

Название услуги:

УСЛУГА АДМИНИСТРИРОВАНИЯ MICROSOFT 365

1. Описание услуги



- 1.1. В рамках услуги Telia осуществляет администрирование предоставленной Клиенту среды Microsoft 365 (далее также – тенант).
- 1.2. Среду Microsoft 365 и доступные через нее облачные сервисы предоставляет Microsoft Corporation (далее – Microsoft). Услуга оказывается через интерфейс администрирования Microsoft 365 (далее – Интерфейс администрирования).
- 1.3. Объем оказываемой Клиенту услуги зависит от выбранного тарифного плана:
 - ✓ Операции в рамках услуги опираются на лучшие практики Microsoft и Telia с целью обеспечения оптимального функционирования и безопасности настроек тенанта и непосредственно связанных с ним облачных сервисов (далее также – Облачные сервисы).
 - ✓ Определение содержания применяемых в рамках услуги лучших практик осуществляется Telia по своему усмотрению, в частности, в течение срока действия договора Telia определяет объем и сроки внедрения дополнительных возможностей настройки.
- 1.4. Условием пользования услугой является наличие у Клиента как минимум одного тенанта и соответствующих лицензий. Если тенантов несколько, то для каждого из них необходимы отдельные тарифные планы.
 - ✓ Если на основании договора с третьим лицом Клиент подключает свой тенант и используемые в нем лицензии, предоставление услуги Telia может быть технически ограничено, например в части поддержки Microsoft.

2. Тарифные планы



- 2.1. В рамках тарифного плана **Igapäevahaldus** (Ежедневное администрирование) Telia по соответствующему обращению Клиента выполняет следующие действия:
 - 2.1.1. Администрирование учетных записей и пользователей Entra ID на уровне ежедневных потребностей (создание, изменение и удаление учетных записей и групп пользователей, а также управление правами в Entra ID).
 - 2.1.2. Управление лицензиями Microsoft 365 (добавление, обновление и удаление лицензий в Интерфейсе администрирования).
 - 2.1.3. Настройка облачных сервисов:
 - ✓ Настройка почтовых ящиков Exchange Online на уровне ежедневных потребностей, например создание почтовых ящиков, назначение общих (shared) почтовых ящиков, создание почтовых групп, назначение и удаление прав, настройка и удаление переадресации, настройка сообщения Out of Office.
 - ✓ Создание центральных настроек SharePoint и OneDrive в соответствии с пожеланиями Клиента и лучшими практиками Telia (управление содержимым, предоставление прав доступа к сайтам, библиотекам, папкам и файлам в услугу не входят).
 - ✓ Настройка Teams.

2.1.4. В отношении вышеуказанных облачных сервисов:

- ✓ Поддержка пользователей – выявление возможных сбоев, то есть определение того, связана ли проблема с ошибкой на стороне Microsoft, и локализация проблемы.
- ✓ Краткая устная или письменная консультация по возможностям использования.

2.1.5. Настройка автоматизируемых и предварительно определенных Telia отчетов (специальные отчеты для конкретного Клиента и отчеты, которые Telia вручную выгружает из тенанта, оплачиваются отдельно).

2.2. В рамках тарифного плана **Baasturbehaldus** (Базовое администрирование безопасности) Telia выполняет следующие действия:

2.2.1. Ежемесячная проверка функционирования следующих компонентов Microsoft 365: Microsoft 365 MFA, условный доступ (Conditional Access без компонента Intune), Defender for Office (фишинг, спам и опасные вложения).

- ✓ В рамках этой услуги Telia также производит небольшие определенные Клиентом изменения в отношении указанных компонентов, то есть изменения, которые четко определены и не требуют дополнительного анализа или управления проектом со стороны Telia, такие как персонализация интерфейса SSO с логотипом Клиента, изменение политики паролей, создание учетной записи Break the Glass. Если изменение выходит за рамки лучших практик Telia, дальнейшая регулярная проверка и контроль функционирования в рамках услуги не осуществляются.

2.2.2. Мониторинг показателя Secure Score и существенных изменений тенанта Клиента, то есть изменений, которые могут повлиять на идентификацию пользователя и безопасность его электронной почты.

2.2.3. Мониторинг глобальных обновлений среды Microsoft 365 и анализ их возможного влияния на безопасность среды Клиента, при необходимости – внедрение обновлений для повышения безопасности.

2.2.4. Регулярное предоставление Клиенту по электронной почте обзора выявленных проблем и предложений по улучшению, в том числе по Secure Score, с ориентировочной оценкой объема работ по внесению улучшений.

2.2.5. Настройка Defender for Office в соответствии с согласованными с Клиентом условиями для обеспечения его более эффективной работы по противодействию угрозам, связанным с фишинговыми ссылками, вложениями и вредоносным ПО.

2.3. В рамках тарифного плана **Seadmeplatvormihaldus** (Администрирование платформы устройств) Telia выполняет следующие действия:

2.3.1. Ежемесячная проверка работоспособности согласованных профилей управления устройствами (в терминологии Microsoft – Device Configuration Profile, то есть набора настроек, применяемого к определенному типу устройств). По возможности автоматическое обновление типового программного обеспечения устройств и его настроек и проверка их функционирования. Например, может производиться проверка, продолжает ли корректно работать автоматическое обновление операционной системы или какого-либо администрируемого приложения.

- ✓ Приложения Клиента, которые не были предварительно согласованы и не поддерживаются используемым программным обеспечением для управления устройствами, в рамках тарифного плана автоматически не обновляются.
- ✓ Перечень программного обеспечения, поддерживающего автоматическое обновление, определяет и отслеживает Telia.

2.3.2. Выполнение небольших изменений в профилях и политиках, определенных Клиентом, например добавление новой страны в список стран, из которых вход запрещен, добавление нового IP-адреса для определения внутренней сети компании в качестве Trusted IP, удаление из списка допустимых операционных систем признанных небезопасными версий Android.

- ✓ Создание новых профилей или значительное изменение существующего профиля, а также оценка и тестирование влияния изменений в тарифный план не входят.
- 2.3.3. Выявление проблем с более масштабными обновлениями программного обеспечения, которые одновременно затрагивают несколько устройств или пользователей, и поиск решений.
- 2.3.4. Проверка настроек Device Restrictions на специфичных для Клиента мобильных устройствах, проверка управления приложениями Microsoft 365 в профиле, проверка политик и подготовка предложений по улучшению, а также оценка объема работ.
- 2.3.5. Выполнение обновлений операционных систем компьютеров и Microsoft 365 Apps, а также проверка функционирования, обновлений и соответствия лучшим практикам Windows Autopilot, Microsoft Defender Antivirus и Windows Firewall.
- 2.3.6. Предоставление Клиенту с согласованной периодичностью по электронной почте обзора выявленных проблем и предложений по улучшению, в том числе по Secure Score, с ориентировочной оценкой объема работ по внесению улучшений.
- 2.3.7. В ежемесячную плату за тарифный план в качестве базового комплекта входят 3 основных определенных Telia профиля. При необходимости Клиент может за дополнительную плату использовать дополнительные профили.
- 2.4. В тарифные планы не входят:
 - 2.4.1. Первоначальная настройка тенанта или его перенастройка в соответствии с лучшими практиками Telia.
 - 2.4.2. Первоначальная настройка дополнительных компонентов Microsoft 365 или новых функциональных возможностей, например Microsoft 365 Copilot или Teams Phone.
 - 2.4.3. Перенос любых учетных записей или тенантов Клиента либо содержащихся в них данных в другую учетную запись или другие тенанты.
 - 2.4.4. Создание учетных записей приложений в средах Microsoft 365 / Entra ID по желанию Клиента. При заказе такой работы она, как правило, включает настройку, ознакомление с инструкциями по установке требующего доступа приложения и при необходимости дополнительное взаимодействие с Клиентом и/или разработчиком приложения. Telia не анализирует влияние запрошенного Клиентом изменения, в том числе его влияние на безопасность приложения или систем Клиента.
 - 2.4.5. Настройка и проверка возможностей решения Purview для управления данными и политиками соответствия, а также анализ журналов Defender for Office применительно к отдельным пользователям, например определение того, кто из сотрудников нажал на ссылку, определенную как опасная, действия по улучшению Secure Score или описание их выполнения.
 - 2.4.6. Настройка и администрирование сервисов Microsoft Azure.
 - 2.4.7. Настройка и администрирование компонента Entra Connect Sync.

3. Условия предоставления услуги



3.1. В связи с тем, что в рамках услуги Telia выполняет административные действия в соответствии с возможностями Microsoft, услуга предоставляется исходя из имеющихся у Telia знаний, с учетом возможностей интерфейса администрирования и используемых лицензий, а также положений настоящих условий. Telia не несет никакой ответственности за содержание и функциональные возможности облачных сервисов Microsoft, разработку Интерфейса администрирования, а также устранение проблем, препятствующих его функционированию. Более подробная информация о содержании и доступности облачных сервисов Microsoft и Интерфейса администрирования размещена на сайте Microsoft: microsoft.com/ru-ru/microsoft-365.

3.2. В рамках услуги Telia не гарантирует наличия ресурсов, необходимых Клиенту для использования одного или нескольких облачных сервисов и являющихся условием предоставления услуги, например наличия интернет-соединения. Telia не несет ответственности за сохранность данных и конфигураций, используемых при работе с облачными сервисами.

3.3. Если конфигурация функциональных возможностей среды Microsoft 365 Клиента или непосредственно связанных с ними сервисов не соответствует общепризнанным лучшим практикам, Telia имеет право взимать дополнительную плату за административные действия, которые в иных случаях входили бы в тарифный план. Например, если неполная конфигурация DNS-сервера Клиента приводит к тому, что электронные письма, отправленные из среды Microsoft 365, не доходят до адресатов, Telia имеет право потребовать дополнительную плату за необходимые для устранения проблемы действия.

3.4. Рекомендации, предоставленные Telia в процессе оказания услуги, применяются исключительно с согласия Клиента. Telia не обязывает Клиента выполнять рекомендации. Если Клиент принимает решение не применять рекомендации, изменения или лучшие практики Telia, ответственность за возможные последствия несет Клиент. Это не влияет на порядок оказания услуги или стоимость выбранного тарифного плана. Если по зависящим от Клиента причинам Telia не может применить лучшие практики, Telia имеет право потребовать почасовую оплату связанных с этим дополнительных действий.

3.5. Если внесение изменения требует настройки находящихся под контролем Клиента технических решений, то соответствующие изменения выполняет Клиент или Telia за дополнительную плату, если это технически возможно. Если такие изменения не выполняются либо выполняются в недостаточном объеме и это приводит к необходимости дополнительных работ для обеспечения функционирования Интерфейса администрирования, Telia имеет право потребовать за это дополнительную плату.

3.6. Если Клиент хочет самостоятельно провести необходимые работы на основании подготовленной Telia инструкции и/или предоставленных Telia указаний, подготовка инструкции и предоставление указаний оплачиваются в соответствии с представленным предложением. За такие самостоятельные действия Telia ответственности не несет.

3.7. В случае прекращения поддержки со стороны производителя операционной системы или приложения Telia имеет право предоставлять услугу в ограниченном объеме по принципу best effort в период с момента прекращения поддержки до ее восстановления следующим образом:

- 3.7.1. Telia обеспечивает реагирование на обращения в согласованные сроки.
- 3.7.2. Обращение обрабатывается в соответствии с заказом Клиента и техническими возможностями, при этом Telia может взимать за это дополнительную плату.
- 3.7.3. Критические обновления безопасности устанавливаются по мере возможности.
- 3.7.4. Ежемесячная плата за услугу в период отсутствия поддержки производителя не снижается.

4. Обязанности Клиента



4.1. Клиент обеспечивает:

- 4.1.1. Необходимые Telia для оказания услуги права и доступы, в том числе необходимые права для предоставления подтверждений, требуемых для создания учетных записей в рамках услуги.
- 4.1.2. Наличие поддержки производителя операционной системы и приложений на используемых устройствах.
- 4.1.3. Администрирование компонента Entra Connect Sync, если используется гибридное решение с Active Directory на сервере Клиента.

4.2. При прекращении пользования услугой Клиент обязан внести в Интерфейсе администрирования соответствующие изменения, чтобы обеспечить наличие у себя учетной записи администратора, необходимой для управления тенантом, и отключить доступ Telia к тенанту.

4.3. При необходимости Клиент организует взаимодействие со связанными с ним третьими лицами, которых следует привлечь к внедрению и использованию услуги.

5. Обращение в службу поддержки клиентов



5.1. Обращаться в Telia можно по телефону службы поддержки клиентов **+372 606 9944** или по электронной почте help@telia.ee.

5.2. Сообщения об ошибках желательно передавать по телефону, другие вопросы можно направлять и по электронной почте.

5.3. После обращения Клиент должен быть доступен по телефону.

5.4. Служба поддержки клиентов принимает и обрабатывает обращения в Рабочее время.

5.5. Telia начинает обработку обращения в Рабочее время в течение 4 часов с момента, как оно было принято.

5.6. Отправленные обращения можно отслеживать на ИТ-портале.

5.7. Telia имеет право не вносить запрошенные Клиентом изменения, если они противоречат или могут противоречить лицензионной политике Microsoft.

5.8. Если Клиент без уважительной причины не предоставляет необходимую с его стороны для решения обращения информацию, Telia имеет право по истечении разумного срока закрыть соответствующее обращение.

6. Стоимость услуги



6.1. Плата за услугу зависит от объема использованных в расчетном периоде услуг, в том числе от выбранных тарифных планов и количества дополнительных профилей. Стоимость услуг указана в Прейскуранте.

6.2. Работы, не входящие в тарифный план, Telia выполняет за отдельную плату на основании почасовой ставки.

7. Дополнительные условия и обработка персональных данных



7.1. Telia имеет право прекратить оказание услуги, если по связанной с Microsoft или Клиентом причине Telia не может предоставлять услугу на согласованных условиях.

7.2. Помимо договора и настоящих условий услуги стороны в своих взаимоотношениях руководствуются Инструкцией по ИТ-услугам, Общими условиями и Прейскурантом.

7.3. Если в рамках предоставления услуги Telia получает доступ к персональным данным, например если Telia в рамках услуги работает с данными пользователей, то их обработка осуществляется Telia в роли процессора в соответствии с положениями Инструкции по ИТ-услугам. При необходимости стороны отдельно фиксируют детали, связанные с обработкой персональных данных.