

Teenuse nimetus:

TELIA AZURE HALDUSTEENUS

1. Teenuse kirjeldus



1.1. Teenuse raames haldab Telia Kliendi Microsoft Azure avaliku pilve keskkonda (edaspidi Azure pilvekeskkond).

1.2. Telia loob vastavalt vajadusele teenuste kasutamiseks vajaliku(d) pilvehalduskeskkonna(d) (*tenant*), seadistab selle käitamiseks vajalikud tellimuskontod (*subscription*) ning nende kasutamiseks vajalikud ligipääsud ja haldusgrupid (*management groups*) vastavalt parimatele praktikatele.

1.3. Teenuse alustamisel teostab Telia Azure pilvekeskkonna haldamise võimaldamiseks järgmised tegevused:

- ✓ määratleb rakendatavad poliitikad ning teeb subscriptionites ning management gruppides vastavad seadistused;
- ✓ seadistab Kliendi vastava sisendi alusel rollipõhised ligipääsud, mitmetasandilise autentimise (MFA) ning regioonipõhise ligipääsu vastavalt Kliendiga kokku lepitule.

1.4. Azure pilvekeskkonna halduse raames teostab Telia:

- ✓ Igakuiselt rakendatud poliitikate ülevaatuse ning vajadusel (nt poliitikate muutumise korral) teostab vajalikud muudatused poliitikate rakendamises;
- ✓ Igakuiselt turvavastavuste ülevaatuse ning vajadusel teostab vajalikud muudatused seadistuses;
- ✓ Igakuiselt vaatab üle kokku lepitud kulud (*spend overview*) ning vastavalt kokkuleppele leiab Kliendile optimeerimisvõimalused;
- ✓ Kvartaalselt Azure roadmap'i ülevaatuse uute funktsioonide ja võimaluste rakendamiseks ning juurutamiseks;
- ✓ Kliendi pöördumise alusel rollipõhiste ligipääsude seadistusi ning nende muudatusi.

1.5. Azure pilvekeskkonna haldus ning Teenuse raames Kliendi kasutatavate pilveteenuse ressursside loomine, seadistamine, haldus ja aruandlus toimub Microsoft Azure haldusliideses (edaspidi ka Haldusliides).

- ✓ Haldusliideses on kajastatud ka kasutatavate ressursside konfiguratsioon ning selle muudatused.
- ✓ Klient saab Haldusliidesele vajaduspõhise ligipääsu, et ressursse rakendatavates poliitikates määratud valikute piires seadistada.

1.6. Klient valib vastavalt oma vajadusele teenuse kasutamiseks sobiva paketi.

- ✓ Paketis sisalduvad teenused, funktsionaalsused ja seadistuste loetelu on kirjeldatud teenusetingimuste lisas.
- ✓ Paketis sisalduvate teenuste või funktsionaalsuste valikut ei ole Kliendil võimalik muuta, sh ei teostata osalist seadistamist.
- ✓ Kliendi vajaduste muutumisel on võimalik kasutusele võtta Kliendi vajadustele sobiv pakett.

1.7. Teenuse raames ei taga Telia Kliendile teenuse eelduseks olevate ressursside (nt internetiühendus) olemasolu. Telia ei ole vastutav Haldusliides ega pilveteenuste toimimise ega pilveteenuseid kasutades salvestatud andmete ja konfiguratsioonide säilitamise eest.

2. Kliendi kohustused



2.1. Klient tagab Teliale teenuse osutamiseks vajalikud õigused ja ligipääsud kogu teenuse kasutamise ajal, sh vajalikud õigused Kliendi nimel kontode loomise raames vajalike kinnituste

andmiseks.

- ✓ Klient on teadlik, et teenuse osutamiseks on Telial Haldusliideses teenuste osutamise eesmärgile vastav administreerimiskonto.
- ✓ Erakorralise ligipääsu tagamiseks on nii Telial kui Kliendil vähemalt üks *Break Glass* konto. Konto turvaline loomine või üleandmine toimub teenuse käivitamisel.
- ✓ Teenuse kasutamise lõpetamisel kohustub Klient tegema Haldusliideses vastavad muudatused Telia ligipääsude (sh *Break Glass* konto) sulgemiseks ja endale haldamiseks vajaliku administreerimiskonto tagamiseks.

2.2. 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 ei ole Telia (vaid on nt Kliendi või Microsofti) kontrolli all.

3. Klienditoe poole pöördumine ja pöördumiste lahendamine



3.1. Pöördumist saab Teliale edastada:

- ✓ Helistades klienditoe telefonile **+372 606 9944** või kirjutades klienditoe e-posti aadressil help@telia.ee
 - Veateated tuleb edastada telefoni teel, muud küsimused võib edastada ka e-posti kaudu.
 - Pärast pöördumist peab Klient olema telefoni teel kättesaadav.
 - Tehtud pöördumisi saab jälgida IT-portaalis <https://it.telia.ee/>.

3.2. Klienditugi võtab vastu ja lahendab pöördumisi Tööajal.

3.3. Telia alustab pöördumise lahendamist Tööajal 4 tunni jooksul pöördumise vastu võtmisest.

3.4. Tulenevalt asjaolust, et Telia vahendab Azure pilveteenust, ei vastuta Telia Azure pilveteenuse komponentide käideldavuse eest ega saa tagada Haldusliidese toimimist takistavate probleemide lahendamist. Azure pilveteenuste ja Haldusliidese sisu ja käideldavuse kohta on täpsem info kättesaadav tootja veebilehel www.microsoft.com/azure.

4. Teenuse tasu



4.1. Teenuse eest tasumisele kuuluv summa sõltub arveldusperioodil kasutatud Azure paketist. Teenuse tasud on kirjeldatud Hinnakirjas.

4.2. Lisaks kuutasule kohustub Klient tasuma tellitud lisateenuste eest.

4.3. Tulenevalt asjaolust, et Telia üksnes vahendab Azure pilveteenust, ei pruugi Telial olla võimalik Klienti ette teavitada Haldusliideses kajastatud komponentide ühikuhindade või muude tingimuste muutumisest.

4.4. Telial on õigus pilveteenuste kasutusele määrata rahaline limiit, mille ületamisel on Telial õigus piirata Haldusliideses teenuse kasutamist, teavitades sellest võimalusel Klienti. Rahalise limiidi määramisel on selle suuruseks 6400 eurot kuus, kui Lepingus ei ole kokku lepitud muus summas.

5. Kohalduvad tingimused ja isikuandmete töötlemine



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

5.2. Kui Telia puutub teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega (nt kui Haldusliidese kaudu on ligipääs Kliendi isikuandmetele), toimub nende töötlemine Telia kui volitatud töötleja poolt vastavalt IT-teenuste eeskirjas toodule. Vajadusel fikseerivad Pooled isikuandmete töötlemisega seonduvad üksikasjad eraldiseisvalt.

Lisa 1. Pakettide kirjeldused

Pakett	TELIA AZURE ESSENTIALS	TELIA AZURE PLUS	TELIA AZURE SECURE SCALE	TELIA AZURE ENTERPRISE FRAMEWORK
Sihtrühm	Väikeettevõtted või uued Azure'i kasutajad	Kasvavad tiimid, kes vajavad selget vastutust	Keskmise suurusega ettevõtted nt auditite, vastavuse (compliance) vajaduse korral)	Suurettevõtted ja regionaalsed organisatsioonid
Tellimuste mudel	1 subscription	subscription'i põhine	subscription'i põhine	subscription'i põhine
Turve (MFA, RBAC, Policy)	✓	✓	✓	✓
Kuluaruandluse paneel	✓	✓	✓	✓
Varundus ja seire (vaike)	✓	✓	✓	✓
Kulukeskuste sildistamine	✗	✓	✓	✓
Rollide eristamine (Dev/Ops)	✗	✓	✓	✓
FinOps ja säästuplaanid	✗	✓	FinOps Hub	Skaleeritud optimeerimine
Keskne võrgusõlm (Hub)	✗	✗	✓	✓
Üleüldised piirdeid (Guardrails)	✗	✗	✓	✓
Vastavus (CIS/NIST/EU)	✗	✗	✓	✓
Taasteplaan (DR/BCP)	✗	✗	✓	✓
Autom. Subscription Vending	✗	✗	✗	✓
Täiustatud valitsemine	✗	✗	✗	✓
CAF Landing Zones	✗	✗	✗	✓