

Nettskytjenester fra Microsoft utenlandske Datasentre (Office 365 SaaS)

Tjenestebeskrivelse versjon Q2 2017 for tjenester levert under Nettskyavtale versjon 5 eller senere mellom Kunden og Leverandøren

Om tjenestene

Leverandøren leverer tilleggstjenester for å bistå Kunden i sin bruk av Microsoft Office 365 i henhold til tjenestebeskrivelsene her.

Office 365 tjenestene fra Microsoft leveres gjennom Microsoft Cloud Solution Provider (CSP) partnerprogram hvor Leverandøren er medlem.

Office 365 tjenester fra Microsoft er i stadig utvikling. Tjenestebeskrivelsene er på overordnet nivå og reflekterer nødvendigvis ikke løpende endringer i Microsoft sin tjeneste.

Nettskyavtalen gir kunden fordel av Leverandøren «Signature Cloud Support» avtale med Microsoft med raskere tilgang til supportressurser hos Microsoft for saker som håndteres av Leverandøren.

Tjenestebeskrivelsen gjelder tjenester som kjører i Microsoft sine europeiske datasentre inkludert databehandling og lagring. I tillegg er Azure Active Directory tjenester nødvendige for bruk av Office 365, samt integrasjoner mellom Azure AD og Leverandøren Active Directory dekket.

Tjenestebeskrivelsen dekker Office 365 lisenser eller tjenester kjøpt som del av tjenestepakke i Nettskyavtalen. Leverandøren kan bistå Kunden med frittstående Office 365 produkter skaffet utenom Nettskyavtale som konsulenttjeneste.

Inkludert i tjenestene

Dersom kunden kjøper O365 lisenser og tilganger som del av en annen tjenestepakke er inkluderte tjenester nærmere beskrevet i den respektive tjenestens Tjenestebeskrivelse.

Dersom kunden kjøper O365 lisenser som varekjøp kan tjenester rundt Drift og Support leveres som Konsulenttjenester dekket etter medgått tid.

Oppetid og SLA

Oppetid og SLA for Office 365 tjenester er definert i Microsoft sin dokumentasjon tilgjengelig på <https://www.microsoft.com/en-us/licensing/product-licensing/products.aspx#SLA>

O365 Tjenestekreditter

- Refusjoner/tjenestekreditt/kompensasjon for brudd på nedetid på tjenester fra Microsoft vil godskrives kunden direkte når slike kompensasjoner kommer uoppfordret og automatisk fra Microsoft til Leverandøren og kan knyttes direkte til sluttkundens tjenester.

- Leverandøren vil ikke aktivt henvende seg til Microsoft og kreve kompensasjoner på vegne av kunden uten at dette initieres av kunden selv og gjelder beløp som ikke er ubetydelige sett i forhold til arbeidet med å initiere og følge opp slike kompensasjonskrav mot Microsoft.

Lagring av data

Kunden er selv ansvarlig for opplæring av brukere slik at forretningsinformasjon lagres på riktig sted og riktig måte i O365. Data som lagres i O365 tjenester som Onedrive, O365 Sharepoint eller O365 Exchange vil ligge i Microsofts sine europeiske datasentre og ikke være underlagt norsk lovgiving. Data i O365 tjenestene er som hovedregel replikert, men det tas ikke ordinær backup av dataene.

For nærmere informasjon om O365 tjenester se:

<https://technet.microsoft.com/en-us/library/office-365-service-descriptions.aspx>

Forbehold

Leverandørens Nettskyavtale og leverte tjenester endrer på ingen måte bruksrett, betingelser eller Microsoft sin leveranse av Office 365 tjenester overfor Kunden. Kunden er selv ansvarlig for bruk av Office 365 tjenester og lisenser i henhold til Microsoft sine til enhver tid gjeldende betingelser.

Oppdaterte Microsoft vilkår (Online OST) finnes på:

<https://www.microsoft.com/en-us/licensing/product-licensing/products.aspx#OST>

Endringer i tjenestebeskrivelsen

Rettelser i gjeldende versjon 7.6.2017

Linker til Microsoft tjenestebeskrivelser, SLA og vilkår for Office 365 lagt til.