

Tjenestebeskrivelse Digital Arbeidsplass Online

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

1 Gyldighet

Brukertjenestene leveres som navngitte enkelttjenester eller som pakker bestående av flere av de navngitte tjenestene, i henhold til Nettskyavtalens Bilag 1: «Priser og omfang» eller SSA-D bilag.

2 Andre vilkår

Alle tjenester beskrevet her leveres i henhold til vilkår i følgende dokumenter:

- Digital Arbeidsplass Felles Vilkår
- Sikkerhet SLA for Braathe Gruppen Tjenester
- Tjenestebeskrivelse Support
- Backup Policy

Brukertjenestene i denne Tjenestebeskrivelsen er dekket av Proaktive Driftstjenester og Reaktive Supporttjenester, som beskrevet nærmere i Tjenestebeskrivelsen «Support» med mindre det er gjort unntak eller tillegg for den enkelte deltjeneste.

Del 1: Microsoft Online lisenskjøp

Kunden kan kjøpe Microsoft Online-lisenser som rent varekjøp. Dette gjelder Microsoft 365- og Office 365-lisensbaserte produkter og tjenester, samt utvalgte Microsoft Azure-produkter og -tjenester.

1.1 Online Lisenskjøp SLA

SLA Punkt	SLA Verdi
Grunnleggende etablering av O365 og Azure Tenant	Inkludert i Etableringsgebyr
Standard lagringssted for nye O365 Tenant	Norge ¹
Etablering av O365 Subscription og lisenser	Inkludert i Etableringsgebyr
Oppsett av administrative kontoer for Kundens Tenant med MFA	Inntil 5 administrative kontoer for kundens brukere inkludert i Etableringsgebyr
Support vedrørende feil i Tenant og Subscription	Inkludert

¹Datalagring i henhold til Microsoft sin gjeldende Tjenestebeskrivelse

1.2 Kunder med utelukkende Microsoft Online-lisenskjøp fra Leverandøren

Bistand vedrørende konfigurasjon, oppsett, bruk og feilretting av O365-tjenester kan leveres i henhold til Tjenestebeskrivelse «Timebaserte Konsulentttjenester».

1.3 Kunder med andre supporterte Tjenester som inkluderer O365 og Azure

Kunder som kjøper andre Tjenester fra Leverandør, som inkluderer O365 og Azure-driftede tjenester og produkter, kan kjøpe lisenser for tilleggsprodukter og tjenester fra Microsoft, for å utvide funksjonalitet.

Tilleggstjenester og -produkter støttes etter «beste innsats»-prinsippet, med 30 minutter fri bistand pr. henvendelse, i henhold til Tjenestebeskrivelse «Support». Videre bistand i forbindelse med slike henvendelser kan leveres i henhold til Tjenestebeskrivelse «Timebaserte Konsulentttjenester».

Del 2: Managed Microsoft 365

Managed Microsoft 365 gir Kunden en Microsoft 365 Online-tilstedeværelse med oppsett, drift og administrasjon, samt brukerstøtte for Microsoft Nettskytjenester. Managed Microsoft 365 leveres i to hovedpakker og som utvalgte enkelttjenester:

- Felles for pakker og enkelttjenester
 - Tjenester og datalagring i Microsoft nettsky
 - Azure AD P1-lisens
 - MFA (to-faktor) gjennom bruk av betingelsesbasert tilgang (Conditional Access)
 - Managed Microsoft 365 drifts-SLA
 - Managed Microsoft 365 Sikkerhets-SLA
- Spesielt for Managed Microsoft 365 Online
 - Lisenser for Microsoft 365 Business Basic
 - Webbaserte versjoner av Microsoft Office
- Spesielt for Managed Microsoft 365
 - Lisenser for Microsoft 365 Business Standard
 - Webbaserte versjoner av Microsoft Office
 - Skrivebordsversjoner av Microsoft Office (Microsoft 365 Apps)
 - Brukerstøtte for lokale installasjoner av lisensiert klientprogramvare
- Managed Exchange Online Plan 2

2.1 Managed Microsoft 365 drift-SLA

SLA Drift og Administrasjon	SLA Verdi
Microsoft 365 servertjenester og datalagring fra Microsoft Nettsky	Ja
Standard lagringssted for nye O365 Tenant	Norge ¹
Fri drift og administrasjon av Microsoft Online Kjernetjenester	Inkludert
Backup av Exchange Online mailbokser, SharePoint Online og OneDrive	50 GB pr bruker inkludert ²
Fri retting av feil som oppstår på Kjernetjenester som er i drift	Ja
Fri Reaktiv brukerstøtte på tjenestene, inntil 30 minutter pr. henvendelse	Ja

¹Datalagring i henhold til Microsoft sin gjeldende Tjenestebeskrivelse

²Se avsnittet Backupkvote og overforbruk nedenfor

2.2 Managed Microsoft 365 Online Kjernetjenester

Følgende Microsoft online-tjenester regnes som Kjernetjenester hva angår Leverandørens SLA:

- Microsoft 365 Office-apper online
- Exchange online
- SharePoint Online
- OneDrive for Business
- Teams
- Azure Active Directory

Leverandøren skal inneha god kompetanse på ovennevnte Kjernetjenester.

Kjernetjenester inkluderer fri administrasjon, drift og feilretting for online tjenester. Henvendelser vedrørende andre Microsoft Online tjenester og funksjoner støttes etter «Beste innsats» prinsipp innenfor Reaktiv Brukerstøtte, eller som konsulentttjeneste i henhold til Tjenestebeskrivelse «Timebaserte Konsulentttjenester».

2.3 Managed Microsoft 365 etablering

Følgende etablering er inkludert i etableringsgebyr for Tjenesten:

- Opprettelse av Microsoft O365 Online-tenant for Kunden, med registrering av inntil 3 av Kundens egne domenenavn.
 - Tilpasning av eksisterende Tenant, om Kunden har slik fra før
- Etablering av nødvendige abonnementer og tilhørende lisenser
- Etablering av nødvendig brukermiljø på grunnlag av lister tilsendt fra Kunden*
 - Brukerkontoer og tildeling av lisenser
 - Ressurs og romkontoer
 - Grupper og innmelding av brukere
 - Felles mailbokser
 - Utsending av brukerinformasjon for førstegangs pålogging
- Konfigurasjon av inkluderte online kjernetjenester, inkludert oppsett av gjeldende sikkerhets-SLA for tjenestene:
 - Azure Active Directory
 - Exchange Online
 - SharePoint Online
 - OneDrive for Business
 - Teams
- Support i henhold til Tjenestebeskrivelse «Support» ved overgang fra tidligere system
- Tilgang til brukerveiledninger

* Leverandøren sender ut nødvendige listemaler

2.4 Sikkerhets-SLA for Managed Microsoft 365

SLA Punkt	SLA Verdi
Krav om multifaktor autentisering (MFA), for brukere, gjestebukere og administratorer	Ja
Office 365 beskyttes med relevante sikkerhetsinnstillinger i henhold til dokumentasjon for Microsoft sin «Best Practice»	Ja
Innebygde antispam- og antimalwarefunksjoner i lisensen aktiveres	Ja
Administratorhandlinger logges, rapportering på forespørsel	Ja
Tilgang til brukeres mailkontoer av andre enn brukeren selv, logges. Rapportering på forespørsel	Ja
Ved blokkering for utsending av e-post for bruker, varsles Leverandøren ¹	Ja
Ved blokkering for utsending av e-post for kundens tenant, varsles Leverandøren ¹	Ja
SharePoint Online: Deling begrenses til eksterne gjestebukere. Alle brukere kan dele ²	Ja
Tilgang til Kundens Azure-portal begrenses til administratorkontoer	Ja

¹Microsoft blokkerer utsendelse av e-post ved overskridelse av systemgrenser

²Kan endres på forespørsel

2.4.1 Online Backup SLA

Leverandøren tar daglig backup av Kundens Exchange(e-post)-, SharePoint-, Teams- og OneDrive-data som er lagret i Microsoft Datasentre. Backup tas til Leverandørens datasentre

Daglig backup beholdes i 365 dager i form av endringsbackup. Data kan gjenopprettes til Microsoft Online-systemer, eller til Leverandørens datasentre.

Gjenoppretting er inkludert med inntil 30 minutter arbeid pr. henvendelse.

2.4.1.1 Backupkvote og overforbruk

Online Backup er inkludert med inntil 50 GB pr bruker. Kvoten beregnes sammenlagt som summen av alle brukernes data på tvers av alle onlinetjenester.

Overforbruk belastes Kunden i henhold til gjeldende priser.

Kunden kan ved skriftlig melding frasi seg og avslutte backup av Onlinetjenester som helhet. Det er ikke mulig å velge bort backup av deler av online data eller filtrere backup på annen måte.

Del 3: BRA 365 Arbeidsplass

3.1 Generelt

BRA 365 Arbeidsplass leveres i variantene: Business Premium, E3, E5 og F3. Eventuelle tilleggstjenester leveres under betingelser som angitt ovenfor i Del 2: Managed Microsoft 365.

3.1.1 BRA 365 Arbeidsplass Business Premium, E3 og E5

BRA 365 Arbeidsplass Business Premium, E3 og E5 gir Kunden en fullverdig løsning for brukernes PC-baserte arbeidsplasser, inkludert oppsett, drift og administrasjon av Microsoft 365-tilstedeværelse, samt oppsett, drift, administrasjon, sikkerhetsfunksjoner og brukerstøtte knyttet til brukernes PCer og mobile enheter.

3.1.2 BRA 365 Arbeidsplass F3

BRA 365 Arbeidsplass F3 gir Kunden en fullverdig online Microsoft 365-løsning. BRA 365 Arbeidsplass F3 inkluderer online utgaver av Microsoft 365 Apper. For pakker basert på MS 365 F-serien inkluderer ikke tjenesten support på endepunkter, kun begrenset grunnleggende drift av mobile enheter (Nettbrett og mobiltelefoner).

3.2 Lisens og datalokasjon

For Onlinepakkene driftes servertjenester fra, og data lagres i, Microsoft sine datasentre.

Pakke	F3 Online	Business Premium Online	E3 Security Online	E5 High Security Online
Grunnlisens	MS 365 F3	MS 365 BP	MS 365 E3	MS 365 E5
Cisco Umbrella			X	X
Drift SLA	BRA 365 Arbeidsplass ²	BRA 365 Arbeidsplass	BRA 365 Arbeidsplass	BRA 365 Arbeidsplass
Sikkerhet SLA	Medium	Standard	Medium	High Security
Power BI Pro				X
Andre tilleggsfunksjoner			X ¹	X ¹

¹Se Microsoft nettsider for gjeldende innhold i lisens og tjenestepakke

²For pakker basert på MS 365 F-serien inkluderer ikke tjenesten support på endepunkter, kun begrenset grunnleggende drift av mobile enheter (Nettbrett og mobiltelefoner).

BRA 365 Arbeidsplass leveres enten som frittstående tjenestepakker, eller som del av BRA Complete-pakker. Pakkene inkluderer lisenser for programvare som angitt senere i denne Tjenestebeskrivelsen, samt tjenester som definert under avsnittet SLA.

Pakkene inkluderer lisenser og tilganger til serverprogramvare som driftes fra Microsoft sin nettsky.

3.3 BRA 365 Arbeidsplass Drift SLA

SLA drift og Administrasjon for BRA 365 Arbeidsplass	SLA Verdi
Microsoft 365 servertjenester og datalagring fra Microsoft Nettsky	Ja
Administrasjon av Exchange, SharePoint, Teams og Endpoint Manager servertjenester, samt brukere, grupper og enheter i Azure Active Directory	Ja ³
Drift av Windows Server Virtuell maskin i Leverandørens datasenter, for SSO bruker- og passordsynkronisering.	Ved behov ¹
Fri retting av feil som oppstår på tjenestene som er i drift, herunder: <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft 365-tenant, Kundens abonneringer og tilganger og tjenester i Microsoft nettsky - Administrative verktøy som er inkludert i lisenser og benyttes i pakken - Operativsystem og Microsoft 365 Apps installert på brukernes enheter³ 	Ja
Backup av Exchangemailbokser, SharePoint og Onedrive	50 GB pr bruker inkludert ²
Fri Reaktiv brukerstøtte på tjenestene; inntil 30 minutter pr. henvendelse ³	Ja
Proaktiv Drift av AAD-registrerte Windows PC-klientutstyr, inkludert operativsystem ³	Ja
Proaktiv Drift av Microsoft Office 365-klientprogramvare installert på AAD-registrerte enheter ³	Ja
Fri Reaktiv Brukerstøtte på PC og andre klienter, inkludert Mac, iOS og Android; inntil 30 minutter pr. henvendelse ³	Ja
Fri Reaktiv brukerstøtte på fagapplikasjoner installert på klient, inntil 30 minutter pr. henvendelse ³	Ja
Fri administrasjon av O365-tenant, lisensabonnement og AAD Online-brukerkontoer	Ja
Fri bistand ved behandling av garantisaker for klientenheter levert av Leverandøren	Ja

SLA drift og Administrasjon for BRA 365 Arbeidsplass	SLA Verdi
Fri bistand og rådgivning ved lisenskjøp, bistand ved produsenters lisensrevisjon	Ja
Fri virusfjerning på klientutstyr ved virusinfeksjon ³	Ja
Fri standard klargjøring etter diskbytte, reparasjon og virusfjerning ³	Ja
Tilgang til Company Portal med oppdaterte standardapplikasjoner. Selvbetjening for brukere	Ja

¹Gjelder kunder med tjenester i henhold til «Digital Arbeidsplass fra Leverandørens Datasenter»

²Se avsnittet: Backupvotet og overforbruk, ovenfor

³For pakker basert på MS 365 F-serien inkluderer ikke tjenesten support på endepunkter, kun begrenset grunnleggende drift av mobile enheter (Nettbrett og mobiltelefoner).

3.4 Sikkerhet SLA for BRA 365 Arbeidsplass

Sikkerhet SLA-tjenestenivåer er angitt med overordnet beskrivelse nedenfor. Sikkerhet SLA-nivåer tar utgangspunkt i å utnytte funksjonalitet som er inkludert i lisensierte Microsoft tjenester og produkter. Sikkerhetsfunksjoner aktiveres med intensjon om å gi brukere en god opplevelse, samtidig som sikkerhet ivaretas. Nærmere teknisk beskrivelse av innstillinger kan oversendes Kunden ved forespørsel. Det tekniske grunnlaget er gjenstand for løpende oppdatering i tråd med endringer i produktene og «Best Practice».

Sikkerhet SLA for BRA 365 Arbeidsplass	F3	Business Premium	E3 Security	E5 Security
Alle innstillinger fra «Managed O365 sikkerhet-SLA»	X	X	X	X
Leverandørens «Standard» Endpoint Manager Sikkerhets- og Samsvarspolicy etableres ved oppstart av abonnement		X		
Leverandørens «Medium» Endpoint Manager Sikkerhets- og Samsvarspolicy, etableres ved oppstart av abonnement		X	X	
Leverandørens «High» Endpoint Manager Sikkerhets- og Samsvarspolicy, etableres ved oppstart av abonnement		X	X	X
Tvungen aktivering av Windows brannmur		X	X	X
Automatisk låsing av PC		X	X	X
Multifaktor autentisering (MFA) for administratorer og brukere, ved bruk av betingelsesbasert tilgang	X	X	X	X

Sikkerhet SLA for BRA 365 Arbeids plass

	F3	Business Premium	E3 Security	E5 Security
Betingelsesstyrt tilgang til kundens online forretningsdata (conditional access)	X	X	X	X
Tilgangsadministrasjon til kundens sikkerhets- og samsvarssenter	X	X	X	X
Avviksmelding vedrørende brukerens samsvar med Endpoint Manager policy, sendes til bruker		X	X	X
Drift av Microsoft Defender Antivirus som inkludert i operativsystem og lisens. Inkludert tilstandsovervåking av oppdateringer og signaturfiler. Systemvarsling til bruker ved hendelse		X	X	X
Drift av Microsoft Defender for Endepunkt				X
Konfigurasjon av Windows Update for løpende oppdatering av sikkerhetsoppdateringer og nyere versjoner av OS og Microsoft Office		X	X	X
Konfigurasjon av nødvendig omstart ved oppdatering av OS. Tvungen omstart hvis ikke utført av bruker innen definert tidsrom		X	X	X
Oppsett av BitLocker diskryptering på støttede maskiner. Oppsett av samsvarspolicy for kontroll av diskryptering		X	X	X
Standardoppsett av Android og IOS sikkerhetspolicy			X	X
Drift og vedlikehold av Microsoft Endpoint Manager for Windows		X	X	X
Drift og vedlikehold av Microsoft Endpoint Manager MDM	X	X	X	X
Mindre justering av Microsoft Endpoint Manager innstillinger på forespørsel fra kunde, inntil 30 min pr henvendelse	X	X	X	X
Installasjon og drift av Cisco Umbrella			X	X
Fri rådgivning for vurdering av tiltak anbefalt gjennom Microsoft Secure Score, på Kundens forespørsel	X		X	X
Aktivering av standard konfigurasjon av Office Message Encryption-tjeneste (OME) og Azure Information Protection (AIP)	X		X	X

Sikkerhet SLA for BRA 365 Arbeids plass	F3	Business Premium	E3 Security	E5 Security
Oppsett av Azure Information Protection (AIP) på onlineres surser: <ul style="list-style-type: none"> Kundens utvalgte SharePoint Online-sites Microsoft Exchange Online Drift og administrasjon av AIP-policies 				X
Drift av risikobasert betingelsesbasert aksess				X
Samsvarsovervåkning av risikobasert betinget tilgang, fra registrerte enheter				X
Aktivering av Microsoft 365 Defender etter Microsoft sin veiledning ved etableringstidspunkt				X

3.5 BRA 365 Arbeids plass online Kjernetjenester

Følgende Microsoft og andre online-tjenester regnes som Kjernetjenester hva angår Leverandørens SLA:

- Microsoft 365 Office-apper online
- Exchange online
- SharePoint Online
- OneDrive for Business
- Teams
- Azure Active Directory
- Komponenter i Enterprise Mobility and Security-lisens inkludert i tjenesten, herunder
 - Endpoint Manager
 - Azure Active Directory P1/P2
 - Azure Information Protection P1/P2
 - Microsoft 365 Defender
- Windows AutoPilot
- Cisco Umbrella Cloud Security Platform

Leverandøren skal inneha god kompetanse på ovennevnte Kjernetjenester.

Kjernetjenester inkluderer fri administrasjon, drift og feilretting for online tjenester. Henvendelser vedrørende andre Microsoft Online tjenester og funksjoner støttes etter «Beste effort» prinsipp innenfor Reaktiv Brukerstøtte, eller som konsulenttjeneste i henhold til Tjenestebeskrivelse «Timebaserte Konsulenttenester».

3.6 Etablering

Etablering som angitt i avsnitt «Managed Microsoft 365 etablering». I tillegg:

- Oppsett av Microsoft Endpoint Manager for å understøtte drift av Kundens PC'er med Windows 10 Pro eller nyere OS.
 - Oppsett av sikkerhets-SLA i henhold til brukerens tjenestepakke

- Oppsett av automatisk utrulling av Microsoft Office for skrivebord til Kundens PC'er med Windows 10 Pro eller nyere OS.
- Oppsett av Windows AutoPilot selvbetjent Windows 10-PC-klargjøring, inkludert innhenting av nødvendig informasjon fra Kundens nye og eksisterende PCer.

3.6.1 Etablering Endpoint Manager MDM

Microsoft Endpoint Manager lisenser inkludert i pakkene dekker også Mobile Device Management gjeldende for inntil 5 mobiltelefoner og nettbrettenheter pr. bruker. Grunnleggende oppsett leveres i henhold til sikkerhets-SLA. Dersom Kunden ønsker et mer avansert oppsett kan dette leveres som konsulenttjeneste.

3.7 Begrensninger og forbehold

Den beste brukeropplevelsen vil oppnås ved bruk av Leverandørens standard klientmodeller med Windows 10 Pro eller nyere. Annet utstyr vil alltid behandles etter «Best effort»-prinsipp. Leverandørens muligheter for bistand, brukerstøtte og rettetider vil naturlig påvirkes av de faktiske forhold, med hensyn til tredjepartsprodukter og -leverandører.

Vi anbefaler at man ikke benytter enheter som er eldre enn 4 år, da dette vil føre til begrensninger i ytelse, funksjonalitet og kompatibilitet.

Windows 10 Home Edition er ikke støttet og kan ikke benyttes i forbindelse med Leverandørens tjenester for drift og administrasjon av PC klienter.

BRA 365 Arbeidsplass inkluderer ikke følgende tilleggssarbeid:

- Fysisk oppmøte hos Kunden/on-site arbeid.
- Maskinvarefeil som ikke dekkes av produsentens garantier
- Datarekonstruksjon etter datatap

3.8 Datalagring

Løsningen betinger lagring av forretningsinformasjon i Leverandørens datasentre, eller i Microsofts datasentre, ut fra hvilket BRA 365 Arbeidsplass-alternativ som benyttes. Brukere som lagrer forretningsinformasjon, privat informasjon eller andre personlige data kun lokalt på klientenheten, eller på områder som ikke er omfattet av tjenesten, er selv ansvarlig for å sikre slike data.

3.9 Tilbakestilling av enheter

Som et ledd i feilrettingsprosedyre forbeholder Leverandøren seg retten til å slette og tilbake stille brukerenheter til fabrikkinnstillinger. Før sletting av data iverksettes fra Leverandøren sin side, skal Brukeren varsles. Arbeid med sikring av data på enheter i forbindelse med feilretting, er ikke inkludert i tjenesten, men kan utføres som konsulenttjeneste.

3.10 Verktøy

BRA 365 Arbeidsplass inkluderer lisenser og drift av nødvendige verktøy. Leverandøren velger verktøy for å kunne levere etter avtalens intensjoner. Verktøyene kan være inkludert med klienten eller være tredjepartsverktøy.

Del 4: Tilleggstjenester

4.1 Administrert O365 Gjestebroker

Administrert O365 Gjestebroker kan leveres som tilleggstjeneste til følgende tjenester fra Leverandøren:

- Managed Office 365
- BRA 365 Arbeidsplass

Administrert Gjestebroker er for kunder som ønsker å benytte Azure AD B2B funksjonalitet som en administrert løsning for sikker tilgang for bedriftseksterne brukere til Kundens systemer for samhandling.

Dersom Kunden ikke velger tjenesten vil Kundens O365 Tenant konfigureres for åpen deling til navngitte brukere (ikke anonym deling) fra SharePoint og Teams med mer.

4.1.1 Administrert Gjestebroker Etablering

SLA Punkt	SLA verdi
MFA Policy	Krav om MFA etableres for Gjestebrokere
Rolle for invitering av Gjestebroker	Tenant konfigureres til å begrense invitasjoner til angjeldende rolle. Gruppebasert rolletildeling for invitasjon av Gjestebroker etableres, Kunden angir medlemmer til gruppen.
Inaktive Gjestebrokere	Etablering av automatisk funksjon for månedlig deaktivering av Gjestebrokere som har vært inaktive i mere enn 60 dager. (ingen innlogging/bruk av tjenester)

4.1.2 Administrert Gjestebroker Drift SLA

SLA Punkt	SLA verdi
Brukeradministrasjon	Administrasjon av Gjestebrokerens konto i Kundens Azure AD tenant, gruppedlemskap, tilganger og rettigheter.
Support	Inkludert i henhold til Tjenestebeskrivelse «Support» for Gjestebrokerens eller Kundens henvendelser vedrørende Gjestebrokerens tilganger til, og bruk av Kundens systemer og Gjestebrokerens konto. Inkludert re-aktivering av deaktivert Gjestebroker

SLA Punkt	SLA verdi
Vedlikehold rollegruppe	Vedlikehold og administrasjon av gruppe for Gjesteinvitasjon rolle er inkludert
Azure Active Directory B2B Gjestebruker Lisens og tilganger	Inkludert i henhold til gjeldende tjenestebeskrivelse fra Microsoft
Inaktive Gjestebrukere	Vedlikehold av funksjon for automatisk, regelmessig deaktivering av Gjestebrukere som er etablert av Leverandøren

4.1.3 Fakturering

Leverandøren teller aktive Gjestebrukere på månedlig basis. Antall aktive brukere belastes samtidig med andre tjenester.

4.2 Dedikert filserver i Leverandørens Datasenter

Tilleggstjenesten inkluderer en dedikert virtuell server i Leverandørens datasenter som er satt opp som filserver. Serveren vil være medlem av Leverandørens felles Active Directory.

Kundens brukere aksesserer filserveren gjennom klient-VPN-programvare, og fra BRA Desktop-tjenester levert av Leverandøren. Klient-VPN prises pr. bruker i henhold til Hovedavtalens Bilag 1: Priser og Omfang. Tjenesten leveres under betingelser og begrensninger angitt i Tjenestebeskrivelse «3. Nettsky Infrastrukturtenester fra Braathe Gruppens Norske Datasentre (IaaS)». Kunden velger SLA for filserveren i henhold til matrise i den angitte tjenestebeskrivelsen.

4.3 Kundeplassert Filserver.

Tilleggstjenesten inkluderer en dedikert Fysisk Server utplassert i Kundens lokaler som er satt opp som filserver. Serveren er avhengig av fast oppkoblet site-to-site-VPN mot Leverandørens datasenter og vil være medlem av Leverandørens felles Active Directory.

Kundens brukere kan aksessere filserveren direkte fra kontorlokasjonen hvor Filserveren er plassert og gjennom klient-VPN. Klient-VPN prises pr. bruker i henhold til Hovedavtalens Bilag 1: Priser og Omfang.

4.3.1 SLA for Kundeplassert Filserver

SLA Punkt	SLA Verdi
OS Patching	Inkludert
Overvåking	Basis
Fri support	Inkludert i henhold til Tjenestebeskrivelse «Support»
Fri feilretting OS	Inkludert
Fri gjenoppretting	Inkludert
Hardwareovervåking	<ul style="list-style-type: none"> - Hardwaretilstand overvåkes døgkontinuerlig og varsler behandles innenfor Normal Arbeidstid av Leverandøren. - Leverandøren skal iverksette nødvendige tiltak uten unødig opphold basert på feil som er varslet
Redundant hardware	<ul style="list-style-type: none"> - Server leveres med redundante strømforsyninger, nettverksporter og lagringsenheter som kan byttes av Kunden.
Hardwarefeil på komponent som kan byttes av Kunden (Server degradert)	<ul style="list-style-type: none"> - Ved feil på maskinvare og Kunden selv ikke har reserveutstyr tilgjengelig har Leverandøren reservedelslager. - Erstatningskomponenter i form av redundant komponent, som kan byttes av Kunden mens server er i drift, sendes kostnadsfritt pr. post fra Leverandøren. - Leverandøren vil veilede Kunden under komponentbytte. - Kunden er ansvarlig for å returnere defekt maskinvare forsvarlig emballert til Leverandøren, snarest etter bytte
Hardwarefeil på komponent som byttes av Leverandørens servicerepresentant	<ul style="list-style-type: none"> - Ved feil på komponent som ikke kan byttes av kunden, kan Leverandøren velge å sende en representant til Filserverens lokasjon for å utføre reparasjon. - Kunden skal legge til rette for at representant kan utføre oppdraget uhindret inkludert nødvendig nedetid uten nærmere varsel. - Leverandøren kan velge andre passende tiltak inkludert depotservice etter avtale med Kunden.

SLA Punkt	SLA Verdi
Hardwarefeil på server (Server nede)	<ul style="list-style-type: none">- Dersom server som helhet har havarert kan Leverandøren i samråd med Kunden starte Virtuell Maskin som midlertidig tiltak i sitt datasenter, dersom dette er tilrådelig.- Erstatningsmaskin med Kundens data vil klargjøres i Leverandørens depot, snarest etter diagnose er fastslått og pågår kontinuerlig innenfor Normal Arbeidstid.- Erstatningsserver sendes pr. post eller kan hentes så snart gjenoppretting er utført.- Kunden er ansvarlig for å returnere defekt maskinvare forsvarlig emballert til Leverandøren snarest etter bytte.
Tilgang vakttelefon	Inkludert i henhold til Tjenestebeskrivelse «Support»
Backup	Inkludert i henhold til «Backup SLA»
Sikkerhet	Inkludert i henhold til Leverandørens standard sikkerhetskongifurasjon
Oppetidgaranti	Nei

4.3.2 Leverandørens utstyr

Utstyr som leveres som del av tjenesten eies av Leverandøren og skal leveres tilbake ved oppsigelse av tjenesten. Kunden er ansvarlig for utstyret i perioden. Dersom utstyret ikke leveres tilbake ved opphør av abonnementet, kan Leverandøren kreve at Kunden dekker et vederlag som tilsvarer den økonomiske verdien av det utstyret som er levert til Kunden.

4.3.3 Backup av Kundeplassert Filserver

Backup av Kundeplassert Filserver utføres i henhold til avsnitt «Kundeplassert filserver» angitt i Tjenestebeskrivelse «Backup SLA».

4.3.4 Levering, Montering og tilkobling

Server sendes Kunden per post. Det er Kundens ansvar å montere utstyret. Kunden kan be Leverandøren om å besørge montering av utstyret som et Konsulentoppdrag. Et slikt oppdrag belastes Kunden etter medgått tid ifølge Tjenestebeskrivelse for «Timebaserte konsulenttenester».

Leverandøren leverer utstyr ferdig konfigurert, lisensiert og driftet. Tjenestene inkluderer ikke montering, kabling eller fysiske tilkoblinger.

4.3.5 Etablering

Etablering av Tjenesten belastes med én månedsleie. Dette gjelder også ved endringer som bytte til kraftigere modeller og utvidelser av systemet basert på Kundens ønsker.