:help@telia.ee).
    - Klienditugi võtab vastu ja reageerib pöördumistele Tööajal 8 tunni jooksul.

- Pöörduja peab olema telefoni teel kättesaadav.
- Tehtud pöördumisi saab jälgida IT-portaalis <https://it.telia.ee/>.

## 5. Teenuse tasu



5.1. Klient tasub Teenuste eest vastavalt teenusetingimustes ja Hinnakirjas toodule ning Telia poolt esitatud arvele, lähtudes arveldusperioodil kasutatud teenuseparameetrite kombinatsioonist (eelkõige Microsoft 365 kasutajapõhine litsentside arv, kelle andmeid varundatakse, ja varundatavate andmete GB maht). Lisaks kuutasule on Klient kohustatud maksma Hinnakirjas fikseeritud ulatuses tasu enda tellitud tasuliste (lisa)teenuste eest.

## 6. Kliendi kontaktisik



6.1. Klient nimetab Lepingus vähemalt ühe tehnilise kontaktisiku ehk Peakasutaja, kellel on administraatorina ligipääs vastavale veebiliidesele (haldusliidesele) varundatavate andmete taastamiseks. Soovi korral on Kliendil võimalik määrata peakasutajaks Telia.

6.2. Kontaktisik identifitseeritakse ning vajadusel kooskõlastatakse tellimused Lepingus määratud telefoninumbri või e-posti aadressi vahendusel.

## 7. Täiendavad tingimused



7.1. Lisaks Lepingule ja käesolevatele teenusetingimustele juhinduvad Pooled omavahelises suhtes IT-teenuste eeskirjast, Üldtingimustest ja Hinnakirjast.

7.2. Kui Telia puutub Teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega (nt kui Teenuse raames varundatakse Kliendi töötajate või Klientide põhiandmeid), toimub nende töötlemine Telia kui volitatud töötleja poolt vastavalt IT-teenuste eeskirjas toodule. Vajadusel fikseerivad Pooled isikuandmete töötlemisega seonduvad üksikasjad eraldiseisvalt.