

Dokumentguide og Definisjoner

Gjelder fra Mai 2021

Guide over dokumenter tilhørende Braathe Gruppens Avtaleverk

Innhold

1	Om Dokumentguiden.....	2
2	Dokumentkategorier.....	2
3	Forrang og gyldighet.....	2
3.1	Merkantile vilkår.....	2
3.2	Tekniske og leveransevilkår.....	2
4	Leverandørens Tjenester med tilhørende dokumenter.....	3
4.1	Support.....	3
4.2	Timebaserte Konsulenttenester.....	3
4.3	Digital Arbeidsplass.....	3
4.4	IaaS fra Leverandørens Datasentre.....	4
4.5	SaaS tjenester.....	4
5	Definisjoner, begreper og ordliste.....	5

1 Om Dokumentguiden

Dokumentguiden er en orientering og referanse omkring Braathe sitt rammeverk for dokumenter som definerer tjenester som vi leverer og merkantile forhold. I tillegg er det et avsnitt med definisjoner, ordliste og terminologi som benyttes i forbindelse med avtaler og underliggende dokumenter.

2 Dokumentkategorier

Kategori	Beskrivelse
Hovedavtaler	Formelle rammeavtaler og kontrakter som inngås mellom partene med overordnede merkantile forhold og andre reguleringer. Eksempler: Nettskyavtale, SSA-D. Inneholder gjerne mange av våre tjenester levert under ett.
Tjenesteavtaler	Tjenestespesifikke avtaler for kunder som ønsker et begrenset sett av våre tjenester.
Generelle Betingelser	Regulerer merkantile forhold for tjenester som leveres som Løpende Leveranser og Tjenesteavtaler.
Overordnet SLA dokumenter	Overordnede betingelser og beskrivelser gjeldende for flere, eller alle Tjenester levert av Braathe Gruppen. Eksempel: «Sikkerhet SLA for Braathe Gruppen Tjenester»
Tjenestebeskrivelser	Beskrivelser av de enkelte tjenester inkludert SLA for tjenesten. Tjenestebeskrivelser dekker tjenester som leveres som del av Hovedavtaler, Tjenesteavtaler og under Generelle Betingelser. Noen tjenester kan leveres under flere merkantile reguleringer.

3 Forrang og gyldighet

Dokumentene har innbyrdes forrang gjeldende for merkantile vilkår samt tekniske og leveransemessige vilkår som følger:

3.1 Merkantile vilkår

1. Vilkår i gyldige Hovedavtaler mellom partene har forrang foran vilkår angitt i alle andre dokumenter ved motstrid. Unntak fra forrang er angitt eksplisitt.
2. Vilkår i gyldige Tjenesteavtaler mellom partene har forrang foran vilkår angitt i andre dokumenter ved motstrid. Unntak fra forrangen er angitt eksplisitt.
3. Vilkår angitt i «Generelle Betingelser» gjelder for alle tjenester som leveres fra Leverandøren med mindre det er angitt vilkår i gyldig avtale mellom partene som har forrang.

3.2 Tekniske og leveransevilkår

Tekniske og leveransevilkår angis i Tjenestebeskrivelser og vil normalt omfatte en SLA.

- Tjenestebeskrivelser vil normalt angi om tjenesten leveres underlagt vilkår i gyldig Hovedavtale, Tjenesteavtale, Generelle Betingelser eller flere av disse.
- Vilkår, bestemmelser og beskrivelser gjelder utelukkende den angitte tjenesten i Tjenestebeskrivelsen.
- Tjenestebeskrivelser skal eksplisitt angi eventuelle unntak fra overordnede vilkår.

4 Leverandørens Tjenester med tilhørende dokumenter

Referanseliste over Braathe Gruppens Tjenester med tilhørende dokumenter som regulerer våre leveranser.

4.1 Support

Supporttjenestene er reaktive tjenester som utføres på grunnlag av forespørslar fra Kunden eller hendelser i systemet. Support inngår i mange av våre tjenester og vi har derfor en felles Tjenestebeskrivelse med forklaringer på hvordan Support leveres, kategorisering av hendelser med tilhørende responstider og andre bestemmelser.

Referanse	Innhold
Gyldighetsområde	Tjenester som eksplisitt inkluderer Support som del av sin Tjenestebeskrivelse
Avtaledokumenter	Nettskyavtale, SSA-D, Generelle Betingelser Løpende Leveranser og Tjenesteavtaler
Tjenestebeskrivelser	Tjenestebeskrivelse Support

4.2 Timebaserte Konsulent tjenester

Timebaserte Konsulent tjenester utføres på bestilling fra kunden og gjelder arbeid som ikke er inkludert som del av andre Tjenester som kunden har. Tjenestene utføres etter nærmere avtale og er regulert av aktuelle dokumenter angitt i tabellen her.

Referanse	Innhold
Gyldighetsområde	Utførelse av Konsulent tjenester
Avtaleformer	Nettskyavtale, SSA-D, Generelle Betingelser Løpende Leveranser og Tjenesteavtale Konsulent
Tjenestebeskrivelser	Tjenestebeskrivelse Timebaserte Konsulent tjenester

4.3 Digital Arbeidsplass

Digital arbeidsplass er et komplett sett av abonnementstjenester for levering av sluttbrukertjenester til våre kunder. Tjenestene leveres fra Braathe Gruppens datasentre, Microsoft sine skytjenester, eller en kombinasjon av disse. Tjenestene dekker de fleste behov for våre kunders drift av både klassiske flerlags applikasjoner og moderne nettskybaserte løsninger. For IaaS tjenester som er levert som en del av Digital Arbeidsplass fra Braathe Gruppens Datasentre er det en egen SLA som også inkluderer drift av kundens fagapplikasjoner. Tjenestene inkluderer også drift av endepunkter så som PC, Mac, mobil og nettbrett.

Referanse	Innhold
Gyldighetsområde	Sluttbrukertjenester, Applikasjonsdrift, drift av endepunkter
Avtaleformer	Nettskyavtale, SSA-D

Referanse	Innhold
Tjenestebeskrivelser	Tjenestebeskrivelse Support Sikkerhet SLA for Braathe Gruppens Tjenester Digital Arbeidsplass Felles Vilkår Digital Arbeidsplass Fra Braathe Datasentre Digital Arbeidsplass Online Digital Arbeidsplass Utgåtte Tjenester Backup SLA

4.4 IaaS fra Leverandørens Datasentre

Braathe Gruppens IaaS tjenester levert fra egne Datasentre er et sett av standardiserte tjenester for å levere driftet VM med tilhørende databehandlings-, lagrings- og nettverksressurser. Tjenesten inkluderer drift av Felles Infrastruktur, Virtualiseringsplattform, nettverk og operativsystemet på VM'en. Typisk benyttes tjenesten for å kjøre kundens egne applikasjoner og systemer som tilbys på Internett, men kan også dekke andre behov.

Referanse	Innhold
Dekningsområde	VM hosting, IaaS tjenester
Avtaleformer	Nettskyavtale, SSA-D
Tjenestebeskrivelser	Support Sikkerhet SLA for Braathe Gruppens Tjenester IaaS tjenester fra Leverandørens Datasentre Backup SLA

4.5 SaaS tjenester

Tjenestene består av diverse standardtjenester for spesifikke formål som leveres fra Leverandørens datasentre via webbasert grensesnitt og inkluderer en SLA som omfatter drift.

Referanse	Innhold
Gyldighetsområde	Standard SaaS Tjenester fra Leverandøren
Avtaleformer	Generelle Betingelser
Tjenestebeskrivelser	Se tjenestekatalog for den enkelte SaaS Tjenestebeskrivelse

5 Definisjoner, begreper og ordliste

Begrep	Definisjon
Citrix	Plattform fra Citrix for å levere en publisert desktop og publiserte applikasjoner som driftes (vanligvis) fra en annen lokasjon enn der sluttbruker befinner seg. Citrix er et tillegg til Microsoft sin RDS plattform med bedre funksjonalitet og ytelse. (Se også RDS)
COLO	«CO-LOcation» Kunde-eid utstyr som er plassert i Braathe Gruppens Datasenter. En COLO avtale vil normalt inneholde levering av strøm og kjøling samt nettverk og andre definerte ressurser til utstyret. COLO avtale kan være for et antall U i ett felles rack eller gjelde hele rack.
Dedikert Maskinvare	Fysisk utstyr som er reservert kundens eksklusive bruk.
Felles Infrastruktur	Dekker Braathe Gruppens egen infrastruktur i sine egne datasentre som er av felles karakter. Herunder: <ul style="list-style-type: none">• Strøm, UPS, generator og kjølesystemer• Brannvern, fysiske sikringstiltak• Felles nettverk, kommunikasjonslinjer og utveksling mot Internett• Felles databehandlings- og lagringsutstyr• Felles virtualiseringsplattform
Fellestjenester	Applikasjoner eller tjenester som er basert på en plattform som deles av mange kunder. Eksempel på dette er Exchange e-postservere som driftes fra Braathe Gruppen sine datasentre.
Force Majeure	En utilsiktet og alvorlig hendelse som ligger utenfor partenes kontroll, og som man med rimelighet ikke kunne forutse eller sikre seg mot på en hensiktsmessig måte, og som gjør det umulig for en av partene å oppfylle sine avtaleforpliktelser. Force Majeure kan inkludere krig, naturkatastrofer, fysisk og/eller digital sabotasje eller terrorangrep, herunder også alvorlige Hackerangrep.
High Availability (HA)	Systemkomponenter som automatisk avløser hverandre ved feil. Øker sannsynlig oppetid over tid da man ikke er avhengig av at enkeltkomponenter alltid virker. HA benyttes som designprinsipp i de fleste av Braathe Gruppens systemer.
IaaS	«Infrastructure as a Service» - Driftet løsning som omfatter nettverks-, lagrings- og behandlingsressurser som normalt kundens administratorer har tilgang til. Eksempelvis IaaS VM.
Leverandøren	Begrepet «Leverandøren» i alle dokumenter benyttes for å angi Braathe Gruppen AS

Begrep	Definisjon
Løpende Leveranse	En tjeneste som leveres uten nærmere skriftlig avtale. Løpende Leveranser er merkantilt regulert av gjeldende Generelle Betingelser som publisert på Braathe Gruppen sitt nettsted. Kunden har implisitt akseptert gjeldende Generelle Betingelser så lenge den aktuelle tjenesten benyttes. Det finnes gjerne også en Tjenestebeskrivelse med nærmere beskrivelser av hva som leveres og hvordan.
MFA	Multi Faktor Autentisering
NaaS	«Network as a Service» Braathe Gruppens utleie av driftet nettverksutstyr som kan omfatte switcher, brannmurer og trådløse aksesspunkter.
Offentlig nettsky	Benyttes først og fremst som betegnelse på et standardisert skytjenestetilbud tilrettelagt for et globalt marked av store globale aktører som Microsoft, Amazon, Google og lignende.
Privat nettsky	En mer tilpasset nettskyløsning tilgjengeliggjort for enkeltkunder eller en begrenset kundegruppe og ikke en global standardtjeneste.
PaaS	«Platform as a Service» Driftet serverapplikasjon som inkluderer underliggende plattform, servere (VM) og serverapplikasjon, f.eks instans av databaseserver. Kunden har kun tilgang til DB instansen, ikke underliggende tjenester.
RDS	Remote Desktop Services. Microsoft sin plattform for å levere en publisert desktop og publiserte applikasjoner som driftes (vanligvis) fra en annen lokasjon enn der sluttbruker befinner seg. (Se også Citrix)
RPO	«Recovery Point Objective» Målsetning om hvor langt tilbake i tid man kan tape data på grunn av en utilsiktet hendelse. Typisk vil dette være knyttet til hvor ofte det tas backup og eventuelle sekundære kopier av backup.
RTO	«Recovery Time Objective» Målsetning om hvor lang tid det maksimalt skal ta å gjenopprette et system etter en utilsiktet hendelse. Det kan være nærmere betingelser knyttet til angitt RTO.
SLA	Service Level Agreement: Vilkår og beskrivelse av tjenester som forklarer omfanget av tjenesten, hvordan tjenesten leveres og hva Kunden kan forvente av tjenestenivå.
SaaS	«Software as a Service» – applikasjonstjenester som normalt leveres via webbasert grensesnitt.
Terminalserver	En datamaskin hvor en eller flere brukere kan logge seg på samtidig og tilbyr tilsvarende funksjonalitet som en vanlig PC med sluttbrukerapplikasjoner. Desktop eller applikasjon presenteres via nettverk/internett til sluttbrukerens endepunkt.

Begrep	Definisjon
Tjenestebeskrivelse	Dokument som beskriver hva en tjeneste består av og hvordan den skal leveres. Inkluderer spesielle betingelser som gjelder for tjenesten.
TSv	Virtuell Maskin (VM) som er satt opp for å levere Terminalserver funksjonalitet. Standard for alle Terminalservere fra Leverandøren
Virtualiseringsplattform	Abstraksjonslag mellom fysisk databehandling- og lagringsutstyr og VM som tillater at flere instanser av VM med sine OS installasjoner kan kjøres samtidig og uavhengig av hverandre.
VM	«Virtuell Maskin» – Server instans med operativsystem som kjører på et virtualiseringslag, normalt på en felles plattform, men kan være på dedikert maskinvare
AaaS	«Application as a Service» Klassiske applikasjonstjenester designet som Windows desktop applikasjoner som leveres enten via RDS eller Citrix type plattform.