

Teenuse nimetus:

MICROSOFT 365 HALDUSTEENUS

1. Teenuse kirjeldus



- 1.1. Teenuse raames haldab Telia kliendipõhist Microsoft 365 keskkonda (edaspidi ka tenant).
- 1.2. Microsoft 365 keskkonda ja selle kaudu võimaldatavaid pilveteenuseid pakub Microsoft Corporation (edaspidi Microsoft). Teenust osutatakse Microsoft 365 haldusliidese (edaspidi Haldusliides) kaudu.
- 1.3. Kliendile osutatava teenuse ulatus sõltub Kliendi valitud teenusplaanidest:
 - ✓ Teenuse raames teostatavad tegevused lähtuvad Microsofti ja Telia parimatest praktikatest eesmärgiga tagada tenanti ja sellega otseselt seotud pilveteenuste (edaspidi ka Pilveteenused) seadistuste optimaalne toimimine ja turvalisus;
 - ✓ Teenuse raames rakendatava parima praktika sisustamine toimub Telia enda äranägemisel, sh otsustab lepingu kehtivusajal lisanduvate seadistusvõimaluste rakendamise ulatuse ja aja Telia.
- 1.4. Teenuse kasutamise eelduseks on vähemalt ühe tenanti ja vastavate litsentside kasutamine Kliendi poolt. Mitme tenanti korral on igale tenantile vajalik oma teenusplaan(id).
 - ✓ Kui Klient on oma tenanti ja selles kasutatavad litsentsid kasutusele võtnud kolmanda isikuga sõlmitud lepingu alusel, võib Telia poolt Teenuse osutamine olla tehniliselt piiratud (nt Microsofti toe pakkumise osas).

2. Teenusplaanid



- 2.1. Teenusplaani „**Igapäevahaldus**“ raames teostab Telia Kliendi vastava pöördumise alusel alljärgnevat:
 - 2.1.1. Entra ID kontode ja kasutajate haldus igapäevavajaduste tasemel (kontode ja kasutajagruppide loomine, muutmine ja kustutamine ning Entra ID-s õiguste haldus);
 - 2.1.2. Microsoft 365 litsentside haldus (Haldusliideses litsentside lisamine, uuendamine ja eemaldamine);
 - 2.1.3. Pilveteenuste seadistamine:
 - ✓ 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);
 - ✓ Sharepointi 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.
 - 2.1.4. Eelnimetatud pilveteenuste osas:
 - ✓ kasutajatugi — võimalike tõrgete tuvastamine (st kas tegemist on Microsofti-poolse teenuse veaga) ja lokaliseerimine;
 - ✓ suuline või kirjalik kasutusvõimaluste lühikonsultatsioon.
 - 2.1.5. Automatiseeritavate ja Telia poolt eeldefineeritud raportite seadistamine (kliendikohased eriraportid ja tenantist Telia poolt käsitsi välja võetavad raportid on eraldi tasu eest).
- 2.2. Teenusplaani „**Baasturbekaldus**“ raames teostab Telia järgmisi tegevusi:
 - 2.2.1. igakuiselt järgmiste Microsoft 365 omaduste toimimise kontroll: Microsoft 365 MFA, tingimuslik ligipääs (*Conditional Access* ilma *Intune* komponendita), *Defender for Office*

(*phishing*, *spam* ja ohtlikud kirjamanused);

- ✓ teenuse raames teostab Telia ka nimetatud komponentide suhtes Kliendi defineeritud pisimuudatusi (st need on selgelt määratletud ega vaja täiendavat Telia-poolset analüüsi ega projektijuhtimist), nt SSO kasutajaliidese personaliseerimine Kliendi logoga, salasõnapoliitika muutmine, *Break the Glass* konto loomine. Kui muudatus väljub Telia parimate praktikate skoobist, ei teostata teenuse raames edasist regulaarset ülevaatusi ega toimimise kontrolli.
- 2.2.2. Kliendi tenanti *Secure Score* ja selle oluliste muutuste (st mis võivad mõjutada kasutaja tuvastamist ja tema e-posti turvalisust) jälgimine.
- 2.2.3. Microsoft 365 keskkonna globaalsete uuenduste jälgimine ja analüüs nende võimalikust mõjust Kliendi keskkonna turvalisusele, vajadusel uuenduste rakendamine turvalisuse parandamiseks.
- 2.2.4. Kliendile regulaarselt (e-posti teel) leidudest (sh *Secure Score*) ülevaate ja parendusettepanekute esitamine (koos ligikaudse parenduste teostusmahu hinnanguga).
- 2.2.5. *Defender for Office* seadistamine vastavalt Kliendiga kokku lepitule, et tagada selle efektiivsem toimimine ohtude tõrjumiseks *phishing*-linkide, manuste ja pahavara osas.
- 2.3. Teenusplaani „**Seadmeplatvormihaldus**“ raames teostab Telia järgmisi tegevusi:
 - 2.3.1. igakuiselt kokku lepitud seadmehaldusprofiilide (Microsofti mõistes *Device Configuration Profile*, mis on kindlat tüüpi seadmete kogumile rakendatav seadistuste komplekt) seadistuste toimivuse kontroll, üldlevinud seadmetarkvara ja selle seadistuste (võimalusel automaatne) uuendamine ja nende kontroll. Näiteks võidakse hinnata, kas automaatne operatsioonisüsteemi või mõne hallatava rakenduse uuendamine toimib jätkuvalt.
 - ✓ Teenusplaani raames ei uuendata automaatselt kliendirakendusi, mida pole eelnevalt kokku lepitud ning mida ei toeta kasutatav seadmehaldustarkvara.
 - ✓ Automaatuuenduses toetatavad tarkvarad määrab ja nende loendit peab Telia.
 - 2.3.2. Kliendi defineeritud pisimuudatuste teostamine profiilides ja poliitikates, nt uue riigi lisamine sisselogimiseks blokeeritud riikide nimekirja, uue IP-aadressi lisamine firma sisevõrgu tuvastamiseks Trusted IP-na, ebaturvaliseks määratletud Androidi versiooni eemaldamine aktsepteeritud operatsioonisüsteemide loendist.
 - ✓ Teenusplaani ei kuulu uute profiilide loomine või olemasoleva profiili olulisel määral muutmine, samuti muutuse mõju hindamine ning testimine.
 - 2.3.3. suurema ulatusega tarkvarauuenduste probleemide (mis mõjutavad mitmeid seadmeid või kasutajaid korraga) tuvastamine ja lahenduste otsimine.
 - 2.3.4. mobiilseadmete kliendikohaste *Device Restrictions* seadistuste ülevaatus, Microsoft 365 rakenduste haldus profiilis, poliitikate ülevaatus ja parendusettepanekute tegemine koos töömahu hindamisega.
 - 2.3.5. arvutite operatsioonisüsteemide ja Microsoft 365 Apps uuenduste teostamine ning Windows Autopiloti, Microsoft Defender Antiviruse, Windows Firewalli toimimise, uuenduste ja parimatele praktikatele vastavuse kontroll.
 - 2.3.6. Kliendile kokku lepitud regulaarsusega e-posti teel leidudest (sh *Secure Score*) ülevaate ja parendusettepanekute esitamine (koos ligikaudse parenduste teostusmahu hinnanguga).
 - 2.3.7. Teenusplaani kuutasus sisaldub baaskomplektina 3 Telia defineeritud põhiprofiili. Vajaduse korral on Kliendil võimalik rakendada lisatasu eest lisaprofiile.
- 2.4. Teenusplaanides ei sisaldu:
 - 2.4.1. tenanti esmane seadistus või ümberseadistus Telia parimatele praktikatele vastavaks;
 - 2.4.2. täiendavate Microsoft 365 komponentide või uute funktsionaalsuste esmane häälestamine (nt Microsoft 365 Copilot või Teams Phone);
 - 2.4.3. mistahes Kliendi kontode või tenantite või nendes sisalduvate andmete teisaldamine teisele kontole või teistesse tenantitesse;

- 2.4.4. rakenduskontode loomine Microsoft 365/Entra ID keskkondades Kliendi soovil. Sellise töö tellimisel sisaldab töö reeglina konfigureerimist, ligipääsu vajava rakenduse paigaldusjuhenditega tutvumist ning vajadusel täiendavat suhtlust Kliendi ja/või rakenduse loojaga. Telia ei analüüsi Kliendi soovitud muudatuse mõju, sh rakenduse või Kliendi süsteemide turvalisusele;
- 2.4.5. andmete ja vastavuspoliitika halduse lahenduse *Purview* võimaluste häälestamine ja ülevaatus, samuti kasutajakohased *Defender for Office* logianalüüsid (näiteks kes töötajatest vajutas ohtlikuks määratletud lingil), *Secure Score*'i parandamise tegevused ega nende teostuse kirjeldamine;
- 2.4.6. Microsoft Azure teenuste seadistamine ega haldus;
- 2.4.7. Entra Connect Sync komponendi seadistamine ega haldus.

3. Teenuse osutamise tingimused



- 3.1. 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. Microsofti pilveteenuste ja Haldusliidese sisu ja käideldavuse kohta on täpsem info kättesaadav tootja veebilehel <https://www.microsoft.com/et-ee/microsoft-365>.
- 3.2. Teenuse raames ei taga Telia Kliendile pilveteenus(t)e kasutamiseks vajalike, teenuse eelduseks olevate ressursside (nt internetiühendus) olemasolu. Telia ei ole vastutav pilveteenuseid kasutades salvestatud andmete ja konfiguratsioonide säilitamise eest.
- 3.3. Kui Kliendi Microsoft 365 keskkonna funktsionaalsuste või nendega vahetult seotud teenuste konfiguratsioon ei vasta üldtunnustatud parimatele praktikatele, on Telial õigus rakendada lisatasu haldustegevuste eest, mis muidu kuuluksid tavapäraselt teenusplaani raamesse. Näiteks juhul, kui Kliendi nimeserveri puudulik konfiguratsioon põhjustab olukorra, kus Microsoft 365 keskkonnast saadetud e-kirjad ei jõua adressaatideni, võib Telia rakendada lisatasu probleemi lahendamiseks vajalike tegevuste eest.
- 3.4. Telia poolt teenuse pakkumise käigus esitatud soovitude rakendamine toimub üksnes Kliendi nõusolekul. Telia ei kohusta Klienti soovitusi rakendama. Kui Klient otsustab soovitusi/muudatusi või Telia parimaid praktikaid mitte rakendada, lasub vastutus sellest tulenevate võimalike tagajärgede eest Kliendil. See ei muuda ka teenuse osutamise korda ega valitud teenusplaani maksumust. Kui Telial ei ole Kliendist tulenevatel põhjustel võimalik parimaid praktikaid rakendada, on Telial õigus nõuda sellega kaasnevate lisategevuste eest tasu tunnitasu alusel.
- 3.5. Juhul, kui muudatuse sisse viimisega kaasneb vajadus seadistada Kliendi kontrolli all olevaid tehnilisi lahendusi, teostab vastavad muudatused Klient või (vastava tehnilise võimaluse olemasolul) lisatasu eest Telia. Juhul, kui neid ei tehta või tehakse ebapiisaval määral ja see põhjustab täiendavaid töid Haldusliidese töö tagamiseks, võib Telia selle eest rakendada lisatasu.
- 3.6. Kui Klient soovib töö teostada iseseisvalt Telia koostatud juhendi ja/või juhendamise alusel, kuulub juhendi koostamine ja juhendamine tasustamisele vastavalt esitatud pakkumisele. Telia ei vastuta töö iseseisvast teostamisest tulenevate tagajärgede eest.
- 3.7. Operatsioonisüsteemi või rakenduse tootja poolse toe lõppemise korral on Telial õigus osutada teenust toe lõppemisest kuni selle taastamiseni piiratud ulatuses *best effort* põhimõttel alljärgnevalt:
 - 3.7.1. Telia tagab pöördumistele reageerimise kokku lepitud aegadel;
 - 3.7.2. pöördumise lahendamine toimub vastavalt Kliendi tellimusele ja tehnilistele võimalustele, Telia võib selle eest küsida täiendavat tasu;
 - 3.7.3. kriitilisi turvauuendusi paigaldatakse vastavalt võimalustele;
 - 3.7.4. teenuse kuutasu tootja toe puudumise perioodil ei vähendata.

4. Kliendi kohustused



4.1. Klient tagab:

- 4.1.1. Teliale teenuse osutamiseks vajalikud õigused ja ligipääsud, sh vajalikud õigused teenuse osutamise raames kontode loomiseks vajalike kinnituste andmiseks;
- 4.1.2. kasutatavates seadmetes operatsioonisüsteemi ja rakenduste tootja toe olemasolu;
- 4.1.3. Entra Connect Sync komponendi halduse, kui kasutusel on hübriidlahendus *Active Directory*'ga Kliendi serveris.

4.2. Teenuse kasutamise lõpetamisel kohustub Klient tegema Haldusliideses vastavad muudatused, et tagada endale tenanti haldamiseks vajalik administreerimiskonto ning lõpetada Telia ligipääs tenantile.

4.3. Klient korraldab vajadusel vajaliku suhtluse temaga seotud kolmandate isikutega, keda on vaja kaasata teenuse rakendamisel ja kasutamisel.

5. Klienditoe poole pöördumine



5.1. Pöördumist saab Teliale edastada, helistades klienditoe telefonile **+372 606 9944** või kirjutades klienditoe e-posti aadressil help@telia.ee.

5.2. Veateated tuleb soovitatavalt edastada telefoni teel, muud küsimused võib edastada ka e-posti kaudu.

5.3. Pärast pöördumist peab Klient olema telefoni teel kättesaadav.

5.4. Klienditugi võtab vastu ja lahendab pöördumisi Tööajal.

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

5.6. Tehtud pöördumisi saab jälgida IT-portaalis.

5.7. Telial on õigus Kliendi soovitud muudatusi mitte sisse viia, kui need lähevad või võivad minna vastuollu Microsofti litsentsipoliitikaga.

5.8. Kui Klient ei anna mõjuva põhjusega omapoolset teavet, mis on vajalik pöördumise lahendamiseks, on Telial õigus mõistliku aja möödudes vastav pöördumine sulgeda.

6. Teenuse tasu



6.1. Teenuse eest tasumisele kuuluv summa sõltub arveldusperioodil kasutatud teenuste mahust, sh valitud teenusplaanidest ja lisaprofiilide hulgast. Teenuse tasud on kirjeldatud Hinnakirjas.

6.2. Teenusplaani väliseid töid teostab Telia eraldi tasu eest tunnitasu alusel.

7. Täiendavad tingimused ja isikuandmete töötlemine



7.1. Telial on õigus teenuse osutamine lõpetada, kui Microsoftist või Kliendist tuleneval põhjusel ei ole Telial võimalik kokku lepitud tingimustel teenust osutada.

7.2. Lisaks lepingule ja käesolevatele teenusetingimustele juhinduvad pooled omavahelistes suhetes IT-teenuste eeskirjast, üldtingimustest ning Hinnakirjast.

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