

Название услуги:

УСЛУГА АДМИНИСТРИРОВАНИЯ MICROSOFT 365

1. Описание услуги



1.1. В рамках услуги Telia выполняет действия по администрированию в отношении облачных услуг Microsoft 365, используемых клиентом.

1.2. Облачные услуги оказывает Microsoft Corporation (далее — Microsoft).

1.3. В рамках услуги Telia через интерфейс управления Microsoft 365 (далее – Административный интерфейс) выполняет следующие действия:

- ✓ управление пользователями (например, создание пользователей, создание групп, распределение прав);
- ✓ управление почтовыми ящиками Exchange Online (например, создание почтовых ящиков, назначение общих (shared) почтовых ящиков, создание почтовых групп, назначение и отмена прав, настройка и отмена переадресации, настройка сообщения «Out of Office»);
- ✓ настройка SharePoint и OneDrive на основе шаблона (управление контентом в состав услуги администрирования не входит);
- ✓ управление учетными записями Azure AD (создание, изменение, удаление учетной записи);
- ✓ настройка Teams и консультирование в случае проблем;
- ✓ доработка политик безопасности для Административного интерфейса и используемых через него услуг в соответствии с передовым опытом и практикой администрирования;
- ✓ управление лицензиями (например, добавление, обновление и удаление лицензий в Административном интерфейсе);
- ✓ обнаружение и локализация возможных ошибок (например, произошел ли сбой в услуге вследствие ошибки со стороны Microsoft).

1.4. Telia оказывает услугу с использованием средств удаленного управления, т.е. не выполняет действия по администрированию облачных услуг в офисе клиента.

1.5. В связи с тем, что Telia в рамках услуги занимается администрированием облачных услуг в соответствии с возможностями, созданными Microsoft, оказание услуги происходит исходя из наилучших знаний Telia с учетом возможностей Административного интерфейса и положений настоящих Условий. Telia ни при каких обстоятельствах не несет ответственности за содержание и функциональность облачных услуг Microsoft, как и за совершенствование Административного интерфейса.

1.6. В рамках услуги Telia не гарантирует клиенту наличие ресурсов, являющихся обязательным условием пользования облачными услугами (например, подключение к интернету). Telia не несет ответственности за работу облачных услуг и за сохранность данных и конфигураций, записанных с помощью облачных услуг.

2. Обязанности клиента



2.1. Клиент обеспечивает Telia наличие прав и доступа, необходимых для оказания услуги, в том числе права на предоставление подтверждений, необходимых для создания

учетных записей в рамках оказания услуги.

2.2. Клиент осведомлен о том, что Telia имеет для оказания услуги доступ к виртуальной среде (tenant), необходимой для использования услуги. В случае прекращения пользования услугой клиент обязуется внести в Административный интерфейс изменения, обеспечивающие ему административную учетную запись для управления tenant, и закрыть доступ для Telia.

3. Обращение в службу поддержки клиентов



3.1. Обратиться в Telia можно следующим образом:

- ✓ Позвонить в службу поддержки клиентов по номеру **+372 606 9944** или написать по адресу help@telia.ee
 - Сообщения об ошибках следует передавать по телефону, другие вопросы можно присылать по электронной почте.
 - После обращения клиент должен быть доступен по телефону.
 - Служба поддержки клиентов принимает обращения и оказывает помощь в Рабочее время.
 - Telia приступает к решению проблемы в Рабочее время в течение 4 часов после принятия обращения.
 - Статус обращений можно отслеживать на ИТ-портале.
 - При необходимости Telia пересылает обращения в Microsoft. Переданные запросы Telia закрывает и не отслеживает их дальнейшее рассмотрение.
 - В связи с тем, что в отношении облачных услуг Microsoft 365 Telia выступает посредником, Telia не несет ответственности за доступность компонентов облачного сервиса и не может гарантировать решение проблем, препятствующих работе Административного интерфейса. Дополнительные сведения о содержании и доступности облачных услуг Microsoft 365 и Административного интерфейса опубликованы на сайте производителя <https://www.microsoft.com/et-ee/microsoft-365>.

4. Плата за услугу



4.1. Подлежащая оплате за услугу сумма зависит от объема использования услуги за расчетный период. Размеры платы за услугу приведены в прейскуранте.

4.2. Помимо ежемесячной платы, клиент обязуется оплачивать заказанные дополнительные услуги и обращения третьих лиц, которым он предоставил доступ к Административному интерфейсу.

5. Дополнительные условия и обработка персональных данных



5.1. Telia имеет право прекратить оказание услуги, если Telia не в состоянии оказывать услугу на оговоренных условиях по причинам, зависящим от Microsoft.

5.2. Помимо договора и настоящих условий услуги, взаимодействие сторон основывается на инструкции по ИТ-услугам, общих условиях и прейскуранте.

5.3. Если в рамках оказания услуги Telia столкнется с персональными данными (например, с данными работников клиента), Telia обязуется вести их обработку в качестве уполномоченного обработчика, в соответствии с инструкцией по ИТ-услугам. При необходимости стороны отдельно оговаривают детали обработки персональных данных.

