

Nettverksdrift

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

Om tjenesten

Tjenesten inkluderer leveranse av driftet nettverksutstyr til Kunden (Network as a Service - NaaS). Utstyret leveres med standard grunnkonfigurasjon og tilpasninger etter Kundens ønske og behov. Ved førstegangs etablering av tjenesten er tilpasninger av standard grunnkonfigurasjon inkludert med inntil 2 timers arbeid pr kundelokasjon. Videre tilpasninger og utvidelser eller konfigurasjonsendringer dekkes normalt av betingelsene for Support med inntil 30 minutters inkludert arbeid pr henvendelse. Mer omfattende og tidkrevende spesialkonfigurasjon av f.eks. brannmurer belastes som Konsulentarbeid etter medgått tid. Nettverksutstyr som skal leveres Kunden er angitt i Nettskyavtalens Bilag 1: Priser og omfang.

SLA

Nettverksutstyr leveres med følgende SLA:

SLA	Beskrivelse
Proaktiv Drift	Utstyret vedlikeholdes av Leverandøren med de oppdateringer som foreligger fra produsent.
Fri support	Enhver henvendelse til Leverandøren vedrørende Tjenesten inkluderer inntil 30 minutter arbeide. Videre arbeide belastes Kunden som Konsulentoppdrag
Overvåkning	Utstyret overvåkes av Leverandøren for tekniske feil.
Fri feilretting	Fri feilretting på utstyr levert som del av Tjenesten er inkludert.
Responstider	Normal responstid for behandling av hendelser eller forespørsler følger definisjonene i Leverandørens Tjenestebeskrivelse «1. Support» som finnes på www.braathe.no/tjenestebeskrivelser
Erstatningsutstyr	Dersom det er maskinvarefeil på nettverksutstyret og kunden ikke har ekstra reserveutstyr har Leverandøren ekstra utstyr på reservedelslager. Erstatningsutstyr kan hentes eller sendes kostnadsfritt pr post samme dag.

For nærmere definisjoner av oppgaver, klassifisering, prioritering og responstider se Tjenestebeskrivelse «1. Support» på våre nettsider www.braathe.no/tjenestebeskrivelser

Nettverksutstyr

Leveranse av Nettverksutstyr inkluderer følgende:

- Maskinvare
- Lisenser
- Konfigurasjon
- Oppdateringer
- Drift og Support

- Feilretting
- Teknisk overvåking

Følgende er ikke inkludert i tjenestene:

- Montering hos Kunde
- Kabling
- On-site oppmøte

Brannmurer

Brannmurer leveres i ulike versjoner med forskjellig ytelse og funksjonalitet. Det er først og fremst VPN ytelse, Innholdsfiltreringsfunksjonen og integrasjon av WiFi aksesspunkt som skiller modellene.

WiFi Aksesspunkt med WLAN kontroller

WiFi Aksesspunkt leveres i ulike versjoner med forskjellig ytelse og funksjonalitet. Det er først og fremst ytelse og støttede WLAN protokoller/standarder som skiller modellene. Aksesspunktene krever tilkobling til PoE switcher eller separate PoE injektorer.

WiFi dekning

WiFi dekning er avhengig av de rådende forhold i Kundens lokaler. Leverandøren kan bistå Kunden med å utarbeide dekningsplan og/eller gjøre målinger som Konsulentttjeneste.

Switcher

Switcher leveres i ulike versjoner med forskjellig ytelse og funksjonalitet. Det er først og fremst antall nettverksporter, og støtte for PoE som skiller modellene. Switchene er priset pr. nettverksport. Man betaler for tilgjengelige porter i de switchene som blir levert. Man betaler ikke for uplink porter.

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.

Levering, Montering og tilkobling

Nettverksutstyret 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 konsulentttjenester».

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

Etablering

Etablering av Tjenesten belastes med én måneds leie for det gjeldende utstyret. Dette gjelder også ved endringer som bytte til kraftigere modeller og utvidelser av systemet basert på Kundens ønsker.

Innsyn i datatrafikk

Leverandøren har ikke rett til innsyn i trafikk som ikke er i direkte kommunikasjon med Leverandøren. Leverandøren kan derfor heller ikke ta ansvar for innholdet av denne trafikken.

Leverandøren kan dog i visse unntakstilfeller skaffe seg innsyn i trafikken i overensstemmelse med regler gitt av Datatilsynet blant annet i tilfeller hvor det er grunn til å tro at trafikken utgjør eller kan utgjøre et teknisk problem for Kunden, Leverandøren eller andre som benytter nettet.

Begrensninger og forbehold

Utstyret leveres med den funksjonalitet og de begrensninger som foreligger fra produsent. Funksjonalitet endres fra tid til annen i nye versjoner av programvaren.

Leverandøren gir ingen garantier for oppnådd WiFi dekning. Tilfredsstillende dekning i Kundens lokaler kan være avhengig av at det økes antall WiFi Aksesspunkter.

Denne Tjenestebeskrivelsen endrer på ingen måte produsentens rettigheter eller deres betingelser for bruk av utstyret.