

Nettsky Servertjenester fra Microsofts utenlandske Datasentre (Azure IaaS/PaaS)

Tjenestebeskrivelse gjeldende fra og med Q1 2018 for tjenester levert under Nettskyavtale versjon 5 eller senere mellom Kunden og Leverandøren

Om tjenesten

Tjenestebeskrivelsen gjelder databehandlings-, lagrings-, og tilgangstjenester (Ressurser) som leveres fra Microsofts utenlandske Azure datasentre som del av Leverandørens Cloud Solutions Provider (CSP) avtale med Microsoft. De ulike Azure Ressursene leveres til de ordinære priser og betingelser som angitt på Microsofts nettsider.

Ved bruk av Azure Ressurser som levert av Leverandøren aksepterer Kunden gjeldende betingelser for bruk av Microsoft nettskytjenester som angitt i sluttkundeavtalen Microsoft Cloud Agreement (MCA). Gjeldende versjon av MCA er tilgjengelig på <https://www.braathe.no/MCA>.

Leverandøren yter tjenester som tillegg til Azure tjenestene levert fra Microsoft:

- Grunnleggende støtte for Azure tilstedeværelse (Tenant) og tjenesteabonnement (Subscriptions).
- Opsjon for SLA avtale på Kundens utvalgte VM ressurser i Azure.
- Opsjon for SLA på utvalgte Azure Platform as a Service (PaaS) tjenester Kunden benytter.

Kunder med Azure levert gjennom Leverandørens CSP avtale kommer inn under Leverandørens «Signature Cloud Support» avtale med Microsoft.

For andre Azure Ressurser (test/utvikling m.v.) som ikke er underlagt SLA avtale med Leverandøren gjelder ikke responstider, rettetider eller andre tjenestebeskrivelser. Leverandøren kan levere bistand på slike Ressurser som timebasert konsulenttjeneste.

Informasjon som Kunden lagrer på Azure tjenester er Kundens eiendom men kan være underlagt lover og regler som gjelder for det faktiske lagringsstedet.

Merkantile Bestemmelser

Azure forbruk faktureres månedlig på etterskudd basert på faktisk forbruk og tilhørende priser på Ressurser som rapportert til Leverandøren fra Microsoft. Kunden kan selv holde seg orientert om gjeldende priser for Azure Ressurser på <https://azure.microsoft.com/nb-no/pricing/>.

Kunden belastes «Azure SLA Grunnpris» i henhold til Nettskyavtalens Bilag 1. Grunnpris gjelder for Kunder som ønsker Azure tjenester levert gjennom Leverandørens CSP avtale.

SLA på Azure VM faktureres etterskuddsvis basert på de VM og SLA nivå som er angitt i Nettskyavtalens Bilag 1: Omfang og Priser

SLA på Azure PaaS Ressurser faktureres månedlig på etterskudd basert på forbruk og tilhørende priser som rapportert til Leverandøren fra Microsoft med en margin på 10% for å dekke SLA.

Eablering

Eablering av nødvendig Azure tilstedeværelse (Tenant) og ett eller flere Azure tjenesteabonnement (Subscription) er fritt inkludert. Dersom kunden allerede har Tenant i Azure kan ny Subscription tilkobles den eksisterende Tenant når Kunden godkjenner Leverandøren som «Partner Of Record» (POR).

Eablering av tjenester og funksjoner (Ressurser) i Kundens Azure Tenant under Leverandørens CSP Subscription kan gjøres på tre alternative måter:

Alternativ 1: Kunden etablerer Ressurser selv

Leverandøren delegerer nødvendige administrative rettigheter på Subscription(s) til Kundens administrator bruker(e). Kunden kan deretter selv etablere ønskede Azure Ressurser.

Alternativ 2: Standard Eablering

Leverandøren etablerer Ressurser ifølge Kundens bestilling. Eablering av tjenester til standard pris er begrenset til støttede Azure tjenester som angitt i avsnittet «Azure Støttede Tjenester» i denne Tjenestebeskrivelsen. Azure tjenester som faller utenfor «Azure Støttede Tjenester» kan etableres av Leverandøren som konsulenttjenester i henhold til Tjenestebeskrivelse «6. Timebaserte Konsulenttjenester»

Standard pris for etablering er månedspris tilsvarende 100% driftstid for den enkelte tjeneste eller funksjon. For tjenester som beregnes etter forbruk er etablering gratis. Ressurser under Proaktiv Drift skal etableres under dette alternativ eller Alternativ 3, Prosjektbasert Eablering.

Alternativ 3: Prosjektbasert etablering

Leverandøren kan bistå Kunden med løsningsdesign, etablering og testing under et avtalt prosjekt eller som medgått tid i henhold til Tjenestebeskrivelse «6. Timebaserte Konsulenttjenester».

Azure Oppetid og SLA fra Microsoft

Oppetid og SLA for Microsoft Online Services som omfatter Azure er definert i Microsoft sin dokumentasjon tilgjengelig på <https://www.microsoft.com/en-us/licensing/product-licensing/products.aspx#SLA>

Oppetidsgarantier for Azure Ressurser kan kreve tilleggskonfigurasjoner og tilhørende Azure kostnader.

Leverandøren gir ingen implisitte eller eksplisitte garantier ut over det Microsoft selv gir hva angår kvalitet, oppetid og tilgjengelighet for Azure tjenester.

Support for Tenant og Subscription

Leverandøren gir fri Support på hendelser og henvendelser vedrørende Kundens Azure Tenant og Subscriptions levert av Leverandøren i henhold til Tjenestebeskrivelse «1. Support». Dette inkluderer ikke Support på Azure Ressurser med mindre Kunden har kjøpt SLA som dekker Ressursen. Support dekker brukeradministrasjon, tekniske forespørsler og fakturerings spørsmål vedrørende Kundens Tenant og Subscriptions.

Azure SLA for VM (Virtuelle Maskiner)

Azure SLA for VM Tjenester inkluderer Proaktive og Reaktive tjenester som tillegg for angitte VM ressurser. Leverandøren utfører drift, vedlikehold og feilretting på angitte VM i Azure i henhold til

etterfølgende SLA nivåer. Kundens Azure VM som er underlagt SLA og SLA nivå er angitt i Nettskyavtalens Bilag 1.

Azure Proaktive Tjenester forutsetter at ressursene er underlagt en Azure Subscription utelukkende disponert av Leverandøren.

SLA Nivå	Minimum	Azure Basis	Azure Standard	Azure Pluss
OS Patching	-	X	X	X
Overvåking	-	Basis	Pluss	Pluss
Fri support	-	-	-	X
Fri feilretting av OS	-	-	X	X
Fri gjenoppretting	X	X	X	X
Tilgang vakttelefon	-	-	X	X
Backup	-	Azure Backup	Azure Backup	Azure Backup + Backup til Leverandørens Datasenter
AV Sikkerhet	-	-	X	X
Brannmur	*	*	*	*
Båndbredde	*	*	*	*
Fri Applikasjonsoppdatering	-	-	-	-
Site-to-Site VPN	*	*	*	*
Oppetidsgaranti	-	-	-	**

*Basert på standard funksjoner i Azure som Kunden benytter. Påløpte Azure kostnader dekkes av Kunden.

**Servere som er medlem av «Azure Availability Set» eller på annen måte skal benyttes i en High Availability og/eller Georedundant konfigurasjon kan kun dekkes under «Azure Pluss SLA» fra Leverandøren.

Oppetidsgaranti er som definert av Microsoft for aktuelle konfigurasjonen. VM i Azure Scale Set er ikke støttet.

OS Patching

Leverandøren skal drifte Azure Update Management for operativsystemer som er støttet.

Følgende tjenester er inkludert:

- Konfigurasjon av Update Management i henhold til anbefalinger og beste praksis.
- Installasjon av oppdateringer skal normalt skje automatisk *minimum* 1 gang pr mnd.
- Server settes opp for automatisk omstart ved behov i Leverandørens servicevindu.
- Ved akutt og alvorlig sikkerhetsmessig trussel har Leverandøren rett og plikt til å installere nødvendige sikkerhetsoppdateringer inkludert omstart av server utenom servicevindu. Leverandøren skal i slike tilfeller varsle tiltaket i forkant.
- For servere med «Azure Standard» eller høyere SLA skal Leverandøren overvåke den automatiske omstarten og observere om server kommer opp igjen. Dersom server ikke starter opp igjen normalt, inkluderer tjenesten alt arbeid i forbindelse med omgående feilretting eller tilbakerulling.
- Leverandøren skal sørge for overvåking av tilstand for Azure Update Management og kontrollere om den enkelte VM er oppdatert. Dersom en VM ikke oppdateres korrekt automatisk skal Leverandøren gjøre en rimelig innsats for å rette situasjonen. Dersom en oppdatering ikke kan installeres på grunn av feil i oppdateringen, operativsystemet eller

konflikt med applikasjon på VM, vil videre tiltak være i henhold til det som er inkludert i gjeldende SLA vedrørende Fri Feilretting og Fri Gjenoppretting.

Tjenesteomfang OS Patching

Tjenesten omfatter de servere som er angitt Avtalens Bilag 1. Lisensrettigheter for 3.parts programvare og verktøy som Leverandøren installerer på Kundens systemer i forbindelse med leveranse av denne tjenesten dekkes og innehas av Leverandøren. Avtalens priser inkluderer dekning av slike lisenskostnader. Kunden dekker kostnaden ved nødvendige Azure tjenester og funksjoner.

Andre Bestemmelser for OS Patching

Kunder som ikke kan gjøre omstart i Leverandørens servicevindu på grunn av tjenestene som kjører på systemene kan avtale omstarter på annet egnet tidspunkt, eller selv sørge for nødvendige omstarter med varsling til Leverandørens vakttelefon ved omstartsproblemer. Det gis ikke ytterligere varsel om omstart av servere i avtalt servicevindu.

Azure VM Overvåking

Basert på valgt SLA nivå på den enkelte server skal Leverandøren utføre programvarebasert Automatisk overvåking av Kundens VM.

Ved hendelser som varsles gjennom overvåkingen som Leverandøren vurderer som innenfor definisjonen av «Prioritert Oppgave» skal Leverandøren uten unødig opphold iverksette nødvendige tiltak for å rette opp forholdene.

VM med Basis overvåking overvåker «i live status» og overbelastning av nettverksressurser, diskressurser, CPU ressurser og minneressurser med egnet overvåkingsverktøy. VM med Pluss overvåking vil i tillegg overvåke status på operativsystem, eventuell databaseapplikasjon mv. ved bruk av Microsoft System Centre Operations Manager (SCOM) eller annet egnet verktøy etter følgende tabell:

Overvåkingspunkt	Basis	Pluss
Tilgjengelighet på nett (Ping)	Ja	Ja
Ledig diskplass	Ja	Ja
CPU belastning	Ja	Ja
Minneforbruk	Ja	Ja
Kundespesifiserte OS tjenester eller OS prosesser	Nei	Ja
Azure Monitor OS overvåking – standard parametere	Nei	Ja
Azure Monitor MS Applikasjonsovervåking*	Nei	Ja

* Gjelder Microsoft serverapplikasjoner som SQL Server med videre.

Tjenesteinnhold Azure VM overvåking

Tjenesten omfatter systemer og enheter som angitt i Avtalens bilag for denne tjenesten. Kostnader ved nødvendige Azure verktøy og tjenester som benyttes som del av leveransen dekkes av Kunden. Lisensrettigheter for 3. parts programvare og verktøy som Leverandøren installerer på systemene i forbindelse med leveranse av denne tjenesten dekkes og innehas av Leverandøren.

Bestemmelser for Azure VM overvåking

Tjenesten utføres med Leverandørens gjeldende programvaresystemer og rutiner for tjenesten.

Ved hendelsesmeldinger som er utenfor definisjonen av «Prioritert Oppgave» vurderer Leverandøren selv prioriteringen av oppgaven. Hendelsesmeldinger som etter Leverandørens vurdering er uvesentlig for systemets drift kan forkastes uten videre.

Overvåkingsparametere er til enhver tid basert på standardverdier og maler som levert av produsentene av overvåkingsverktøyene og tilpasset av Leverandøren.

Kunden kan be om spesialtilpasning av sine overvåkingsparametere. Tidkrevende spesialtilpasning belastes Kunden og gjelder for den installerte versjonen av overvåkingsverktøyet.

Azure VM Overvåking tjenestetider og responstider

Overvåkingssystemet mottar varsler døgkontinuerlig. Overvåkingskonsollet er bemannet i Normal Arbeidstid, mens mottatte kritiske alarmer utenfor Normal Arbeidstid sendes Teknisk Vakttelefon for umiddelbar behandling.

Fri feilretting av OS

For VM med «Azure Basis SLA» eller høyere som dekker både feilretting av operativsystemet og backup vil Leverandøren først forsøke å rette feil i OS og tilhørende komponenter. Dersom feilrettingstiltak vurderes å være vesentlig mere komplisert og tidkrevende enn tilbakerulling vil Leverandøren anbefale å utføre tilbakerulling som tiltak for feilretting. Tilbakerulling kan inkludere gjenoppretting av VM, innlegging av sikkerhetskopi eller kombinasjoner av dette sammen med andre feilrettingstiltak og utføres i samråd med Kunden.

Kunden må gi saklig grunn til å motsette seg tilbakerulling. Dersom Kunden motsetter seg Leverandørens anbefaling om tilbakerulling, opphører Leverandørens videre plikter vedrørende inkludert arbeid. Etterfølgende arbeid kan leveres som timebasert konsulenttjeneste.

Fri gjenoppretting

Alle nivå SLA inkluderer fri gjenoppretting av VM. Ved gjenoppretting stilles den aktuelle VM tilbake til en lik eller tilsvarende Azure VM modell med standard konfigurasjon som foreligger på gjenopprettingstidspunktet. VM leveres med lik eller tilsvarende grunnleggende konfigurasjoner som originalen (nettverksoppsett mv.). VM overleveres med administratortilgang for Kunden ferdig konfigurert.

Tilgang Vakttelefon

For VM med «Azure Standard» eller høyere SLA kan kunden kontakte vakttelefon i henhold til Tjenestebeskrivelse 1. «Support»

Backup

Gjelder servere med «Azure Basis» eller høyere SLA.

Azure Backup

For alle VM med SLA «Azure Basis» eller høyere tas det sikkerhetskopi med Azure Backup tjeneste.

Azure Backup Standard Policy

Beskrivelse	
Backup frekvens av Azure VM til Azure Backup	Daglig inkrementell
Antall bevarte daglige tilbakeleggingspunkter	31
Antall bevarte ukentlige tilbakeleggingspunkter	12
Antall bevarte månedlige tilbakeleggingspunkter	12

Kostnader ved bruk av Azure Backup og nødvendig lagringsplass i Azure Recovery Services Vault dekkes av Kunden.

Backup til Leverandørens Datasenter

For VM med «Azure Pluss» SLA tas det i tillegg til Azure Backup også backup til Leverandørens Datasenter. Backup utføres med egnet verktøy. Lisens for 3. parts backupprogramvare er inkludert i prisen for SLA.

Backup policy til Leverandørens datasenter:

Beskrivelse	
Backup frekvens av Azure VM til Leverandørens Datasenter	Daglig
Antall daglige restorepunkter som beholdes	31
Arkivkopiering av backup	Nei

Backup Bestemmelser

For VM med backup inkludert i SLA gjelder følgende bestemmelser:

- Leverandøren skal overvåke backup og ha nødvendige kontrollrutiner for å sikre at gjeldende backupsystem fungerer som forventet, og skal gjøre rimelige tiltak for å rette feil.
- Backup tjeneste inkluderer Leverandørens arbeid ved tilbakelegging i samråd med Kunden. Tilbakelegging kan gjelde hele eller deler av VM avhengig av hva som er mulig basert på tilgjengelig backup.

AV Sikkerhet

For VM med «Azure Standard» eller høyere SLA skal Leverandøren levere et driftet AntiVirus (AV) system som inkluderer følgende:

- Lisens for Antivirus programvare på Kundens VM dekket av Leverandøren.
- Installasjon og konfigurasjon av AV programvare.
- Vedlikehold og drift av programvaren, signaturfiler, karantene med videre.
- Automatiske, løpende oppdateringer av programvare og signaturfiler.
- Overvåking og varsling av AV systemstatus inkludert varsling av virusforekomster.
- Kontrollrutiner
- Rimelig innsats ved fjerning av virus. Dersom virus ikke lar seg gjøre å fjerne uten betydelig og urimelig innsats vil SLA bestemmelser for Fri Feilretting av OS tre i kraft.

Brannmur, Båndbredde, Site-to-Site VPN

Leverandøren drifter Azure nettverkstjenester som er nødvendig for at kundens Ressurser skal være operative for å løse tiltenkte oppgaver og være sikret etter beste praksis.

Funksjonalitet og ytelse er en funksjon av de grunnprodukter Kunden velger å benytte. Visse funksjoner kan kreve tilleggstjenester i Azure (F.eks Site-to-Site VPN). Kunden dekker Azure kostnader på nødvendige tilleggstjenester.

Oppetidsgaranti

For Azure VM som er konfigurert i «Azure Availability Set» eller med annen High Availability og/eller Georedundant konfigurasjon leveres disse fra Microsoft med deres tilhørende oppetidsgarantier som referert tidligere i denne Tjenestebeskrivelsen.

Leverandørens rolle i forhold til VM med Microsoft Oppetidsgarantier er å bistå Kunden ved failover/failback og gjenoppretting av tjenester i den grad det er mulig ut fra tilstanden til Microsoft Azure nettsky.

Se avsnitt «Azure Tjenestekreditter» nedenfor vedrørende kompensasjon ved brudd på garantier.

Azure PaaS SLA

Leverandøren leverer Proaktive og Reaktive tjenester som drift, administrasjon, support og feilretting på følgende utvalgte Azure «Platform as a Service» (PaaS) Ressurskategorier:

- Azure SQL DataBase
- Azure App Service Webtjenster
- Lagring

Ressurser som skal dekkes av «Azure PaaS SLA» må etableres under en Azure Subscription som Leverandøren eksklusivt disponerer.

Inkluderte tjenester

For Ressurser dekket av «Azure PaaS SLA» skal Leverandøren bistå kunden med følgende oppgaver der de er relevante i forhold til Ressursens beskaffenhet:

- Fri Support inkludert konfigurasjonsendringer
- Brukeradministrasjon
- Vedlikehold
- Overvåking
- Kontrollrutiner
- Feilretting
- Tilbakelegging av backup

Azure App Service Web Server

For Azure App Service er «Azure PaaS SLA» Proaktive og Reaktive Tjenester begrenset til det som berører drift av Web Server funksjoner.

Generelle Betingelser og begrensinger for Azure Tjenester

Azure Tjenester leveres på ressurser som er angitt i Nettskyavtalens Bilag 1. I tillegg inkluderes ressurser som er grunnleggende nødvendig for at den angitte Azure ressursen skal fungere som den skal slik som nettverk og lagringstjenester. Eksterne datakilder eller tilkoblinger som ressursen måtte være avhengig av dekkes ikke. Med eksterne datakilder eller tilkoblinger menes slike som er utenfor den eller de Subscription(s) som er underlagt Azure Proaktive Tjenester

Feilretting er uansett begrenset til Azure Støttede Ressurser som angitt senere i denne Tjenestebeskrivelsen.

Azure tjenester leveres på Azure Ressurser tilhørende en eller flere dedikerte Subscriptions som administreres utelukkende av Leverandøren.

Feilretting av Kundens applikasjoner installert på Azure ressurser er Kundens ansvar. Dette gjelder også dersom feil oppstår som konsekvens av gjenoppretting og tilbakelegging.

Kunden er ansvarlig for Azure forbrukskostnader i sin Tenant som måtte oppstå som ledd i levering av Azure Proaktive Tjenester.

Kundens Administrative tilganger til Azure

Kunden kan på forespørsel få administrativ tilgang til sin Azure Tenant inkludert rett til å lage nye ressurser under Subscription(s) levert av Leverandøren. Dette gjelder ikke Subscription som er underlagt Azure Tjenester fra Leverandøren. Kunden kan få begrensede administrative rettigheter i slike Subscriptions men vil ikke kunne endre ressurs sammensetning eller overordnet konfigurasjon annet enn som bestilling rettet til Leverandøren.

Ved endring av ressurs sammensetning i Subscription(s) må det påregnes at forbrukskostnader vil påløpe i henhold til gjeldende Azure priser og betingelser.

Datalagring, Sikkerhet og Backup

Kunden er selv ansvarlig for sikkerhetskopier av ressurser og data i Azure med mindre en Ressurs er underlagt en SLA som inkluderer Backup. Leverandøren anbefaler at det alltid som minimum tas sikkerhetskopi av overordnet konfigurasjonen og at det settes opp regelmessig sikkerhetskopiering dersom ikke avtale om sikkerhetskopiering er inngått med Leverandøren.

Fakturering

Kunden må minst ha én Azure Subscription, men kan ha flere Azure Subscriptions dersom man ønsker å belaste kostnader til forskjellige fakturamottakere eller kostsentre.

Tjenestene belastes etterskuddsvis basert på faktisk forbruk som angitt i Microsoft sine prislister. Kunden er selv ansvarlig for å overvåke eget forbruk.

Priser

Priser for Azure tjenester er angitt på Microsoft sine sider:

<https://azure.microsoft.com/nb-no/pricing/>

Forskjellige Ressurser i Azure beregner forbruk med forskjellige metoder og kan være lisensbasert, tidsbasert, kvotebasert, kapasitetsbasert med videre.

Priser reguleres løpende på månedlig basis av Microsoft.

Det er Kundens ansvar å holde seg informert om gjeldende priser og betingelser for de Azure ressursene som benyttes.

Azure 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.

Azure Støttede Ressurser

Følgende Azure Ressurser er i kategori «Azure Støttede Ressurser» og er dekket av SLA for Reaktive tjenester og Proaktive Tjenester såfremt det er inngått avtale om dette.

Kategori	Støttet Ressurstype	Støttede Ressurser/Kommentar	
General	Dashboard		
	Resource Groups		
	Subscriptions		
Compute	Virtual Machines	Windows (OS Only), Windows (SQL Server), CentOS, Ubuntu	
	Availability Sets		
	Disks		
Networking	Virtual Networks		
	Load balancers		
	Virtual network gateways		
	Local network gateways		
	DNS zones		
	Route tables		
	ExpressRoute circuits		
	Network interfaces		
	Public IP addresses		
	Storage	Storage Accounts	
		Recovery Services vaults	
Import/export jobs			
Databases	SQL Databases		
	SQL elastic pools		
	SQL Servers		
Security + Identity	Azure Active Direcorey		
	Multi-factor authentication		
	Users and groups		

Endringslogg

Første utgave