

MICROSOFT 365 VARTOTOJŲ PRIEŽIŪROS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

1. Paslaugos apibrėžimas

- 1.1. Microsoft 365 vartotojų priežiūros paslauga (Exchange, Teams, OneDrive, SharePoint ir kt.) skirta M365 aplinkos ir jos vartotojų administravimui, prieigos kontrolei, licencijų ir resursų optimizavimui, sprendimų diegimui ir palaikymui.

2. Paslaugos apimtis

- 2.1. Vartotojų administravimas:
 - 2.1.1. Vartotojų paskyrų kūrimas, keitimas ir šalinimas.
 - 2.1.2. Prieigos teisių suteikimas / atėmimas.
 - 2.1.3. Slaptažodžių atstatymas (pagal nustatytą procedūrą).
 - 2.1.4. Bendrinių pašto dėžučių ir Office 365 grupių valdymas.
 - 2.1.5. Licencijų priskyrimas, keitimas ir optimizavimas.
- 2.2. Exchange Online el. pašto administravimas:
 - 2.2.1. Pašto dėžučių kūrimas ir konfigūravimas.
 - 2.2.2. Slapyvardžių (Aliases) ir peradresavimų nustatymai.
 - 2.2.3. Pašto srautų (mail flow) taisyklių valdymas.
 - 2.2.4. Bazinių politikų (retention, quotas) taikymas pagal standartus.
- 2.3. Saugumo priežiūra:
 - 2.3.1. Prisijungimų stebėseną (sign-in logs)
 - 2.3.2. Daugiafaktorės autentifikacijos (MFA) įjungimas ir valdymas.
 - 2.3.3. Slaptažodžių politikos įgyvendinimas ir priežiūra.
 - 2.3.4. Saugos įspėjimų (alerts) analizė ir eskalavimas.
 - 2.3.5. Prisijungimų ir audito ataskaitų analizė.
- 2.4. Teams, OneDrive ir bendradarbiavimo aplinkų palaikymas:
 - 2.4.1. Teams komandų kūrimas ir valdymas.
 - 2.4.2. Svečių prieigos (quest access) administravimas.
 - 2.4.3. Failų bendrinimo nustatymų kontrolė.
 - 2.4.4. OneDrive prieigos kontrolė.
- 2.5. SharePoint priežiūra:
 - 2.5.1. Prieigos suteikimas / atėmimas svetainėse.
 - 2.5.2. Bendrinimo nustatymų tvarkymas.
 - 2.5.3. Incidentų, susijusių su prieigomis, sprendimas.
- 2.6. Problemų diagnostika
 - 2.6.1. Vartotojų užklausų ir incidentų registravimas ir sprendimas.
 - 2.6.2. Diagnostika (prisijungimai, el. paštas, Teams veikimas).
 - 2.6.3. Konsultavimas naudojimo klausimais.
- 2.7. Ataskaitos
 - 2.7.1. Licencijų naudojimo ataskaitos.
 - 2.7.2. Vartotojų paskyrų suvestinės.
 - 2.7.3. Papildomos ataskaitos pagal atskirą susitarimą.
- 2.8. Dokumentacija
 - 2.8.1. Vartotojų ir prieigos teisių dokumentacijos atnaujinimas (pagal susitarimą).
 - 2.8.2. Pakeitimų registravimas (change log).

3. Paslaugos ribos

- 3.1. Paslauga neapima, nebent užsakyta papildomai:
 - 3.1.1. Duomenų migracijų (pvz.: iš kitų sistemų ar tenantų).

- 3.1.2. Pažangių saugumo sprendimų (Defender, DLP, Conditional Access).
- 3.1.3. Intune/MDM diegimo ir administravimo.
- 3.1.4. Hibridinių (on-prem + cloud) sprendimų.
- 3.1.5. Automatizacijų (Power Automate scripting, provisioning workflows).
- 3.1.6. SharePoint intranetų kūrimo ir architektūros projektavimo.
- 3.1.7. Trečiųjų šalių integracijų ar papildinių palaikymo.
- 3.1.8. Mokymų ir vartotojų apmokymo (nebent susitarta atskirai).
- 3.2. Klientas prisiima pilną atsakomybę už:
 - 3.2.1. Tinkamą Microsoft licencijų pasirinkimą, jų galiojimą ir apmokėjimą.
 - 3.2.2. Vartotojų veiksmus sistemoje.
- 3.3. „Heximus“ neatsako už Microsoft platformos veikimo sutrikimus.
- 3.4. „Heximus“ neatsako už kliento ar trečiųjų šalių atliktus pakeitimus.
- 3.5. „Heximus“ neatsako už duomenų praradimą.
- 3.6. „Heximus“ neatsako už neteisėtus prisijungimus.
- 3.7. „Heximus“ neatsako už saugumo incidentus.

4. Papildomi darbai

- 4.1. Visi darbai, nepatenkantys į šios paslaugos apimtį:
 - 4.1.1. Derinami atskirai.
 - 4.1.2. Įkainujami pagal valandinį tarifą arba projektinį pasiūlymą.
 - 4.1.3. Vykdomi tik gavus rašytinį kliento patvirtinimą.

5. Paslaugos teikimo režimas

- 5.1. Paslaugos teikimo režimas nurodytas „BENDROSIOS PASLAUGŲ TEIKIMO SĄLYGOS“ 1.3 ir 7.5 punktuose.
- 5.2. Žodiniai ar neformalūs prašymai nelaikomi galiojančiais.
- 5.3. „Heximus“ turi teisę atmesti užklausą, jei ji:
 - Viršija paslaugos apimtį.
 - Prieštarauja gerosioms praktikoms.
 - Kelia saugumo ar teisinę riziką.

6. Paslaugos interpretavimo taisyklė

- 6.1. Paslauga interpretuojama tik pagal šiame dokumente nurodytą apimtį.
- 6.2. Bet koks platesnis interpretavimas laikomas negaliojančiu.
- 6.3. Visi papildomi lūkesčiai turi būti formalizuoti.