

Teenuse nimetus:

MICROSOFT 365 VARUNDUSTEENUS

1. Teenuse kirjeldus



1.1. Klient saab teenuse raames võimaluse teenuse raames varundada oma Microsoft 365 pilves paiknevatest andmetest varundust.

2. Teenuse korraldus



2.1. Telia osutab kliendile Microsoft 365 varundusteenust läbi selle käitlemiseks vajaliku Telia serveriruumis asuva riistvara.

- ✓ Telia tagab teenuse piires varundusandmete salvestamise Telia taristusse ja andmete taastamise kliendi poolt.
- ✓ Teenuse sisu ja funktsionaalsuse piires Telia võimaldab varundada andmed kõrgkäideldaval taristul ning tagab teenuse raames kasutajapõhised litsentsid.

2.2. Teenuse kasutamiseks vajaliku internetiühenduse ja muude ressursside olemasolu ning toimimise tagab klient.

2.3. Teenuse lõppemisel kustutab Telia kõik varukoopiad. Soovi korral saab enne teenuse lõpetamist tellida lisatasu eest varukoopiate säilitamist algselt seatud aegumise päevani.

3. Serveriruumi keskkond



3.1. Teenuse osutamiseks kasutatav Microsoft 365 varundusteenus asub juurdepääsukontrolliga serveriruumis, mis on varustatud:

- ✓ videovalvega;
- ✓ sisenemisi ja väljumisi logiva ukseüsteemiga;
- ✓ muust valveseadmestikust sõltumatu signalisatsioonisüsteemi ja anduritega;
- ✓ automaatse gaaskustutusüsteemiga.

3.2. Telia tagab Serveri riistvarale katkematu elektritoite läbi UPSi, mille töö on tagatud alternatiivtoitega diisलगeneraatorilt.

3.3. Serveriruumi temperatuur on vahemikus +20 kuni +24 °C.

- ✓ Serveriruumi õhuniiskus on vahemikus 40-60% RH (suhteline õhuniiskus).

4. Teenuse käideldavus



Mõju ulatus	Maksimaalne reageerimise aeg	Maksimaalne kordategemise aeg	Maksimaalne lubatud teenuse rikke kestus ühe kuu jooksul
Puudub	kuni 8 tundi Tööajal	-	
Madal	kuni 4 tundi Tööajal	kuni 8 tundi Tööajal	kuni 16 tundi Tööajal
Keskmine	kuni 4 tundi ööpäevaringselt	kuni 8 tundi ööpäevaringselt	kuni 8 tundi ööpäevaringselt
Kõrge	kuni 4 tundi ööpäevaringselt	kuni 4 tundi ööpäevaringselt	kuni 8 tundi ööpäevaringselt

5. Tehniline tugi



5.1. Telia pakub tehnilist tuge:

- ✓ Klienditoe telefonil +372 606 9944;
- ✓ Klienditoe e-posti aadressil help@telia.ee.

5.2. Veateated tuleb alati edastada telefoni teel, muud küsimused võib edastada ka e-postiga.

5.3. **Pärast pöördumist peab pöörduja või kliendi peamine kontaktisik olema telefoni teel kättesaadavad.**

5.4. Telia poolt lahendatavate pöördumiste staatust ja lahenduskäiku on võimalik jälgida IT-portaalis.

6. Teenuse tasu



6.1. Klient tasub teenuse kasutamise eest vastavalt hinnakirjale arvates teenuse aktiveerimisest. Tasu kujuneb kahes näitajast: Microsoft 365 kasutajate arv, kelle andmed varundatakse, summaarne varundusmaht. Rakendatavat GB ühikuhinda määrab Telia automaatselt vastavalt kliendi poolt antud päeval mõõdetud mahule. Teenuse hinna info leiab Telia hinnakirjast.

6.2. Olukorras kus klient ületab oma tellitud paketi mahu viiakse klient automaatselt üle järgmisele mahu pakatile.

7. Kliendi kontaktisik



7.1. Klient nimetab Lepingus vähemalt ühe tehnilise kontaktisiku ehk Peakasutaja, kellel on administraatorina ligipääs Teenuse administreerimiseks kasutatavale veebiliidesele (Haldusliidesele), mille kaudu toimub teenuse proviisjoneerimine, haldus ja aruandlus.

7.2. Kontaktisik identifitseeritakse ning vajadusel kooskõlastatakse tellimused lepingus määratud telefoninumbri või e-posti aadressi vahendusel.

8. Täiendavad tingimused



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

8.2. 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.

