

Teenuse nimetus:

MICROSOFT 365 HALDUSTEENUS

1. Teenuse kirjeldus



1.1. Teenuse raames teostab Telia kliendi kasutatavate Microsoft 365 pilveteenuste suhtes haldustegevusi.

1.2. Pilveteenuste pakkujaks on Microsoft Corporation (edaspidi Microsoft).

1.3. Teenuse raames teostab Telia Microsoft 365 haldusliidese (edaspidi Haldusliides) kaudu alljärgnevat:

- ✓ kasutajate haldus (nt kasutajate loomine, gruppide loomine, õiguste jagamine);
- ✓ *Exchange Online* postkastide haldus (nt postkastide loomine, jagatud (*shared*) postkastide määramine, mailigruppide loomine, õiguste määramine ja eemaldamine, suunamiste määramine ja eemaldamine, „*Out of Office*“ teate seadistamine);
- ✓ *Sharepoint* ja *OneDrive* seadistamine vastava malli alusel (sisu haldamine ei ole haldusteenuse osa);
- ✓ *Azure AD* kontode haldus (konto loomine, muutmine, kustutamine);
- ✓ *Teams*’i seadistamine ja konsultatsioon probleemide korral;
- ✓ Haldusliidese ja selle kaudu kasutatavate teenuste suhtes turvapoliitikate seadistamine vastavalt parimale tavale ja halduspraktikale;
- ✓ litsentside haldus (nt Haldusliideses litsentside lisamine, uuendamine ja eemaldamine);
- ✓ võimalike tõrgete tuvastamine ja lokaliseerimine (nt kas tegemist on Microsofti poolse teenuse veaga).

1.4. Telia osutab teenust kaughaldusvahendite abil, st teenuse raames ei teosta Telia pilveteenuste haldustegevusi kliendi kontoris kohapeal.

1.5. Tulenevalt asjaolust, et teenuse raames teostab Telia pilveteenuste haldustegevusi vastavalt Microsofti poolt loodud võimalustele, toimub teenuse osutamine Telia parima teadmise järgi, arvestades Haldusliidese võimalusi ja käesolevates tingimustes sätestatud. Telia ei ole ühelgi juhul vastutav Microsofti pilveteenuste sisu ja funktsionaalsuste ega Haldusliidese arendamise eest.

1.6. Teenuse raames ei taga Telia kliendile pilveteenus(t)e kasutamiseks vajalike, teenuse eelduseks olevate ressursside (nt internetiühendus) olemasolu. Telia ei ole vastutav 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, sh vajalikud õigused teenuse osutamise raames kontode loomiseks vajalike kinnituste andmiseks.

2.2. Klient on teadlik, et teenuse osutamiseks on Telial ligipääs teenuse kasutamiseks vajalikule virtuaalsele keskkonnale (*tenant*). Teenuse kasutamise lõpetamisel kohustub klient tegema Haldusliideses vastavad muudatused, et tagada endale *tenant*i haldamiseks vajalik administreerimiskonto ning lõpetada Telia ligipääs.

3. Klienditoe poole pöördumine



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.
- Klienditugi võtab vastu ja lahendab pöördumisi Tööajal.
- Telia alustab pöördumise lahendamist Tööajal 4 tunni jooksul pöördumise vastu võtmisest.
- Tehtud pöördumisi saab jälgida IT-portaalis.
- Telia edastab vajadusel pöördumised Microsoftile. Vahendatavad pöördumised suletakse peale nende üleandmist ning Telia ei jälgi nende edasist lahendamiskäiku.
- Tulenevalt asjaolust, et Telia vahendab Microsoft 365 pilveteenuseid, ei vastuta Telia pilveteenuse komponentide käideldavuse eest ega saa tagada Haldusliidese toimimist takistavate probleemide lahendamist. Microsoft 365 pilveteenuste ja Haldusliidese sisu ja käideldavuse kohta on täpsem info kättesaadav tootja veebilehel <https://www.microsoft.com/et-ee/microsoft-365>.

4. Teenuse tasu



4.1. Teenuse eest tasumisele kuuluv summa sõltub arveldusperioodil kasutatud teenuste mahust. Teenuse tasud on kirjeldatud hinnakirjas.

4.2. Lisaks kuutasule kohustub klient tasuma tellitud lisateenuste ning kolmandate isikute, kellele on klient võimaldanud juurdepääsu haldusliidesele, pöördumiste eest.

5. Täiendavad tingimused ja isikuandmete töötlemine



5.1. Telial on õigus teenuse osutamise lõpetada, kui Microsoftist tuleneval põhjusel ei ole Telial võimalik kokku lepitud tingimustel teenust osutada.

5.2. Lisaks lepingule ja käesolevatele teenusetingimustele juhivad pooled omavahelistes suhetes IT-teenuste eeskirjast, üldtingimustest ning hinnakirjast.

5.3. Kui Telia puutub teenuse osutamise raames kokku isikuandmetega (nt kui Telia teenuse raames puutub kokku kasutajate andmetega), toimub nende töötlemine Telia kui volitatud töötleja poolt vastavalt IT-teenuste eeskirjas toodule. Vajadusel fikseerivad pooled isikuandmete töötlemisega seonduvad üksikasjad eraldiseisvalt.

