

MICROSOFT O365 VALDYMO PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šios Telia Lietuva, AB (toliau – Telia) M365 licencijų valdymo paslaugos teikimo taisyklės (toliau – Taisyklės) verslo klientams (toliau – Klientas) nustato teikiamos Paslaugos specifikaciją techninius kokybės parametrus, kokybės užtikrinimo standartus bei kitas sąlygas, susijusias su Paslaugos įdiegimu ir naudojimu.
2. Paslauga užsakoma, kai Klientas ir Telia pasirašo Sutartį ir Paslaugos užsakymą. Užsakymas pateikiamas raštu.
3. Paslauga teikiama, kai Klientas kreipiasi į IT pagalbos tarnybą telefonu 1816 arba el. paštu ITpagalba@telia.lt Microsoft Office 365 valdymo paslauga apima Microsoft Office 365 tarnybos komponentų konfigūravimą bei standartinius konfigūracijos pakeitimus, Microsoft Office 365 tarnybos veikimo stebėjimą, Microsoft Office 365 tarnybos vartotojų konsultavimą.

II. SĄVOKOS

4. Šiose paslaugos taisyklėse vartojamos sąvokos:
5. **Paslauga** – Kliento užsakyta ir Telia teikiama paslauga apimanti Microsoft Office 365 tarnybos komponentų konfigūravimą bei standartinius konfigūracijos pakeitimus, Microsoft Office 365 tarnybos veikimo stebėjimą, Microsoft Office 365 tarnybos vartotojų konsultavimą.
6. **Klientas** – Telia verslo klientas, kuris sudarė Užsakymą dėl Microsoft Office 365 valdymo paslaugos.
7. **Aptarnavimo laikas** - sutartas laikas, kurio metu yra sprendžiami Kliento incidentai ar užklausos. Aptarnavimo laikas yra apibrėžiamas pasirinktos paslaugos teikimo lygmenyje (SLA)
8. **Darbo diena** – pirmadienis – penktadienis, išskyrus švenčių dienas;
9. **Reakcijos laikas** – laiko tarpas nuo vartotojo pateikto kreipinio iki užduoties paskyrimo atsakingam specialistui, kuris pradeda spręsti incidentą.
10. **Sprendimo trukmė** – laiko tarpas nuo kreipinio gavimo iš Kliento iki užklausos, incidento išsprendimo ar pakeitimo įgyvendinimo. Reakcijos ar išsprendimo laiko skaičiavimas yra sustabdomas: kuomet laukiama atsakymo ar veiksmo iš Kliento ar jo atstovo; kuomet laukiama atsakymo ar veiksmo iš trečiosios šalies, dėl paslaugos komponento, kuris nėra Telia teikiamos paslaugos sudėtinė dalis.
11. **Paslaugos teikimo lygis (angl. SLA, service level agreement)** – susitarimas tarp IT paslaugų teikėjo ir Kliento dėl kokybinių Paslaugos teikimo parametrų, darbo laiko, reakcijos laiko, užklausų ir incidentų sprendimo laiko bei kitų Paslaugos teikimo lygi nulemiančių rodiklių.
12. **Microsoft Debesijos Platforma** – debesijos platforma, kurioje veikia Microsoft Office 365 tarnyba, valdoma debesijos tiekėjo – Microsoft.
13. **Microsoft Office 365 tarnyba** – debesijos platformoje veikianti tarnyba, valdoma Telia.
14. **Microsoft Office 365 vartotojas** – Microsoft Office 365 tarnyboje sukurtas vartotojas, kuriam įgalinami tarnybos nustatymai.
15. **Incidentas** – Paslaugos sutrikimas ar neveikimas, kuris turi arba gali turėti poveikį Paslaugos veikimui ar Kliento naudojimuisi Paslauga.
16. **Užklausa** (angl. request) – Vartotojo kreipinys dėl informacijos, konsultacijos, standartinio darbo ar pakeitimo.
17. **Paslaugos pakeitimo užklausa, pakeitimas** (angl. change) – Kliento pateiktas užsakymas atlikti pakeitimus Paslaugos apimtyje; didesnės apimties ir/ar sudėtingumo darbas(-ai), kurio atlikimas yra organizuojamas tokiu būdu, kad suvaldyti riziką ir minimizuoti galimą įtaką paslaugos teikimui.
18. **Paslaugos standartinis pakeitimas** (angl. standard change) – yra nesudėtingas pakeitimas, kurio atlikimo būdas, kaštai ir įgaliojimai yra aiškūs, žinomi ir iš anksto patvirtinti atsakingų asmenų.
19. **Problema** –daugiau nei vieno Incidento atsiradimo priežastis.
20. **Paslaugos pateikiamumas** (angl. availability) – laiko intervalo, kai Paslauga (platforma) yra pasiekiamą ir darbingą, santykis su vieno mėnesio trukme, išreikštas procentais. Skaičiuojant Paslaugos pateikiamumą, profilaktiniai darbai bei laikas, kai Paslauga nebuvo teikiama dėl Kliento kaltės, trečiųjų asmenų kaltės arba nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybių, neįskaičiuojami. Kliento pasirinktas Paslaugos pateikiamumo lygis nurodomas Užsakyme.
21. **Priežiūros langas** – (angl. Maintenance window) reguliarus, sutartas laikas profilaktinių darbų (atnaujinimų bei pataisų) atlikimui, turintis minimalų poveikį teikiamai paslaugai ir jos sutrikimui.

III. KLIENTO TEISĖS IR ĮSIPAREIGOJIMAI

22. Klientas privalo paskirti du kontaktinius asmenis, kurie atstovaus Klientui bendraudami su Telia.
23. Kontaktiniai asmenys turi būti įgalioti pasirašyti papildomų darbų priėmimo ir perdavimo aktus bei užsakymus.
24. Pranešti apie gedimus gali Kliento darbuotojai, kurių sąrašas yra suderinamas Paslaugos teikimo pradžioje, Paslaugos užsakyme.
25. Kliento kontaktinis asmuo privalo pranešti apie bet kokius Kliento darbuotojų, kurie turi teisę kreiptis į Telia, pasikeitimus.
26. Klientas yra pilnai atsakingas už savo duomenų valdymą (talpinimą, šalinimą, dalinimąsi ar pan.), jeigu nėra sutarta su Telia kitaip.
27. Informacija Klientui siunčiama Užsakyme nurodytais kontaktais. Tik Užsakyme kaip kontaktinis nurodytas asmuo arba kitaip tinkamai įgaliotas asmuo turi teisę Kliento vardu užsakyti papildomus darbus ar kitus veiksmus, nurodytus įgaliojime arba konkrečios Paslaugos Užsakyme. Tuo atveju jei asmuo nėra tinkamai įgaliotas, Telia turi teisę atsisakyti įvykdyti tam tikrus reikalaujamus darbus ar veiksmus.
28. Klientas, naudodamasis Paslauga, supranta ir sutinka, kad visi Kliento elektroniniu būdu pateikti papildomų darbų užsakymai reiškia sutikimą ir ketinimą prisiimti iš šių užsakymų kylančius įsipareigojimus ir už juos sumokėti.
29. Klientas įsipareigoja suteikti Telia visapusišką prieigą prie Microsoft debesijos platformos;
30. Klientas įsipareigoja informuoti Telia apie bet kokius planuojamus pakeitimus, galinčius turėti įtakos priežiūros tarnybos veikimui, prieš juos atliekant;
31. Kliento Microsoft Office 365 tarnyba turi būti registruota Telia Lietuva Microsoft Partner erdvėje;
32. Microsoft Office 365 tarnybos konfigūravimas gali būti atliekamas tik Telia administratorių;
33. Telia teiks paslaugą nepriklausomai nuo to, kokius iš rekomenduojamų techninių sprendimų pasirinko klientas, tačiau nepriims atsakomybės už sutrikimus, kurie kils dėl minimalių reikalavimų paslaugai nepaisymo;

IV. TELIA TEISĖS IR ĮSIPAREIGOJIMAI

34. Telia pasilieka teisę samdyti subrangovus savo įsipareigojimams vykdyti, likdama prieš Klientą atsakinga už jų veiksmus;
35. Jeigu Telia nutraukia Paslaugos teikimą dėl to, kad Klientas pažeidė sutartinius įsipareigojimus, Telia pasilieka teisę iš Kliento reikalauti dėl Kliento kaltės patirtų nuostolių atlyginimo.
36. Jokiais atvejais Telia nepriima atsakomybės už Kliento duomenų atskleidimą ar bet kokį paviešinimą bei praradimą ne dėl Telia kaltės;
37. Telia neatsako už jokių netiesioginių nuostolių (įskaitant nuostolius dėl verslo, pelno bei duomenų praradimo), net jeigu Telia buvo informuota apie tokių nuostolių atsiradimo galimybę. Telia atsakomybė, tenkanti dėl užsakyme nurodytų darbų neatlikimo ar

netinkamo atlikimo, esant bet kokioms aplinkybėms, visada bus ribojama iki sumos, atitinkančios Kliento mokėtiną mokesį už šiame užsakyme nurodytus darbus;

38. Tolia neatsako už migravimo metu galimus el. pašto sutrikimus vartotojams, kurie nebuvo įvardinti Kliento pateiktame kompiuterinių darbo vietų sąraše;
39. Jei dėl Tolia kaltės uždelsiamas Paslaugos įdiegimas, Tolia Klientui pareikalavus moka 0,04 proc. mokėjimo plano mėnesinio mokesčio dydžio (be PVM) delspinigius už kiekvieną dieną, kiek buvo uždelstas Paslaugos įdiegimas.
40. Tolia turi teisę dėl svarbių priežasčių vienašališkai nutraukti Paslaugos teikimą, apie tai informavusi Klientą prieš 30 (trisdešimt) dienų.

V. MICROSOFT O365 MIGRAVIMAS

41. Klientai, kurie nenaudoja Microsoft Office 365 tarnybos, gali užsakyti Migravimą į Microsoft 365 tarnybą, už atskirą mokesį.
42. Klientas įsipareigoja iki migravimo darbų vykdymo pradžios pateikti Tolia visą reikalingą informaciją, susijusią su el. pašto migravimo darbais (kompiuterinių darbo vietų, vartotojų ir el. pašto dėžučių sąrašas, naudojamus domenų, el. pašto įrankius ir t.t.);
43. Klientas įsipareigoja laikinai suteikti vartotojų kompiuterinių darbo vietų administratoriaus teises Paslaugos tiekėjui vykdant migravimo darbus.
44. Klientas sutinka, jog būtų jungiamasi nuotolinio prisijungimo įrankiu prie vartotojų kompiuterinių darbo vietų.
45. Microsoft O365 migravimo darbų specifikacija:
 - 45.1. Vartotojų migravimas pagal patvirtintą Kliento kompiuterinių darbo vietų sąrašą (su bendrinėmis dėžutėmis);
 - 45.2. Dabartinės pašto infrastruktūros ir vartotojų inventorizacija;
 - 45.3. Office 365 Kliento paskyros, vartotojų, licencijų ir DL grupių sukūrimas, konfigūravimas;
 - 45.4. Kliento domeno (MX, TXT įrašai) konfigūravimas;
 - 45.5. Office 365 rinkinio diegimas kompiuteriuose;
 - 45.6. Naujo Office 365 el. pašto sukūrimas ir programinės įrangos aktyvavimas;
 - 45.7. Vartotojo nustatymų perkėlimas: taisyklės, kontaktai, automatinė adresų pildymo istorija (Autocomplete), laiškų archyvas (teikiamos tik konsultacijos, pateikiamos instrukcijos);
 - 45.8. Esamų el. laiškų perkėlimas į Office 365 aplinką (iki 10 GB per vartotoją);
 - 45.9. Microsoft Office 365 tarnybų: „Teams“, „Skype for Business“, „OneDrive“, „Yammer“, „SharePoint“ aktyvavimas;
 - 45.10. Kitų įrenginių konfigūravimas darbui su Office 365 : mobilus telefonas, planšetės (teikiamos tik konsultacijos, pateikiamos instrukcijos);
 - 45.11. Nuotolinės vartotojo konsultacijos telefonu ir elektroniniu paštu (ne ilgiau 3 val. migravimo laikotarpiu);
 - 45.12. Kliento dokumentų perkėlimas į Office 365 aplinką (teikiamos tik konsultacijos, pateikiamos instrukcijos);

VI. PASLAUGOS SPECIFIKACIJA

46. Paslaugos valdymas:

- 46.1. Kliento darbuotojų naudojančių Paslauga konsultavimas Microsoft Office 365 naudojimosi klausimais;
- 46.2. Microsoft Office 365 tarnybos incidentų dėl Tolia sudiegtų konfigūracijų sprendimas;
- 46.3. Microsoft Office 365 tarnybos incidentų dėl Microsoft Debesijos platformos tiekėjo pusėje iškilusių gedimų registravimas debesijos tiekėjui ir dalyvavimas sprendimo eigoje;

47. Microsoft Office 365 tarnybos vartotojų administravimas:

- 47.1. Naujų Microsoft Office 365 tarnybos vartotojų kūrimas;
- 47.2. Pakeitimai dėl licencijų priskyrimo ir tarnybos paslaugų (services) aktyvavimo vartotojams;
- 47.3. Vartotojų slaptažodžių atstatymas;

48. Microsoft Office 365 tarnybos „Exchange“ administravimas:

- 48.1. Microsoft Office 365 tarnybos pašto sistemos administravimas;
- 48.2. Naujų pašto dėžučių kūrimas (asmeninių, techninių ir bendro naudojimo);
- 48.3. Vartotojų prieigos prie bendrų pašto dėžučių ir kalendorių politikų pakeitimai;
- 48.4. Techninių konektorių (angl. connectors) įrangai kūrimas;
- 48.5. Loginių grupių kūrimas ir esamų pakeitimas (angl. Distribution Lists);
- 48.6. Siuntimo taisyklių pakeitimas (angl. Transport rules);
- 48.7. Galiojimo politikų pakeitimai (angl. Retention policies);
- 48.8. Šlamšto ir kenkėjiško programų (Antispam ir Antimalware) filtravimo politikų pakeitimai;
- 48.9. Kalendoriaus organizacinio pasidalinimo konfigūravimas ir pakeitimai;

49. Microsoft Office 365 tarnybos „Microsoft Teams“ administravimas:

- 49.1. Vartotojų politikų pakeitimai;
- 49.2. Turinio pasidalinimo politikų pakeitimai;
- 49.3. Vaizdo konferencijų nustatymų konfigūravimas ir pakeitimai;
- 49.4. Organizacinio pasidalinimo konfigūravimas ir pakeitimai;

50. Microsoft Office 365 tarnybos „SharePoint“ administravimas:

- 50.1. Pasidalinimo politikų pakeitimai;
- 50.2. Vartotojų prieigos politikų pakeitimai;
- 50.3. Svetainės (Site) kūrimas;
- 50.4. Tolia sukurtų automatinių veiksmų (Flows) pakeitimas;

51. Microsoft Office 365 tarnybos „OneDrive“ administravimas:

- 51.1. Kvotų pakeitimai;
- 51.2. Pasidalinimo konfigūravimas ir pakeitimai;
- 51.3. Saugojimo politikų (angl. Retention policies) konfigūravimas ir pakeitimai;

52. Paslaugos stebėjimas:

- 52.1. Nuolatinis Microsoft Office 365 tarnybos sistemos įvykių fiksavimas yra Microsoft kaip debesijos Platformos tiekėjo atsakomybė;
- 52.2. Tolia atsako už Tiekėjo monitoringo sistemos pranešimų gavimą, reagavimą į juos ir atitinkamų veiksmų inicijavimą, atlikimą;

53. Konfigūracijos nustatymų kopijų valdymas

- 53.1. Tolia vykdo su klientu suderintų Microsoft Office 365 tarnybos nustatymų atsarginį kopijavimą – dokumentavimą. Esant poreikiui, atstato tarnybos veikimą iš paskutinės versijos;
- 53.2. Atsarginio kopijavimo planas: pradinė nustatymų kopija vykdoma iš karto po Microsoft Office 365 valdymo paslaugos diegimo/perėmimo. Papildomai vykdomas pokyčių kopijavimas -kiekvieną kartą pakeitus konfigūraciją.
- 53.3. Microsoft Office 365 tarnyboje esančio vartotojų turinio (laiškai, „SharePoint“ ir „OneDrive“ bylos) atsarginiam kopijavimui reikia papildomai užsisakyti Tolia teikiama Microsoft Office 365 atsarginio kopijavimo paslaugą.

VII. UŽKLAUSŲ, PAKEITIMŲ, INCIDENTŲ VALDYMAS

54. Telia įsipareigoja priimti ir valdyti užklausas, pakeitimus bei incidentus pagal su Klientu Užsakyme suderintą Paslaugos teikimo lygį (SLA). Standartinis Paslaugos teikimo lygis, trukmės, išsamios sąlygos bei apibrėžimai pateikiami užsakymo blanke.
55. Paslaugos pakeitimų valdymas:
56. Pakeitimų vykdyme SLA įsipareigojimai nėra taikomi. Pakeitimams taikomas su klientu suderinamas atskiras pakeitimų (ir standartinių pakeitimų) įgyvendinimo terminas.
57. Sutrikus Paslaugos teikimui, norint pateikti pakeitimo Užklausą arba pageidaujant informacijos Paslaugos naudojimo klausimais, Klientas gali kreiptis į IT pagalbos tarnybą telefonu 1816 arba el. paštu ITpagalba@telia.lt.
58. Pranešdamas apie gedimą, Kliento darbuotojas turi:
 - 58.1. nurodyti, kad Klientas yra viena iš Sutarties šalių;
 - 58.2. nurodyti Microsoft Office 365 tarnybos sistemoje autorizuotą įrangos vartotoją;
 - 58.3. kaip galima tiksliau apibūdinti iškilusios problemos esmę ar prigimtį;
59. Paslauga pradeda teikti ne vėliau kaip per 5 darbo dienas po to, kai Telia ir Klientas pasirašo Paslaugos užsakymą, jeigu šalys nesusitaria kitaip. Apie Paslaugų teikimo pradžią Telia informuoja Klientą elektroniniu paštu.
60. Ataskaitų teikimas:
 - 60.1. Klientas turi teisę gauti praėjusio mėnesio standartinę incidentų valdymo ataskaitą.
 - 60.2. Pagal kliento paklausimą, ne dažniau nei kartą per mėnesį, Telia gali pateikti ataskaitas iš duomenų esančių Microsoft Office 365 tarnybos įrankyje ir pagal kriterijus, kuriuos palaiko tarnybos ataskaitų kūrimo įrankiai. pvz.: apie vartotojų sąrašą, aktyvumą, licencijas ir kt.
 - 60.3. Telia pasilieka teisę keisti tokių ataskaitų formatą neįspėjusi Kliento.
 - 60.4. Ataskaitų pateikimo terminas – 30 dienų nuo prašymo gavimo iš Kliento dienos.

VIII. PAPILDOMI DARBAI

61. Papildomi darbai laikomi:
62. Kliento užsakyti darbai, kurie nėra įtraukti nei į vieną Kliento Paslaugos Užsakymą arba kurie nepatenka į Paslaugos komponentus arba turi būti atliekami po sutarto aptarnavimo laiko;
 - 62.1. Naujo „SharePoint“ automatinį veiksmų (Flow) konfigūravimas;
 - 62.2. Sprendimo (angl. Solution) lygio konsultavimas apie Microsoft Office 365 tarnybos veikimą;
 - 62.3. Hibridinių sprendimų palaikymas (pvz., "Linux" ir "O365" pašto serveriai);
 - 62.4. Integracija su trečiųjų šalių sistemomis (pvz., ERP, Navision ir t.t.);
 - 62.5. Esminis Microsoft Office 365 komponentų perkonfigūravimas, kuriam atlikti reikalingi naujos paslaugos diegimo apimties veiksmai;
63. Klientui pateikus užklausą dėl papildomų darbų Telia turi teisę atsisakyti atlikti tokius darbus;
64. Incidentų šalinimas, užklausų ar pakeitimų vykdymas po sutartinio aptarnavimo laiko yra įmanomas tik atskiru abiejų šalių sutarimu, taikant papildomą apmokestinimą.
65. Jei nėra sutarta kitaip, papildomi darbai apmokestinami papildomų darbų valandiniu įkainiu, skelbiamu www.telia.lt, pagal faktinį Telia darbuotojų skirtą laiką (apvalinant iki pusės valandos). Darbams, trunkantiems mažiau nei 1 val., taikomas minimalus 1 val. darbų įkainis.
66. Papildomi darbai apmokami dvigubu tarifu, kai:
 - 66.1. Susidarius tokioms aplinkybėms, kuomet ne dėl Telia kaltės Klientui reikalingas skubus pakeitimas;
 - 66.2. užduotys, atliekamos ne darbo metu darbo dienomis, savaitgaliais ar švenčių dienomis;
67. Klientas poreikį dėl papildomų darbų pateikia ne vėliau kaip prieš tris darbo dienas iki pageidaujamos darbų pradžios.
68. Papildomų darbų užsakymas registruojamas Telia informacinėje sistemoje. Kliento kontaktinis asmuo informuojamas elektroniniu paštu arba telefonu apie užsakytus papildomus darbus bei numatomą kainą.
69. Papildomų darbų sąmatą (atlikimui reikalingas darbo valandas, sąnaudas, įkainius ir terminus) Telia pateikia Klientui per dvi darbo dienas. Papildomi darbai nepradedami, kol negaunamas Kliento sutikimas su pateikta sąmata.
70. Klientas įsipareigoja priimti papildomus darbus be išankstinio raštiško papildomų darbų užsakymo, jei darbų kaina neviršija 144,81 Eur (įskaitant PVM). Darbų perdavimas ir priėmimas įforminamas darbų perdavimo ir priėmimo aktu.
71. Kliento kontaktinis asmuo turi teisę atšaukti papildomus darbus per 4 darbo valandas, jeigu papildomų darbų vykdymas dar nebuvo pradėtas. Vykdyto pradžią laikoma Telia darbuotojų veikla, tiesiogiai susijusi su užsakymo vykdymu, medžiagų ar įrangos užsakymu iš tiekėjų ir panašiai.
72. Jei Telia atlikus papildomus darbus ir Klientui elektroninėmis priemonėmis pateikus darbų perdavimo ir priėmimo aktą, Klientas per 3 darbo dienas elektroniniu paštu neatsiunčia Telia pasirašyto akto arba motyvuoto atsisakymo pasirašyti aktą, laikoma, kad Klientas priėmė darbus ir dėl jų pretenzijų neturi.