

PC Drift og Leie

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

Om PC Drift og Leie tjenestene

PC Drift er en løsning for kunder som har behov for en administrert, driftet og leverandør-støttet plattform for sine lokale PC, Mac og andre klientenheter hvor forretningsdata lagres i nettskyen. Tjenesten kan være kombinert med andre Nettskytjenester fra Leverandøren. PC Drift leveres på utstyr som kunden leier hos Leverandøren og på utstyr som er eiet av Kunden uavhengig av leverandør.

PC Drift leveres i 2 alternative konfigurasjoner som gjelder overordnet pr. Kunde:

1. **Bra 365 PC Drift:** Basert på bruk av Leverandørens felles systemer for mail m.v. og datalagring i Leverandørens Datacentre i Norge.
2. **Office 365 PC Drift:** Basert på bruk av Microsoft Office 365 systemer inkludert mail og datalagring i Microsoft europeiske datacentre.

PC Drift inkluderer reaktiv support på brukerens personlige klientenheter inkludert PC, Mac, Apple iOS og Android enheter. Antall enheter pr. bruker er begrenset på samme måte som Office 365 lisens med inntil 5 samtidig aktiverte PC/Mac enheter, 5 nettbrett og 5 smarttelefoner.

I tillegg inkluderer tjenesten proaktiv drift og systemadministrasjon av brukerens Windows PC'er.

Begge alternativer inkluderer følgende lisensierte produkter pr. bruker:

1. Microsoft Office 365 Business programvarelisens for lokal installasjon av Skrivebordsversjonen av Office:
 - a. Bra 365 PC Drift: Microsoft Office 365 Business
 - b. Office 365 PC Drift: Microsoft Office 365 Business Premium
2. Lisenser, verktøy og systemer for nødvendige produkter for Leverandørens drift og support av brukerens enheter inkludert men ikke begrenset til:
 - a. Antivirus
 - b. Fjernstyring
 - c. Fjernstyrt utrulling av programvare, oppdateringer og konfigurasjonsendringer
 - d. Hardware og Software inventarregister

Office 365 PC Drift kan også leveres med andre Office 365 abonnementer mot et pristillegg. Avvik fra standard tjeneste beskrives i Nettskyavtalens Bilag 5.

Tjenesten inkluderer drift av en virtuell server i Leverandørens datacentre pr. Kunde. Denne benyttes for synkronisering av brukerkontoer og annen administrativ informasjon mellom Leverandørens Active Directory og Microsoft Azure Active Directory. Serveren er fullt driftet, administrert og lisensiert av Leverandøren.

PC Drift SLA:

SLA	Bra 365 PC Drift	Office 365 PC Drift
Office 365 Lisens og versjon inkludert*	Business	Business Premium
Datalagring i norsk datasenter	Ja	Nei
Office 365 tilleggsfunksjonalitet	Begrenset**	Ja
Windows Server Virtuell maskin i Leverandørens datasenter	Ja	Ja
Fri retting av feil som oppstår på tjenestene som er i drift herunder <ul style="list-style-type: none"> - Office 365 Tenant, Kundens abonneringer og tilganger, tjenester i Microsoft nettsky - Virtuell Server for synkronisering mellom AD'ene - Administrative verktøy som er inkludert og benyttes i pakken - Operativsystem og Office installert på brukernes enheter 	Ja (Begrenset for tjenester i Microsoft nettsky)**	Ja
Fri Reaktiv Support på tjenestene inntil 30 minutter pr. henvendelse	Ja	Ja
Proaktiv Drift av Windows PC klientutstyr inkludert operativsystem, sikkerhet og tilganger og Office installert lokalt på PC	Ja	Ja
Fri Reaktiv Support på PC og andre klienter inkl Mac,iOS og Android inntil 30 minutter pr. henvendelse	Ja	Ja
Mobile Device Management (se nedenfor)	Tillegg	Tillegg
Fri Reaktiv support på fagapplikasjoner installert på klient inntil 30 minutter pr. henvendelse	Ja	Ja
Fri Tenant, abonement og brukeradministrasjon av Office 365	Ja	Ja
Administrasjon og drift av sikkerhetspolicyer som gjelder for Office 365 tjenester og PC klienter	Ja	Ja
Fri bistand ved behandling av garantisaker for klientenheter	Ja	Ja
Fri bistand og rådgivning ved lisenskjøp, bistand ved produsenters lisensrevisjon	Ja	Ja
Fri virusfjerning ved infeksjon	Ja	Ja
Fri standard klargjøring etter diskbytte/repasjon	Ja	Ja
Bistand med hensyn på andre nettskytjenester så som Google, Amazon m.v. utføres etter «Best Effort». 30 minutter fri support pr. henvendelse.	Ja	Ja

*For oppdatert innhold i Microsoft Office 365 produktpakker se www.microsoft.com. Bruk av Office 365 er underlagt de til enhver tid gjeldende lisensbestemmelser fra Microsoft. Denne tjenestebeskrivelsen endrer på ingen måte Microsoft sine lisensbetingelser.

**Under Bra 365 PC Drift er Office 365 nettskyfunksjoner begrenset til Azure AD funksjoner.

Begrensninger i tjenesten

Standardmodeller av klientutstyr som er levert av Leverandøren vil gi den beste brukeropplevelsen med hensyn til oppsett, drift vedlikehold, support og garantihandtering. Annet utstyr vil alltid behandles etter «Best Effort» innsats men muligheter for bistand, support og rettigheter vil naturlig påvirkes av de faktiske forhold med hensyn til 3. parts produkter og leverandører.

PC Drift tjenestene dekker ikke følgende elementer som vil bli belastet som tilleggsarbeid:

- Fysisk oppmøte hos Kunden/On-site arbeid.

- Maskinvarefeil som ikke dekkes av produsentens garantier
- Datarekonstruksjon etter datatap

Datalagring

Løsningen betinger lagring av forretningsinformasjon enten i Leverandørens datasenter eller i Microsoft nettsky ut fra hvilket PC Drift alternativ som benyttes. Brukere som lagrer forretningsinformasjon, privat informasjon eller andre personlige data lokalt på enhetene sine er selv ansvarlig for å sikre slike data. Leverandøren forbeholder seg retten til å slette og tilbake stille enheter under PC Drift avtale til fabrikkinnstillinger som ledd i feilrettingsprosedyre. Før sletting av data fra Leverandøren sin side skal Brukeren varsles. Arbeid med sikring av data på enheter i forbindelse med feilretting er uansett ikke inkludert i tjenesten men kan utføres som konsulenttjeneste.

Verktøy

Tjenestene for PC Drift gir tilgang til et sett verktøy som gjør at Leverandøren kan drifte og støtte PC'er, mobiltelefoner og andre enheter på en effektiv måte. Leverandøren velger hensiktsmessige verktøy for å kunne levere etter avtalens intensjoner. Verktøyene kan være innebygd i klientens operativsystem eller programvare, eller være 3. parts verktøy som Leverandøren lisensierer og benytter der det er hensiktsmessig.

Fjernstyring

Leverandøren benytter verktøy for fjernstyring av PC og Apple Mac for å kunne være effektiv i feilretting og supportsaker.

Inventar

Hardware og software inventar samles regelmessig inn for alle PC'er. For andre enheter er dette begrenset til verktøyets eller klientens muligheter. Inventarrapporter oversendes Kunden på forespørsel.

Patch Management

Alltid oppdaterte Windows PC'er med styrt utrulling av nye versjoner og sikkerhetsoppdatering til Windows, Office, Java, Adobe og de aller fleste andre fritt tilgjengelige applikasjoner.

Software utrulling

Sentralt styrt utrulling av programvarepakker som Office, Adobe Reader, Java, Skype for Business, OneDrive for Business mm.

Tilpassing av utrullingspakker for fagapplikasjoner og annen programvare kan tilbys som konsulenttjeneste.

Lokal Antivirus

Leverandøren administrerer Antivirus på PC. Dette inkluderer kontinuerlig overvåking av om Antivirus er aktiv og oppdatert.

Tilleggstenester til PC Drift

Tilleggstenester som skal leveres er priset i Nettskyavtalens Bilag 1

Dedikert filserver i Leverandørens Datasenter

Tilleggstjenesten inkluderer en dedikert Virtuell Server i Leverandørens Datasenter som er satt opp som filserver. Serveren er avhengig av fast oppkoblet VPN mot Leverandørens datasenter og vil være medlem av Leverandørens felles Active Directory.

Kundens brukere kan aksessere filserveren direkte fra ulike kontorlokasjoner gjennom fast oppkoblet VPN, og fra ASP Desktop tjenester levert av Leverandøren. For tilgang utenfor Kundens faste lokasjoner kan software VPN klient benyttes.

Dedikert filserver Lokalt hos kunde.

Tilleggstjenesten inkluderer en dedikert Fysisk Server utplassert i Kundens lokaler som er satt opp som filserver. Serveren er avhengig av fast oppkoblet 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, fra andre kontorlokasjoner gjennom fast oppkoblet VPN, og fra ASP Desktop tjenester levert av Leverandøren. For tilgang utenfor Kundens faste lokasjoner kan software VPN klient benyttes.

Mobile Device Management

Mobile Device Management kan leveres som tilleggstjeneste mot et mindre pristillegg etter nærmere avtale. Støttet funksjonalitet gir mulighet for å sette sikkerhetspolicyer som passordkrav, kryptert lagring mm. Annen funksjonalitet inkluderer bl.a. GPS sporing av tapte enheter, WiFi profiler, Exchange oppsett, Remote lock og remote Wipe funksjoner. Funksjonaliteten avhenger av type enhet.

Klargjøring av klientutstyr

Alle Windows PC klienter kan leveres ferdig klargjort av Leverandøren for en fast avtalt klargjøringspris pr enhet. Leverandørens standardmodeller leveres ferdig klargjort inkludert i prisen enten de kjøpes eller leies. Andre modeller klargjøres delvis automatisk. Enhetene vil da sendes via Leverandøren som bruker 1-2 dager ekstra på installasjon og konfigurering av enhetene slik at de er klare til å tas i bruk av sluttbrukeren. Klargjøring inkluderer en rekke operasjoner rundt oppsett og tilpasning av operativsystem, installasjon av programvare, oppdatering og patching av både maskinvare, operativsystem og applikasjoner, samt eventuelle kundespesifikke tilpasninger definert av Kunden. Leverandøren vedlikeholder sine rutiner for klargjøring slik at de kontinuerlig tilpasses nye produkttyper, maskinvaremodeller, versjoner av operativsystem og applikasjoner. Har kunden i tillegg spesielle ønsker i forbindelse med klargjøring inkluderes dette i Leverandørens rutiner. Utstyr som sendes Leverandøren for klargjøring sendes deretter Kunden fraktfritt.

PC Leie SLA

Leie av PC leveres Kunden basert på modeller og antall angitt i Nettskyavtalens Bilag 1: Priser og omfang samt senere endringsbilag.

SLA	Beskrivelse
Klargjøring	PC Leie inkluderer standard klargjøring av PC standardmodeller slik at de er klar for Kundens bruk.
Fri feilretting av maskinvare	Leverandøren er ansvarlig for feilretting av Leie PC. Feilretting utføres i første rekke fra Leverandørens datasenter.
Fri klargjøring etter feilretting	Fri klargjøring som rettetiltak ved diskbytte eller andre hendelser.
Erstatningsutstyr	Ved feil som krever reparasjon sender Leverandøren snarest ut nytt utstyr pr post eller ved innlevering. Kunden returnerer det defekte utstyret.
Garantiadministrasjon	Leverandøren er ansvarlig for garantihåndtering og reparasjon av enhetene inkludert nødvendige deler.
Endring av utstyr	Kunden kan endre utstyr og modeller i leietiden. Etablering tilkommer.
Fri frakt	Leverandøren dekker frakt i forbindelse med PC Leie
Ingen bindingstid	Det er ikke bindingstid på PC Leie

Etablering

Ved etablering av PC Leie belastes kunden for 1 måneds leiebeløp for utstyret som Etableringsgebyr. Dette gjelder også ved endring/bytte av utstyret.

Fakturering

PC Leie faktureres på forskudd for 3 måneder av gangen.

Avslutning

Ved avslutning av PC leie skal Kunden sende skriftlig oppsigelse til Leverandøren. Leieperiode ansees avsluttet når utstyret er tilbakelevert til Leverandøren. Eventuelt restbeløp som er forskuddsfakturert tilfaller Leverandøren.

Utkjøp

Kunden kan når som helst kjøpe ut utstyret til en verdi som beregnet under:

$$\text{Utkjøpspris} = (36 \text{ månedsleier}) - (\text{Antall månedsleier hvor utstyret har vært leiet}) + (3 \text{ månedsleier})$$

Utkjøpsprisen kan likevel ikke bli mindre enn 3 måneders leie.

Tap og skade på utstyr

Ved tap og/eller skade ut over slitasje ved normal bruk er Kunden ansvarlig for å erstatte det leide utstyret. Erstatning tilsvarer det laveste av reparasjonskost eller Leverandørens standard utkjøpsverdi ved taps/skadetidspunkt. Kunden skal melde tap eller skade til Leverandøren skriftlig uten unødig opphold.