

## GJELDENE TJENESTEBESKRIVELSE

### SIKKER AZURE

Følgende tjenester er tilgjengelig

Tjeneste	Tjenesteprodusent	Lisens-/bruksvilkår produsent
SIKKER Azure	Microsoft / Sodvin	X

Tjenestens innhold, bruksrettigheter og øvrige betingelser følger Leverandørens gjeldende tjenestebeskrivelser samt Microsoft Corporation sin Service Level Agreements (SLA) for Online Services  
<https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Service-Level-Agreements-SLA-for-Online-Services?lang=1>

#### Pris pr mnd inkluderer:

- Drift av kundens Microsoft Azure tenant i henhold til tjenestebeskrivelse for valgt nivå. Pris inkluderer ikke valgt sammensetning i Microsoft Azure og dertil nødvendige lisenser (faktureres separat)
- Registrering og etablering av kunde og brukere i Sodvins til enhver tid gjeldende administrasjonsportal

Arbeid i forbindelse med, kundetilpasning, datakopiering, opplæring, konfigurering og tilrettelegging av Microsoft Azure Tenant og kundens utstyr er ikke inkludert i noen del av avtalen.

#### Tjenestebeskrivelse

<b>Teknisk plattformstøtte</b>	<b>Basic</b>	<b>Pro</b>
Teknisk support (07:00 – 16:00) Ihht tjenestebeskrivelse – Sodvin IT-support	X	X
Vakttelefon (16:00 – 23:00) Ihht tjenestebeskrivelse – Sodvin Vakttelefon		X
Responstid kritiske hendelser Ihht tjenestebeskrivelse – Sodvin Respons	X	X
Server problemer / Feilretting av infrastruktur problemer Ihht tjenestebeskrivelse – Sodvin Feilretting	X	X
Teknisk programvarestøtte* Windows/SQL Ihht tjenestebeskrivelse – Sodvin Feilretting / Sodvin Driftsadministrasjon *Gjelder kun for spesifisert programvare levert av Sodvin	X	X
To-faktorautentisering for admin tilgang til servere	X	X
<b>Administrasjon</b>	<b>Basic</b>	<b>Pro</b>
Infrastrukturdokumentasjon	X	X
Tilgang til en teknisk kontoansvarlig (TAS)		X
Kvartalsgjennomgang av løsninger og tjenester og anbefalinger		X
<b>Monitorering</b>	<b>Basic</b>	<b>Pro</b>
CPU, RAM og Disk Ihht tjenestebeskrivelse – Sodvin Monitorering	X	X
Active Directory-tjenester, eksterne skrivebordstjenester, IIS-webserver, filserver og Microsoft SQL Ihht tjenestebeskrivelse – Sodvin Monitorering	X	X
Kundetilpasset monitorering Ihht tjenestebeskrivelse – Sodvin Monitorering		X

<b>Patching</b>	<b>Basic</b>	<b>Pro</b>
OS patch management, distribusjon og patchingrapport Ihht tjenestebeskrivelse – Sodvin Vedlikehold	X	X
Feilsøking av patching og manuell installasjon Spesialbehandling med manuell oppdatering		X
<b>Sårbarhetsdetektering</b>	<b>Basic</b>	<b>Pro</b>
Skyagenter for sårbarhetsoppdagelse* <i>*Sodvin OnGuard Server benyttes</i>		X
Rapportering om oppdagede sårbarheter		X
Rådgivning og utbedring* <i>*belastes etter medgått tid</i>		X
<b>Driftsvarslingsrespons</b>	<b>Basic</b>	<b>Pro</b>
Proaktiv omstart av tjeneste Ihht tjenestebeskrivelse – Sodvin Feilretting	X	X
Administrasjon av diskplass Ihht tjenestebeskrivelse – Sodvin Vedlikehold	X	X
Prioritering		X
<b>Active Directory</b>	<b>Basic</b>	<b>Pro</b>
Daglig Active Directory helsesjekk og rapportering Ihht tjenestebeskrivelse – Sodvin Vedlikehold / Sodvin Driftsadministrasjon	X	X
Active Directory feilsøking Ihht tjenestebeskrivelse – Sodvin Vedlikehold / Sodvin Driftsadministrasjon		X
<b>Microsoft SQL Server</b>	<b>Basic</b>	<b>Pro</b>
Database helsesjekk Ihht tjenestebeskrivelse – Sodvin Vedlikehold / Sodvin Driftsadministrasjon	X	X
Proaktiv database vedlikehold Ihht tjenestebeskrivelse – Sodvin Vedlikehold / Sodvin Driftsadministrasjon		X

<b>Programvare</b>	<b>Basic</b>	<b>Pro</b>
Inventaroversikt Azure tenant	X	X
Rapportering	X	X
<b>Backup</b>	<b>Basic</b>	<b>Pro</b>
Konfigurasjon, overvåking og rapportering av backup* Ihht tjenestebeskrivelse – Sodvin Monitorering /Sodvin Driftsadministrasjon <i>*forutsatt at backup av løsning er bestilt.</i>	X	X
Feilsøking Ihht tjenestebeskrivelse – Sodvin Feilretting	X	X
Assistert gjenoppretting* <i>*belastes etter medgått tid</i>		X
<b>Endepunktbeskyttelse</b> -Beskyttelse mot nettverksangrep, utnyttelser mm	<b>Basic</b>	<b>Pro</b>
Installasjon, overvåking og rapportering* <i>*On-Guard Antivirus benyttes</i>	X	X

<b>Monitorering</b>	<b>Tjenesten inneholder</b>
<b>Sodvin Monitorering</b>	<p>Enheter og tjenester spesifisert i avtalen overvåkes med relevante verktøy. Driftssenteret vil få automatisk varsling om de fleste situasjoner som kan medføre redusert ytelse eller behov for korrigerende tiltak. Der det er ønskelig, kan også kontaktpersoner hos Kunden få varsling.</p> <p>Monitorering gjelder funksjoner, tjenester og programvare som tjenesten er spesifisert for.</p>

Supporttjenester	Tjenesten inneholder
<b>Sodvin IT-Support</b>	<p>IT-Support fungerer som SPOC og tilbyr feilmottak, 1. og 2. linje support, koordinering mot tredjepart.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mottak av meldinger om driftsavvik / feil</li> <li>- Annen teknisk support</li> <li>- Teknisk brukerstøtte</li> <li>- Fjernstyring for teknisk assistanse</li> <li>- Tilgang til selvbetjeningsportal for innmelding og oppfølging av egne saker</li> <li>- Opsjon for kundeoperatør som kan se alle Kundens saker og melde inn/oppdatere på vegne av brukerne (tillegg)</li> <li>- Opsjon for andre tjenester kunden ønsker administrert gjennom en SPOC løsning</li> </ul> <p>IT-Support omfatter de brukere som til enhver tid er innmeldt i avtalen. Disse navngis og registreres i vårt supportsystem med epostadresse og mobilnummer under implementering. Endringer meldes på eget skjema.</p> <p>IT-Support inkluderer vederlag for utført support og bistand. Inkluderte tjenester er spesifisert under de respektive tjenestegruppene. Inkluderer ikke brukerstøtte for forhold som ikke er dekket av avtalen.</p> <p>IT-Support har eget telefonnummer og e-postadresse. IT-Support er betjent i basisperioden.</p>
<b>Sodvin Vakttelefon</b>	<p>Leverandøren har en egen vakttelefon for bistand utenfor ordinær arbeidstid. Tjenesten er tilgjengelig for alle våre Kunder som en del av spesifiserte driftstjenester.</p> <p>Vakttelefonen skal betjene normal support og assistanse for å sikre at tilgjengelighet på avtalte tjenester er dekket. Telefonen er betjent i vaktperioden. Vakttelefon har eget telefonnummer, og kan også nås via sentralbord. Se våre WEB-sider.</p>

Driftstjenester	Tjenesten inneholder
<b>Sodvin Respons</b>	<p>Tiltak settes i verk ved registrerte og/eller innmeldte avvik kategorisert på følgende måte:</p> <p><b>Nivå A Kritisk:</b> Avvik som medfører akutt driftsstans i hele eller vesentlige deler av systemet – Tiltak iverksettes umiddelbart og senest innen 2 arbeidstimer. Kundens kontaktperson informeres i prosessen.</p> <p><b>Nivå B Alvorlig:</b> Avvik som berører sentrale tjenester og som medfører betydelig redusert ytelse – Tiltak iverksettes så snart som mulig, og senest innen 4 arbeidstimer. – Avvik meldes Kundens kontaktperson for avtale av tidspunkt dersom utbedring medfører driftsstans</p> <p><b>Nivå C Mindre alvorlig:</b> Avvik som ikke i vesentlig grad hindrer brukernes tilgang til funksjoner, – Tiltak iverksettes innen 8 arbeidstimer.</p>

	<p>Mindre, påregnelige avvik som ikke forårsaker særskilt reduksjon i ytelse eller funksjon, vil behandles etter driftsavdelingens vurdering. Tiltak planlegges og utføres vanligvis i neste vedlikeholdsperiode.</p> <p>Responstidene gjelder innenfor avtalt dekningsperiode.</p> <p>Utenfor dekningsperioden iverksettes tiltak så snart som mulig i forhold til tiltakets art, eller etter nærmere avtale.</p> <p>Tiltak utført utenfor dekningsperiode på Kundens oppfordring, kan medføre tilleggskostnader etter gjeldende satser og betingelser. Leverandøren vil informere om dette ved avtale om gjennomføring</p> <p>Respons gjelder funksjoner, tjenester og programvare som tjenesten er spesifisert for.</p> <p>For noen programmer og funksjoner kreves aktiv vedlikeholds- og/eller supportavtale. Disse er spesifisert særskilt.</p> <p>Ved arbeid utført av andre enn Leverandøren eller 3.part engasjert av Leverandøren, gjelder suspensjonsperioden.</p>
--	---

<b>Driftstjenester</b>	<b>Tjenesten inneholder</b>
<b>Sodvin Feilretting</b>	<p>Nødvendig arbeid for å holde systemet ved like i den funksjonelle stand det var på godkjenningssdag, er dekket av avtalen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Maskiner</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Omstart ved behov</li> </ul> </li> <li>- <b>Servere</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Gjenoppretting av driftsstatus ved feilsituasjoner</li> </ul> </li> <li>- <b>Programmer/Tjenester</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Gjenoppretting av driftsstatus ved feilsituasjoner</li> </ul> </li> </ul> <p>Arbeidet gjelder funksjoner, tjenester og programvare som tjenesten er spesifisert for.</p> <p>For noen programmer og funksjoner kreves aktiv vedlikeholds- og/eller supportavtale. Disse er spesifisert særskilt.</p> <p>Nødvendige lisenser er ikke inkludert. Arbeid i tilknytning til oppgraderinger, forbedringer eller endringer er ikke inkludert. Dette faller inn under arbeid ved endringsoppdrag og belastes etter avtale for disse tjenestene.</p> <p>Nødvendig arbeid utføres i dekningsperioden der ikke annet er avtalt i hvert enkelt tilfelle. Etter ønske fra Kunden kan arbeidet utføres på andre tidspunkt, og vil da medføre tillegg etter standardvilkår.</p> <p>Ved arbeid utført av andre enn Leverandøren eller 3.part engasjert av Leverandøren, gjelder suspensjonsperioden</p>

<i>Driftstjenester</i>	<i>Tjenesten inneholder</i>
<b>Sodvin Drifts-administrasjon</b>	<p>Nødvendige arbeid for å administrere programmer og tjenester omfattet av avtalen, og kontrollere at avtalte ytelser er ivaretatt Herunder</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registrering av alle supporthenvendelser i vårt saksbehandlingssystem</li> <li>- Oppfølging og saksadministrasjon internt</li> <li>- Oppfølging og tilbakemelding til Kunde</li> <li>- Eskalering av feilsituasjoner og avvik ved behov</li> <li>- Tilgang til rapportering av saksvolum, sakstyper, fordeling og andre statistiske data</li> </ul> <p>Arbeidet gjelder utstyr, funksjoner, tjenester og programvare som tjenesten er spesifisert for.</p> <p>Nødvendige lisenser er ikke inkludert. Arbeid i tilknytning til oppgraderinger, forbedringer eller endringer ikke inkludert. Dette faller inn under arbeid ved endringsoppdrag og belastes etter avtale for disse tjenestene.</p> <p>Nødvendig arbeid utføres i dekningsperioden der ikke annet er avtalt i hvert enkelt tilfelle. Etter ønske fra Kunden kan arbeidet utføres på andre tidspunkt, og vil da medføre tillegg etter standardvilkår.</p>
<b>Sodvin Vedlikehold</b>	<p>Nødvendige arbeid for å holde systemet ved like i den funksjonelle stand det var på godkjenningsdag, er dekket av avtalen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nødvendig vedlikehold inkluderer oppdateringer fra Microsoft Update, Firmware oppdateringer, opprydding på systemdisker, omstart av servere etc.</li> <li>- Oppgavene gjøres periodisk etter fastlagt skjema, minimum månedlig.</li> </ul> <p>Arbeidet gjelder funksjoner, tjenester og programvare som tjenesten er spesifisert for.</p> <p>For noen programmer og funksjoner kreves aktiv vedlikeholds- og/eller supportavtale. Disse er spesifisert særskilt.</p> <p>Nødvendige lisenser er kun inkludert for programvare som eies av Leverandøren. Arbeid i tilknytning til oppgraderinger, forbedringer eller endringer bestilt av Kunden er ikke inkludert. Dette faller inn under arbeid ved endringsoppdrag og belastes etter avtale for disse tjenestene.</p> <p>Nødvendig arbeid utføres i dekningsperioden der ikke annet er avtalt i hvert enkelt tilfelle. Etter ønske fra Kunden kan arbeidet utføres på andre tidspunkt, og vil da medføre tillegg etter standardvilkår.</p>
<b>Sodvin Endrings-administrasjon</b>	<p>Leverandøren registrerer oppdrag om endringer i sitt support - / helpdesk-system og logger aktiviteter på anlegget.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kundespesifikke prosedyrer og rutiner etableres i forbindelse med etablering</li> <li>- Registrering av alle supporthenvendelser i vårt sakssystem</li> <li>- Oppfølging og saksadministrasjon internt</li> <li>- Oppfølging og tilbakemelding til Kunde</li> <li>- Tilgang til rapportering av saksvolum, sakstyper, fordeling og andre statistiske data</li> <li>- Kontroll av konsekvenser</li> <li>- Varsling</li> <li>- Kundens aksept der hvor tiltak kan ha vesentlige konsekvenser for tilgjengelighet eller kostnader.</li> </ul>