

Teenuse nimetus:

KONTORI IT

1. Teenuse kirjeldus



1.1. Teenuse raames pakub Telia Kliendile IT teenuseid, mis toetavad igapäevast kontoris töötamist. Selleks haldab Telia vastavalt Kliendi valitud pakatile Kliendi töökohaseadmeid ja Microsoft 365 pilvekeskkonda ning osutab Kliendile vastavalt teenuse tingimustes toodule muid teenuseid.

- ✓ Teenust osutatakse Kliendi töökohaseadmetele (süle- ja lauaarvutid), millel on Microsoft Corporation (edaspidi Microsoft) poolt toetatud Windows operatsioonisüsteem.
- ✓ Teenuse kasutamiseks on vajalik vastav Microsoft 365 litsents. Kontori IT teenuse raames Telia nimetatud litsentsi Kliendile ei taga, kuid Klient saab selle soovi korral eraldi tellida.
- ✓ Kõikide Kliendi töökohaseadmete suhtes kehtib sama pakett, st Klient ei saa osade töökohaseadmete suhtes valida teist paketti.

2. Teenuse paketid



2.1. Kliendil on võimalik valida oma vajadustest lähtuv pakett, mille raames osutab Telia pakettis sisalduvaid teenuseid.

	Baastugi	Turvalisus	Partnerlus
<i>Paketi kasutamise eelduseks olev litsents</i>	mistahes Microsoft 365 litsents	Microsoft 365 Business Premium	
<i>Töökohaseadmete haldustegevused</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telia teostab Kliendi töökohaseadmetes vastavalt kasutatava Microsoft litsentsi võimalustele küberturvet parandavad seadistused ning haldab ja uuendab neid regulaarselt, et tagada töökoha ja andmete turvalisus. ✓ Telia teostab arvutitöökoha töötamiseks vajalikud seadistused (näiteks tööjaama operatsioonisüsteemi algseadistus, rakenduste paigaldamine, printeri(te)ga liidestamine jms). <ul style="list-style-type: none"> • Teenus ei sisalda Kliendi kasutatavates (veebi)infosüsteemides kasutajakontode loomist ega haldamist. ✓ Telia seadistab automaatsed süsteemi- ja tarkvarauuendused ning kontrollib regulaarselt nende toimimist; <ul style="list-style-type: none"> • Automaatuuenduses standardset toetatavad tarkvarad määrab ja nende loendit peab Telia. • Vastava tehnilise võimaluse olemasolul on Kliendil võimalik lisatasu eest laiendada tarkvarade loetelu, mille suhtes automaatsed uuendused seadistatakse ja nende toimimist kontrollitakse. ✓ Telia kuvab Kliendile IT-portaalis hallatavate seadmete staatust ja teenuse raames teostatud seadistuste ülevaadet ja hetkeseisu; ✓ Telia esitab Kliendile soovi korral teostatud tööde raporti. 		
<i>Microsoft 365 keskkonna (tenant) haldustegevused</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telia haldab kliendikohast Microsoft 365 keskkonda (edaspidi ka tenant). Teenust osutatakse Microsoft 365 haldusliidese (edaspidi Haldusliides) kaudu. ✓ Telia teostab Entra ID kontode ja kasutajate haldust igapäevavajaduste tasemel (kontode ja kasutaja-gruppide loomine, muutmine ja kustutamine ning Entra ID's õiguste haldus); ✓ Telia haldab Microsoft 365 litsentse (Haldusliideses litsentside lisamine, uuendamine ja eemaldamine); ✓ Telia teostab pilveteenuste seadistamist: <ul style="list-style-type: none"> • Exchange Online postkastide seadistamine igapäevavajaduste tasemel (nt postkastide loomine, jagatud (shared) postkastide määramine, mailigruppide loomine, õiguste määramine ja eemaldamine, suunamiste määramine ja eemaldamine, „Out of Office“ teate seadistamine); 		

	<ul style="list-style-type: none"> • Sharepoint ja OneDrive kesksete seadistuste loomine vastavalt Kliendi soovidele ja Telia parimatele praktikatele (teenuse osaks ei ole sisu haldamine, saitide, teekide, kaustade ja failide õiguste jagamine); • Teams'i kasutamise seadistamine; 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Eelnimetatud pilveteenuste osas võimalike tõrgete tuvastamine (st kas tegemist on Microsofti-poolse teenuse veaga) ja lokaliseerimine; ✓ Igakuine Microsoft 365 MFA toimimise kontroll (ja vajadusel parimate praktikate piires pisimuudatuste tegemine);
varundusteenus		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Kliendi tenanti <i>Secure Score</i> ja selle oluliste muutuste (st mis võivad mõjutada kasutaja tuvastamist ja tema e-posti turvalisust) jälgimine; Kliendil on võimalik vastavat ülevaadet näha ka IT-portaalis; ✓ Kliendi defineeritud pisimuudatuste teostamine poliitikates, nt uue riigi lisamine sisselogimiseks blokeeritud riikide nimekirja, uue IP lisamine ettevõtte sisevõrgu tuvastamiseks Trusted IP'na; <ul style="list-style-type: none"> • Teenuses ei sisaldu uute profiilide loomine või olemasoleva profiili olulisel määral muutmine, samuti muutuse mõju hindamine ning testimine.
automatiseeritud kaitse		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telia seadistab automaatselt küberohtude tuvastamiseks Kliendi töökohaseadmesse Microsoft M365 Defenderi ja selle automaatsed tarkvarauuendused ning kontrollib regulaarselt nende toimimist;

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telia analüüsib ja lahendab Kliendi seadmetes Microsoft M365 Defender (edaspidi Defender Rakendus) kaudu tuvastatud küberturbeintsidente; ✓ Teenuse raames teostab Telia automaatika abil alljärgnevat tegevusi: <ul style="list-style-type: none"> • analüüsib vastavalt Defender Rakenduse võimekusele Kliendi tööjaamadest pärinevaid alarme, et tuvastada võimalikud küberturbeintsidendid; • reageerib küberturbeintsidentidele, mis vastavalt Microsofti määratlusele Defender Rakenduses vastavad keskmise või kõrge taseme küberturbeintsidentidele. Võimalusel tõkestab Telia automaatika abil potentsiaalse ohu. Telia edastab Kliendile e-posti teel teate vastava taseme küberturbeintsidendi tuvastamisest esimesel võimalusel. • saadab igakuiselt e-posti teel intsidentide ülevaated; ✓ Kui küberturbeintsidenti ei ole võimalik automaatika abil lahendada, on Kliendil võimalik tellida intsidendi lahendamine lisatasu eest. <ul style="list-style-type: none"> • Võimalikud lahendused intsidendi kõrvaldamiseks võivad muuhulgas hõlmata tööjaama isoleerimist, failide karantiini panemist, protsesside käivitamise peatamist ja tõkestamist vms. ✓ Teenuse raames tuvastatud ja lahendatud küberturbeintsidentide infot kasutab Telia vastava küberohtude andmebaasi loomiseks ja täiustamiseks, et seeläbi parendada teenuse raames toimuvat intsidentide tuvastamise ja lahendamise võimekust
<p><i>Küberkoolitused</i></p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telia võimaldab Kliendile küberkoolituse platvormi (edaspidi Koolitusplatvorm) kasutamist, et pakkuda Kliendi töötajatele küberturvalisuse alaseid koolitusi. ✓ Teenuses sisaldub Kliendi kontaktisiku(tele) Koolitusplatvormi kasutamise koolitus mahus kuni 2 tundi. Soovi korral võib Klient lisatasu eest osta täiendavat konsultatsiooni Koolitusplatvormi seadistamiseks, raportite tõlgendamiseks jms; ✓ Telia täiendab Koolitusplatvormi uute õppemoodulitega; ✓ Telia võimaldab Kliendi määratud kontaktisikutele (näiteks personaliosakond, juhtkond jms) ligipääsu ettevõtte töötajate poolt läbitud materjali koondtulemustele.
<p><i>IT konsultatsioon</i></p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Kliendil on võimalik vastavalt vajadusele regulaarselt (mitte vähem kui kord aastas) kohtuda IT konsultatsiooniks vastava spetsialistiga, kellega: <ul style="list-style-type: none"> • vaadatakse üle Kliendi kohane IT ülevaade IT-portaalis, • vaadatakse üle kasutajatoe pöördumised ja nende statistika; • analüüsitakse korduvaid IT probleeme; ✓ Spetsialist teeb ettepanekuid korduvate IT

			probleemide vähendamiseks, hindab töökohaseadmete ja (IT-portaalist nähtavat) Kliendi IT keskkonna turvalisust ja uuenduste vajadust, selgitab Kliendile edastatud küberturbeintsidentide või -raportite leide.
Pöördumiste käsitlemine	✓ Telia reageerib Kliendi pöördumistele Tööajal 4 tunni jooksul;	✓ Telia reageerib Kliendi pöördumistele Tööajal 3 tunni jooksul	✓ Telia reageerib Kliendi pöördumistele Tööajal 2 tunni jooksul
	✓ Telia lahendab pöördumised kaughalduse teel.		
	✓ Vajaduse korral (kui pöördumist ei ole võimalik kaughalduse teel lahendada) on võimalik pöördumise lahendamiseks tellida IT-spetsialist eraldi tasu eest ka Kliendi kontoris.	✓ Vajaduse korral (kui pöördumist ei ole võimalik kaughalduse teel lahendada) tuleb IT-spetsialist pöördumise lahendamiseks ka Kliendi kontoris.	

3. Täiendavad tingimused



3.1. Teenuse raames teostatavad tegevused (sh seadistamine, haldamine, uuenduste tegemine) lähtuvad Microsofti ja Telia parimatest praktikatest. Rakendatava parima praktika sisustamine toimub Telia enda äranägemisel, sh otsustab lepingu kehtivusajal lisanduvate seadistusvõimaluste rakendamise ulatuse ja aja Telia.

3.2. Telia tagab teenuse toimimiseks vajalikud litsentsid (edaspidi ka Tarkvara), kaughalduse teostamiseks vajaliku kaughaldustarkvara ja teostab nende seadistamise. Tasu selle eest sisaldub Teenuse kuutasus.

- ✓ Tarkvara kasutusõiguse sisu on määratletud tootja litsentsitingimustega, mis on lisatud Tarkvarale elektrooniliselt või kättesaadavad tootja kodulehel.
- ✓ Litsentsid tehakse Kliendile kättesaadavaks teenuste aktiveerimisel ning nimetatud hetkest on Kliendil õigus Tarkvara kasutada, arvestades Lepingus, teenusetingimustes ja/või Standardtarkvara litsentsilepingu tüüptingimustes sätestatud.

3.3. Tulenevalt asjaolust, et teenuse raames teostab Telia haldustegevusi vastavalt Microsofti poolt loodud võimalustele, toimub teenuse osutamine Telia parima teadmise järgi, arvestades Haldusliidese ja kasutatavate litsentside võimalusi ja käesolevates tingimustes sätestatud. Telia ei ole ühelgi juhul vastutav Microsofti pilveteenuste sisu ja funktsionaalsuste ega Haldusliidese arendamise, samuti Haldusliidese toimimist takistavate probleemide lahendamise eest. Microsoft pilveteenuste ja Haldusliidese sisu ja käideldavuse kohta on täpsem info kättesaadav tootja veebilehel <https://www.microsoft.com/et-ee/microsoft-365>.

3.4. Telia ei ole Defender Rakenduse, Koolitusplatvormi ega Tarkvara tootja, mistõttu toimub teenuse osutamine Telia parima teadmise järgi, arvestades Defender Rakenduse, Koolitusplatvormi ja Tarkvara võimalusi ja käesolevates tingimustes toodut. Teenuse sisu ja funktsionaalsus piirdub Defender Rakenduse, Koolitusplatvormi ja Tarkvara funktsionaalsuste võimaldamisega. Telia ei ole ühelgi juhul vastutav Defender Rakenduse, Koolitusplatvormi ega Tarkvara ega nende sisu ja funktsionaalsuste arendamise eest.

3.5. Klient teavitab Teliat uuest hallatavast seadmest ette vähemalt 2 tööpäeva.

3.6. Klient tagab:

- ✓ Teliale teenuse osutamiseks vajalikud õigused ja ligipääsud (sh kaughaldusvahendite paigaldamiseks ja kasutamiseks ning halduseks vajalikud ligipääsud Microsoft 365 tenantile).

- ✓ Teenuse kasutamise lõpetamisel kohustub Klient tegema vajalikud muudatused, et vastavad Telia ligipääsud lõpetada.
- ✓ teenuse kasutamiseks vajalike ressursside (näiteks Microsoft 365 litsents, internetiühendus) olemasolu.

3.7. Kui Klient kasutab paketti, milles sisaldub automatiseeritud kaitse:

- ✓ Klient arvestab asjaoluga, et kuna erinevad süsteemid, pahavara ning muud turvaintsidentide põhjustajad on pidevas muutumises, ei pruugi Defender Rakendus tuvastada kõiki intsidente.
- ✓ Klient on teadlik, et Telia ei ole vastutav tuvastatud või tuvastamata turbeintsidentide ega nende kaudu realiseerunud riskide tagajärgede eest.
- ✓ Klient tagab tööjaamades tuvastatud küberturbeintsidentide lahendamise, mida Telial ei olnud võimalik automaatika abil lahendada.

3.8. Kui Klient kasutab paketti, milles sisalduvad küberkoolitused, arvestab Klient, et tal ei ole õigust kasutada Küberkoolituse platvormi kasutamisel Kliendile avaldatud või teatavaks saanud materjale muul eesmärgil kui üksnes oma töötajate koolitamiseks vastavalt teenusetingimustes toodule. Mistahes muul eesmärgil Koolitusplatvormi kaudu teatavaks saava sisu ja materjali kasutamine on oluline lepingu rikkumine, mis annab Teliale mh aluse teenuse kasutamise aluseks olev leping üles öelda.

4. Telia kontaktandmed



4.1. Pöördumist saab Teliale edastada:

- ✓ Helistades klienditoe telefonil **+372 606 9944**;
- ✓ algatades pöördumise hallatava seadme töölaual asuva ikooni **Telia IT tugi** kaudu (mis suunab pöördumise edastamiseks vastavasse veebikeskkonda);
- ✓ kirjutades klienditoe e-posti aadressil help@telia.ee.

4.2. Veateated tuleb edastada telefoni teel, muud küsimused võib edastada ka e-posti teel või veebikeskkonna kaudu.

4.3. Teliale esitatud pöördumisi saab jälgida IT-portaalis.

4.4. **Telia reageerib Kliendi pöördumistele vastavalt valitud pakettis toodule.**

5. Teenuse tasu



5.1. Teenuse eest tasumisele kuuluv summa sõltub arveldusperioodil Teenust kasutanud kasutajate arvust. Lisaks kuutasule tasub Klient enda tellitud tasuliste lisateenuste eest.

5.2. Teenuse ja lisateenuste tasud on kirjeldatud Hinnakirjas.

5.3. IT-spetsialisti visiidi tasu koosneb väljasõidutasust ja tunnitasust vastavalt visiidi kestvusele.

5.4. Tasude arvestus algab teenuse aktiveerimisest.

6. Kohaldatavad tingimused ja isikuandmete töötlemine



6.1. Lisaks Lepingule ja käesolevatele teenusetingimustele juhivad Pooled omavahelises suhtes Telia Üldtingimustest, IT-teenuste eeskirjast, Standardtarkvara litsentsilepingute tüüpitingimustest ja Hinnakirjast.

6.2. Kui Telia puutub Teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega, toimub nende töötlemine Telia kui volitatud töötleva poolt vastavalt IT-teenuste eeskirjas toodule. Vajadusel fikseerivad Pooled isikuandmete töötlemisega seonduvad üksikasjad eraldiseisvalt.