

Digital Arbeidsplass Felles Vilkår

Tjenestebeskrivelse gjeldende fra Mai 2021, for tjenester levert under Nettskyavtale versjon 5 eller senere og SSA-D.

1 Leveranser til Kunden

Digital Arbeidsplass tjenester som skal leveres til Kunden ved avtaleinngåelse er angitt i Nettskyavtalens Bilag 1: Priser og omfang, eller bilag til SSA-D standardavtale. I avtalens løpetid gjelder siste faktura for tjenestene som dokumentasjon på tjenester som leveres.

2 Gyldighet og Dekningsomfang

Tjenestebeskrivelsen gjelder for Tjenester levert under gyldig Nettskyavtale eller SSA-D avtale.

«Digital Arbeidsplass Felles Vilkår» inneholder vilkår og bestemmelser som er felles for Tjenester som leveres i henhold til Tjenestebeskrivelsene:

- «Digital Arbeidsplass fra Leverandørens Datasenter»
- «Digital Arbeidsplass Online»

Dersom det er motstrid mellom dette dokumentet og den enkelte Tjenestebeskrivelse har dette dokumentet forrang med mindre det er angitt eksplisitt fravikelse.

3 Produkter og tjenester

Leverandøren har et sett av tjenester for Kunder og deres sluttbrukere som leveres fra Leverandørens datasentre, offentlige nettskytjenester og en kombinasjon av disse. Nedenfor er et utvalg av de mest aktuelle Brukertjenestepakken:

Varenummer	Produkt	Digital Arbeidsplass fra Leverandørens datasenter	Digital Arbeidsplass Online
BTMO365O	Managed Office Online	Ikke inkludert	MS Office Business Basic Azure AD P1 (MFA) Drift, Sikkerhet og Support O365 Backup
BTMO365D	Managed Office 365	Ikke inkludert	MS Office Business Standard Azure AD P1 (MFA) Drift, Sikkerhet og Support O365 Backup
AHMEXOP2	Managed Exchange Online P2	Ikke inkludert	Exchange Online P2 Azure AD P1 (MFA) Drift, Sikkerhet og Support O365 Backup
AH365F3SO	BRA 365 F3 Security Online	Ikke inkludert	MS 365 F3 Drift, Sikkerhet og Support O365 Backup
AHB365BO	BRA 365 Business Online	Ikke inkludert	MS 365 Business Premium Drift, Sikkerhet og Support, inkl. Endepunkter O365 Backup
AHB3E3SO	BRA 365 E3 Security Online	Ikke inkludert	MS 365 E3 Drift, Sikkerhet og Support, inkl. Endepunkter Cisco Umbrella O365 Backup
AH3E5HSO	BRA 365 E5 High Security Online	Ikke inkludert	MS 365 E5 Drift, Sikkerhet og Support, inkl. Endepunkter Cisco Umbrella O365 Backup
BTDTPLOL	BRA Desktop Plus E3 Security Online	Citrix Desktop Office 365 E3 IaaS/PaaS Filserver MFA	MS Office 365 E3 Drift, Sikkerhet og Support Azure AD P1 (MFA) O365 Backup
BTCPE3OL	BRA Complete E3 Security Online	Citrix Desktop Office 365 E3 IaaS/PaaS Filserver MFA	Microsoft 365 E3 Drift, Sikkerhet og Support, inkl. Endepunkter Cisco Umbrella O365 Backup

Varenummer	Produkt	Digital Arbeidsplass fra Leverandørens datasenter	Digital Arbeidsplass Online
BTCPE5OL	BRA Complete E5 High Security Online	Citrix Desktop Office 365 E5 IaaS/PaaS Filservrer MFA	Microsoft 365 E5 Drift, Sikkerhet og Support, inkl. Endepunkter Cisco Umbrella O365 Backup

Utvalgte tjenester ovenfor er også tilgjengelige med Microsoft «Academic» og «Non-Profit» lisensbetingelser og tilhørende priser for kvalifiserte kunder.

Pakkene som inkluderer brukertjenester i Leverandørens Datasentre kan kombineres med IaaS og PaaS tjenester fra de samme datasentrene på en sømløs måte.

4 Standard etablering SLA

Ved etablering av ny tjeneste eller økning av antall/brukere på eksisterende tjenester belastes kunden et beløp tilsvarende en månedsleie for nyetableringen eller økningen i antall brukere eller tjenester.

SLA Punkt	SLA Verdi
Brukerkonto	Standard brukerkonto registreres i aktuelle systemer, inkludert: <ul style="list-style-type: none"> • Brukerens kontaktinformasjon • Multifaktor autentisering • Applikasjonstilganger og aktivering av lisenser • Tilganger og rettigheter tilordnes via gruppemedlemskap Ved nyetablering importeres bruker, gruppe og andre lister som oversendes Kunden i forkant av etablering. Det forutsettes at Kunden fyller ut og oversender nødvendig informasjon.
Etablering av VM (IaaS)	Standard VM etablering i Leverandørens Datasenter inkludert installasjon av operativsystem og rammeverk for drift som inkludert i SLA
Brukerapplikasjoner	Installasjon av bruker/klientapplikasjoner på relevante plattformer: <ul style="list-style-type: none"> • For Digital Arbeidsplass fra Leverandørens Datasenter installeres klientapplikasjon på Terminalservere • For Digital Arbeidsplass Online publiseres Microsoft standard programvare i Kundens Intune/O365 "Firmaportal" og/eller «Microsoft Store»
Serverapplikasjoner	<ul style="list-style-type: none"> • Serverapplikasjon installasjon på server VM • Oppsett av nødvendig kommunikasjon til andre maskiner i som inngår i leveransen i Leverandørens datasenter. • Oppsett av OS Brannmur i henhold til produsentens spesifisering • Oppsett av rammeverk for drift inkludert backup dersom inkludert i SLA

SLA Punkt	SLA Verdi
Databaseserver	Som for VM, men i tillegg: <ul style="list-style-type: none">• Installasjon av MS SQL Server• Standard teknisk innstillinger for MS SQL Server Annen DB server programvare kan installeres på forespørsel som Timebasert Konsulentteneste

Standard Etablering dekker Leverandørens kostnader ved utførelse, inkludert installasjonsarbeid. Standard Etablering inkluderer ikke import av kundedata, kundespesifikke tilpasninger av økonomisystem, fagapplikasjon eller andre spesialtilpasninger ut over nødvendig basis registrering av informasjon for drift av tjenesten som skal leveres.

På enkelte tjenester kan det være definert høyere etableringspriser. I slike tilfeller er dette angitt i aktuelt bilag.

4.1 Fagapplikasjoner

Dersom nye fagapplikasjoner ønskes implementert i avtaleperioden vil disse prises i henhold til aktuelle bilag som 1, 2 eller 3 lags fagapplikasjoner, avhengig av applikasjonsarkitekturen. Lisenskostnaden vil komme i tillegg til prisen for applikasjonsdrift. Om andre nye tjenester ønskes implementert i avtaleperioden, og enhetspriser for disse tjenestene ikke er angitt i Bilag 1, vil Leverandøren utarbeide tilbud på de forespurte tjenestene før de settes i drift. Enhetsprisene vil basere seg på samme kalkyler og prinsipper som de øvrige enhetsprisene angitt i Bilag 1. Det kan ikke garanteres at enhver forespurt applikasjon, eller ethvert forespurt system er kompatibelt med Leverandørens systemer.

5 Fakturering

Tjenestene faktureres fra og med den måneden de er etablert, og til og med den måneden de er terminert. Det faktureres ikke mindre enn en månedsløse for enkelttjenester. Fakturering foregår automatisk på grunnlag av definerte tilganger i systemet. Ettersom fakturering foregår forskuddsvis vil faktura være basert på den tilgang som var definert i systemet på faktureringsstidspunktet, ca. 1 måned før aktuell periode. Endringer som forekommer i perioden fra faktura er generert til den forfaller, vil automatisk bli korrigert ved korreksjonsfakturering, eller -kreditering i forbindelse med neste fakturaperiode. At det er gjort endringer i tilgang etter at faktura er generert er ikke grunnlag for å holde tilbake betaling. Korrekt kreditering vil først finne sted påfølgende periode.

6 Endringer i tjenesteomfang

Innenfor avtaleperioden kan tjenestenes volum og sammensetning endres etter nærmere avtale. Dersom tjenestenes samlede månedlige omsetning reduseres med mer enn 25% gjelder bestemmelsene om oppsigelsestid jf Hovedavtalen. En økning eller reduksjon av tjenester for øvrig, gir en lineær prisendring basert på de faste enhetspriser angitt i Bilag 1: Priser og omfang i hovedavtalen.

7 Produsenters Lisensbetingelser og Leveransebetingelser

Underleverandører (Produsenter) av programvare og nettskytjenester som inngår som del av Leverandørens tjenester, har egne betingelser som gjelder for Kundens bruk av disse tjenestene.

Leverandørens tjenester og vilkår endrer på ingen måte Produsentenes lisenser, vilkår, betingelser eller SLA for slike produkter og tjenester. Leverandørens tjenester er utelukkende å anse som tilleggstjenester til Produsentenes tjenesteleveranser.

7.1 Microsoft Customer Agreement og tilhørende dokumenter

Alle tjenester eller deltjenester som inkluderer Microsoft lisenser eller tjenester, forutsetter at kunden har akseptert betingelser i gjeldende Microsoft Customer Agreement (MCA). Kundens autoriserte representant må bekrefte dette skriftlig overfor Leverandøren og/eller signere MCA digitalt med Microsoft direkte før leveranser kan forekomme.

Microsoft lisenser og tjenester (Microsoft 365 og Azure m.mere) leveres i henhold til de til enhver tid gjeldende betingelser og dokumenter fra Microsoft. Gjeldende dokumenter kan lastes ned fra følgende kilde:

[Commercial Licensing Terms \(microsoft.com\)](https://www.microsoft.com/commerciallicensing/terms) (Språk kan velges i blå meny øverst til høyre)

7.2 Andre produsenter

Andre produsenters produkter og tjenester kan inngå i tjenesteleveransen. Kundens bruk av tjenestene er å anse som aksept av Produsentenes vilkår. Leverandøren kan på forespørsel oppgi relevante Lisensbetingelser og andre vilkår og bruksbetingelser.

8 Sikkerhet

Sikkerhetsbestemmelser er beskrevet i dokumentet «Sikkerhet SLA for Braathe Gruppens Tjenester» og gjelder alle tjenester i denne og tilhørende Tjenestebekrivelser.

9 Tredjeparts applikasjonsleverandører og konsulenter

Kunden må påregne å ha eget kompetent personell, eller avtale med 3. parts applikasjonsleverandør eller konsultentselskap, for å gjennomføre regelmessig applikasjonsspesifikt konfigurasjonsarbeid og kundetilpasninger i økonomisystemer og fagapplikasjoner. Dette vil være relevant både for første gangs konfigurasjon og påkrevde tilpasninger som følge av versjonsoppgraderinger. Leverandøren skal legge til rette for teknisk oppsett og konfigurasjon av Kundens applikasjoner, men innehar ikke spisskompetanse vedrørende bruk og konfigurasjon av alle slags applikasjoner. For fagapplikasjoner kan Leverandøren gjøre mindre regelmessige oppdateringer på forespørsel fra Kunde eller 3. parts applikasjonsleverandør (Reaktivt), men det er Applikasjonsleverandøren eller Kunden selv som har det Proaktive ansvaret for å vurdere når oppdateringer kan, bør eller må gjennomføres.

3. part som skal ha tilgang til Leverandørens systemer er underlagt Leverandørens til enhver tid gjeldende policy for slike tilganger.

10 Definisjoner

Se «Dokumentguide og definisjoner» for nærmere definisjoner og forklaringer.