

Название услуги:

КИБЕРБЕЗОПАСНЫЙ ОФИС

1. Описание услуги



1.1. В рамках услуги «Кибербезопасный офис» Telia предоставляет Клиенту услуги, повышающие уровень кибербезопасности компании Клиента. Для этого Telia i) выполняет работы по повышению кибербезопасности на компьютерных рабочих устройствах Клиента в соответствии с настоящими условиями, ii) администрирует рабочие места и iii) используемые Клиентом облачные сервисы Microsoft 365, iv) создает резервные копии данных Клиента, v) анализирует и устраняет инциденты кибербезопасности, а также vi) предоставляет работникам Клиента возможность улучшать свои навыки кибербезопасности путем проведения соответствующих тренингов.

1.2. Для использования услуги требуется лицензия Microsoft 365 Business Premium. Telia не предоставляет клиенту эту лицензию в рамках услуги «Кибербезопасный офис», но при желании Клиент может заказать ее отдельно.

1.3. Настройки, повышающие кибербезопасность, и их администрирование

1.3.1. Telia проводит работы по укреплению кибербезопасности на рабочих местах Клиента, а также в ходе оказания услуги администрирует и регулярно обновляет их, чтобы обеспечить безопасность личности, рабочего места и данных. Выполняя настройки, администрируя и обновляя их, Telia придерживается лучших отраслевых практик и передового опыта Microsoft.

1.4. Администрирование компьютерных рабочих мест

1.4.1. Telia управляет рабочими местами Клиента в соответствии с положениями условий услуги «Администрирование компьютерных рабочих мест» № ML.05.AT.07.

1.4.2. В рамках услуги «Кибербезопасный офис» решение обращений клиентов осуществляется в соответствии с пакетом **«Услуга по поддержке клиентов»**, т. е. Telia разбирает обращения удаленно; при желании за плату, указанную в Прайскуранте, можно вызвать IT-специалиста в офис клиента для решения проблемы.

1.5. Услуга администрирования Microsoft 365

1.5.1. Telia администрирует облачные услуги Microsoft 365, используемые Клиентом, в соответствии с положениями условий услуги «Администрирование Microsoft 365» № ET.05.AT.14.

1.6. Услуга резервного копирования

1.6.1. В рамках услуги проводится резервное копирование данных Клиента в облако Microsoft 365. Данные, подлежащие резервному копированию, согласовываются в ходе начала предоставления Услуги; любые последующие изменения вносятся на основании соответствующего обращения Клиента через службу поддержки.

1.6.2. Резервное копирование и восстановление данных:

✓ В рамках услуги Telia регулярно (раз в сутки) создает резервные копии ваших данных. Сохраняются:

- 14 поколений ежедневных резервных копий (RPO, или потенциальная потеря данных, составляет 24 часа);
- 4 поколения еженедельных резервных копий (RPO составляет 7 дней);
- 12 поколений ежемесячных резервных копий (RPO составляет 1 год).

✓ Резервные копии создаются по возможности без остановки приложений Клиента, которая может привести к потере Клиентом данных, но которая не считается повреждением или утратой данных со стороны Telia.

- ✓ Максимальное целевое время восстановления (RTO) составляет 24 часа — при условии, что интернет-соединения и объем восстанавливаемых данных и позволяют соблюсти такой срок.
- ✓ Если повреждение или утрата данных были вызваны действием или бездействием Клиента, восстановление данных с резервных копий производится на платной основе в соответствии с Прейскурантом. Если причиной утраты данных стали действия Telia, восстановление данных для Клиента бесплатно.

1.6.3. Telia предоставляет Клиенту Услугу с помощью необходимого для работы Услуги аппаратного и программного обеспечения, находящегося в серверной комнате Telia.

Резервное копирование данных осуществляется в инфраструктуру Telia с высокой степенью готовности с использованием соответствующего программного обеспечения для централизованного резервного копирования. Для обеспечения восстановления данных Telia управляет соответствующим аппаратным и программным обеспечением.

1.6.4. По прекращении предоставления услуги Telia удаляет все резервные копии. При желании до прекращения действия Услуги можно за дополнительную плату заказать хранение резервных копий до изначально установленной даты.

1.7. Автоматизированная защита

1.7.1. Telia анализирует и устраняет инциденты кибербезопасности, обнаруженные на оборудовании Клиента с помощью Microsoft M365 Defender (далее — Приложение), в соответствии с положениями условий услуги «Автоматизированная защита на Microsoft M365 Defender» № ET.05.TU.10.

1.8. Кибертренинг Telia

1.8.1. Telia предоставляет Клиенту возможность использовать Платформу кибертренинга (далее — Платформа) в соответствии с положениями условий услуги «Кибертренинг Telia» № ET.05.TU.08.

1.8.2. В рамках услуги «Кибербезопасный офис» к Клиенту не применяется минимальное количество пользователей, указанное в условиях услуги.

1.9. Использование программного обеспечения

1.9.1. Telia предоставляет необходимые для работы Услуги лицензии (далее также — Программное обеспечение), программное обеспечение для удаленного администрирования и их настройки. Плата за это включена в ежемесячную плату за Услугу.

1.9.2. Содержание права пользования Программным обеспечением установлено лицензионными условиями производителя, прилагаемыми к Программному обеспечению в электронном виде или доступными на сайте производителя.

1.9.3. Доступ к лицензиям обеспечивается Клиенту при активации услуг, и с этого момента он имеет право пользоваться Программным обеспечением, учитывая положения Договора, условий услуги и/или типовых условий лицензионного договора на стандартное Программное обеспечение.

1.9.4. Telia не является производителем Программного обеспечения и выступает перед Клиентом исключительно в качестве посредника. Исходя из этого, Клиент осведомлен о том, что, предоставляя в пользование лицензии на основании Договора, Telia ни на каком этапе не несет ответственности за содержание услуг, предлагаемых производителем Программного обеспечения, за функциональность Программного обеспечения, а также, при наличии среды администрирования, за ее разработку и обеспечение работоспособности.

2. Дополнительные условия услуги



2.1. Клиент обеспечивает:

2.1.1. права и доступы, необходимые Telia для предоставления Услуги (включая доступы к клиенту Microsoft 365 для администрирования); по окончании использования Услуги Клиент обязуется внести необходимые изменения для прекращения соответствующих доступов Telia;

2.1.2. решение инцидентов кибербезопасности, обнаруженных на рабочих местах, которые Telia не смогла решить с помощью автоматики;

2.1.3. наличие необходимых для использования Услуги ресурсов (таких как лицензия Microsoft 365 Business Premium, интернет-подключение).

2.2. Поскольку Telia не является разработчиком Приложения, Платформы и Программного обеспечения, Услуга предоставляется в меру знаний Telia, с учетом возможностей Приложения Платформы и Программного обеспечения и положений данных условий. Содержание и функциональность Услуги ограничиваются обеспечением функциональностей Приложения, Платформы и Программного обеспечения. Telia ни в коем случае не несет ответственности за Приложение, Платформу и Программное обеспечение или развитие их содержания и функциональности.

3. Контактные данные Telia



3.1. Телефон поддержки клиентов: **+372 606 9944**.

✓ Сообщения об ошибках следует передавать по телефону. Другие вопросы можно отправить также по эл. почте. После обращения клиент должен быть доступен по телефону.

✓ Эл. почта поддержки клиентов: help@telia.ee.

3.2. Telia реагирует на обращения клиентов в Рабочее время течение 4 часов.

4. Плата за Услугу



4.1. Подлежащая уплате за Услугу сумма зависит от объема использования услуг (количество рабочих мест) за расчетный период. Размеры платы за Услугу приведены в Прейскуранте.

4.2. В дополнение к ежемесячной плате Клиент оплачивает все заказанные им дополнительные платные услуги.

5. Применимые условия и обработка персональных данных



5.1. Помимо Договора и данных условий услуги, взаимодействие Сторон определяется Общими условиями Telia, Инструкцией по ИТ-услугам, типовыми условиями договоров о лицензии на стандартное Программное обеспечение и Прейскурантом.

5.2. Если в рамках оказания услуги Telia имеет дело с персональными данными, Telia осуществляет их обработку как уполномоченный обработчик в соответствии с положениями Инструкции по ИТ-услугам. При необходимости Стороны оговаривают детали обработки персональных данных отдельно.