

Tjenestebeskrivelse for Digital Arbeidsplass fra Leverandørens Datasenter

Tjenestebeskrivelse versjon gjeldende fra Januar 2024, for tjenester levert under Nettskyavtale versjon 5 eller senere, og SSA-D.

1 Om Tjenestene

Tjenestebeskrivelsen omfatter databehandlings-, lagrings- og tilgangstjenester fra Leverandørens egne datasentre.

Digital Arbeidsplass fra Leverandørens Datasenter er inndelt i følgende kategorier:

Tjenestekategori	Beskrivelse
Felles Infrastruktur	<ul style="list-style-type: none">Fysiske datasenterlokasjoner med kablingssystemer, fysisk adgangsbegrensning, adgangskontrollsystemer, fysiske overvåkingssystemer, alarmsystemer, brannslukningssystemer mm.Fysiske servere, lagring og utstyr som drifter Fellestjenester og Kundededikerte VM'er inkludert Terminalserver VM'erVirtualiseringsplattformNettverk inkludert felles brannmurer, sikkerhetsutstyr med merDatasenter kommunikasjonslinjerKraftforsyning og kjøling
Fellestjenester	<ul style="list-style-type: none">Felles Active DirectoryFelles Exchange Server mailtjenesterFelles Windows Remote Desktop Services og Citrix infrastrukturPåloggingsportaler
Nettsky Grunntjenester IaaS/PaaS	Grunntjenester er felles for Kundens brukere og belastes på organisasjonsnivå: <ul style="list-style-type: none">Kundededikert VM for Fil/Print Azure ADKundededikerte VM(er) for ServerapplikasjonerKundededikerte VM(er) for Databaseservere
Nettsky Brukertjenester	Belastes pr. bruker pr. måned ut fra den enkelte Bruker sine tilganger og funksjoner: <ul style="list-style-type: none">Terminalserver VM, terminalserver tjenester, portaler og sikkerhetsfunksjonerOffice 365Kundespesifikke klientapplikasjoner på TerminalservereProduktivitetsverktøy

Brukertjenestene leveres som navngitte enkelttjenester eller som pakker bestående av flere av de navngitte tjenestene, i henhold til Nettskyavtalens Bilag 1: «Priser og omfang» eller SSA-D bilag.

2 Andre vilkår

Alle tjenester beskrevet her leveres i henhold til vilkår i følgende dokumenter:

- Digital Arbeidsplass Felles Vilkår
- Sikkerhet SLA for Braathe Gruppen Tjenester
- Tjenestebeskrivelse Support
- Backup Policy

Brukertjenestene i denne Tjenestebeskrivelsen er dekket av Proaktive Driftstjenester og Reaktive Supporttjenester, som beskrevet nærmere i tjenestebeskrivelsen «1. Support» med mindre det er gjort unntak eller tillegg for den enkelte deltjeneste.

Tjenestene som beskrevet her leveres fra Leverandørens datasentre. Datasentrene er beskrevet i egen Tjenestebeskrivelse «Braathe Gruppens Norske Datasentre» som kan oversendes Kunden på forespørsel.

3 Digital Arbeidsplass SLA

Alle Fellestjenester og Felles Infrastruktur leveres med Digital Arbeidsplass SLA inkludert. *(Tidl. ASP Standard SLA)*. For dedikerte VM'er kan Kunden også velge å benytte Hosting SLA-avtaler for VM'er. Dette gjelder pr VM enkeltvis, og Kunden kan ha en blanding av ulike SLA'er på sine forskjellige dedikerte ressurser. SLA-nivå som er valgt for de enkelte dedikerte tjenestene er angitt i Nettskyavtalens Bilag 1: Priser og omfang.

SLA-Nivåene inkluderer følgende tjenester på tjenester og enheter som Kunden abonnerer på:

3.1 Digital Arbeidsplass SLA fra Leverandørens Datasenter

SLA Punkt	SLA Verdi
SLA Punkt	SLA Verdi
HA Felles Infrastruktur	Felles Infrastruktur leveres med HA
HA Fellestjenester	Fellestjenester leveres med HA på fysisk utstyr og/eller på applikasjonsnivå
Georedundant Datalagring Fellestjenester	Datalagring for Fellestjenester gjøres med forsinket replikering til sekundær lokasjon
HW Systemdrift	Inkludert for Felles Infrastruktur, Fellestjenester og Kundededikert fysisk server
OS Patching Kundededikert VM	Inkludert
Overvåkning	Inkludert for Felles Infrastruktur, Kundededikert VM og fysisk server.

SLA Punkt	SLA Verdi
Fri Support¹	Inkludert i henhold til Tjenestebeskrivelse «Support»
Fri gjenoppretting	Gjenoppretting fra siste gyldige backup, eller tilbakestilling til fabrikkinnstillinger og reinstalleringsprosedur etter teknisk feil
Tilgang vakttelefon	Inkludert i henhold til Tjenestebeskrivelse for «Support»
Backup	Inkludert i henhold til Tjenestebeskrivelse «Backup Policy»
Sikkerhet	Inkludert i henhold til leverandørens gjeldende Sikkerhetspolicy og Tjenestebeskrivelse «Sikkerhet SLA for Braathe Gruppen Tjenester»
Brannmur	All trafikk inn og ut av datasenter reguleres av felles brannmur med underliggende standardregler. I tillegg etableres Kundespesifikke regler etter behov.
Båndbredde	100 Mb/s Standard båndbredde kapasitet pr. VM/Server, ekstra båndbredde som opsjon.
Vedlikehold MS SQL DB Server	Inkludert, gjelder installasjon av tekniske oppdateringer. Hovedversjonsoppgradering kan utføres som Timebasert Konsulentteneste på forespørsel
Oppdatering Fagapplikasjon²	Sikkerhetsmessige-, tekniske- og versjonsoppdatering av Kundens server og klient programvare som kjører i Leverandørens Datasentre, inkludert inntil 2 timers arbeid pr sak. Arbeid utover 2 timer belastes etter medgått tid i henhold til tjenestebeskrivelse for Timebaserte Konsulenttenester
VPN	Site-to-Site VPN mellom kundelokasjoner og Leverandørens Datasenter for print eller andre integrasjoner. Tjenesten er priset med en løpende kostnad pr VPN tunnel.
Oppetidsgaranti	99,8% for Felles Infrastruktur og Fellestjenester
Dekningsperiode oppetidsgaranti	08:00 – 18:00 virkedager
Servicevindu	Vanlig regelmessig vedlikehold utføres uten nærmere varsel hver torsdag fra kl. 21:00 til fredag 06:00. Perioder med nedetid på hele/deler av tjenestene kan forekomme i Servicevinduet.

¹Se Tjenestebeskrivelse «1.Support» for nærmere betingelser

²Se avsnitt «Forbehold og begrensninger nedenfor»

For VM'er med alternativ SLA se Tjenestebeskrivelse «Nettsky Infrastrukturtenester fra Braathe Gruppens Norske Datasentre (IaaS)»

4 Nettsky Grunntjenester IaaS/PaaS

Ulike Nettsky Infrastrukturtjenester (IaaS) leveres i form av et avtalt sett med Kundededikerte VM'er i kombinasjon med PaaS som understøtter Kundens Nettsky Brukertjenester på forskjellig måte. Infrastrukturtjenestene er nærmere beskrevet i egen tjenestebeskrivelse, som angitt over. Tjenestene gjelder for Kunden samlet og belastes pr. Kunde pr. måned. SLA for IaaS/PaaS tjenester følger tabell i avsnitt «Digital Arbeidsplass SLA fra Leverandørens Datasenter».

Tjeneste	Beskrivelse
Dedikert Fil/Print	<p><i>Obligatorisk tjeneste for kunder med Publisert Desktop. Dedikert VM som er reservert for:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Filtjenester for Kunde inkludert felles filområder, hjemmeområder og lagring av brukerprofiler • Printserver • Azure AD Connect
Dedikert Applikasjonsserver	Kundededikert VM tilpasset kjøring av kundens serverapplikasjoner
Dedikert DB Server	Kundededikert VM tilpasset databasetjenester så som Microsoft SQL Server
Microsoft SQL Server 2Core lisens	Microsoft SQL Server lisens. Abonneres på med det samme antall kjerner som VM det kjører på, minimum 4 kjerner pr VM. Ubegrenset antall brukere.
SQL Brukertilgang	<p>Microsoft SQL Server SAL lisens</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kan kun benyttes for autentiserte brukere • Kan ikke benyttes for applikasjoner som tilbyr anonym tilgang via Web eller lignende • Server må være enten Core eller SAL lisensiert
Dedikert DB Instans	Kundededikert Microsoft SQL Server instans på felles DB Server. Inkluderer SQL Server Core lisenser.
Dedikert fysisk Server	Kundededikert Fysisk server. Se Tjenestebeskrivelse «IaaS Tjenester fra Leverandørens Datasenter» for SLA og beskrivelse.

5 Nettsky Brukertjenester

Nettsky Brukertjenester leveres som Standard Brukerpakker produsert i Leverandørens datasenter og levert til brukeren via RDS eller Citrix terminalserver. Brukerpakkene finnes i varianter som kun gjelder tjenester levert fra Leverandørens Datasenter og varianter som inkluderer Online tjenester og drift av endepunkter. For Online tjenester og endepunkt drift se Tjenestebeskrivelse «Digital Arbeidsplass Online»

Brukertjenester belastes pr. navngitt bruker med tilgang til tjenesten. Kunden kan ha forskjellige brukere med forskjellige pakker. Det er ikke mulig å kombinere pakker med Remote Desktop Services og Citrix for samme Kunde.

5.1 Brukertjenester SLA:

SLA Punkt	SLA Verdi
Terminalserverkapasitet	Det allokeres 1 Terminalserver pr 10 brukere. Ved midlertidig bortfall av 1 eller flere terminalservere vil løsningen få redusert ytelse inntil forholdet er rettet. For kunder med 10 eller færre brukere og dermed kun 1 Terminalserver, vil feil på denne terminalserveren medføre nedetid inntil forholdet er rettet.
Terminalserver spesifikasjon²	Terminalservere leveres som VM (TSv) 6 vCPU 32 GB RAM 80 GB Disk
Terminalserver redundans og lastbalansering¹	TSv er fordelt mellom fysiske datamaskiner slik at feil på en underliggende fysisk maskin ikke hindrer pålogging. Bruker tilordnes TSv med færrest antall allerede innloggede brukere.
Terminalserver HA	Kundens TSv fordeles på forskjellige underliggende fysiske servere slik at svikt i en enkelt fysisk server ikke hindrer kundens tilganger.
Terminalserver påloggingstid (Citrix)	Snitt påloggingstid for brukeren skal normalt være mindre enn 45 sekunder fra brukerautentisering bekreftet til Interaktiv sesjon aktivert som målt av Citrix Director.
Nattlig omstart Terminalserver	TSv gjør automatisk omstart hver natt i perioden 02:00 til 04:00 Omstart er rullerende mellom TSv tilhørende kunden. Bruker varsles om forestående omstart og kan logge av/på og vil bli omdirigert til annen TSv

¹ Gjelder ikke kunder med inntil 10 brukere

²TSv tilleggskapasitet kan kjøpes som ekstra ressurspool

5.2 Nettsky Brukertjenester pakketyper

Pakketype	Beskrivelse
BRA Desktop	<p>Publisert Windows Remote Desktop Services fra Leverandørens Datasenter</p> <p>Inkludert Kundededikerte Terminalserver VM(er) installert med:</p> <ul style="list-style-type: none">• Office 365 applikasjoner – (Teams ikke støttet)• Kundens fagapplikasjoner• Produktivitetsverktøy <p>Office 365 lisenser gjelder også for installasjon på brukerens enheter</p>
BRA Desktop Plus	<p>Publisert Citrix Desktop fra Leverandørens Datasenter</p> <p>Inkludert Kundededikerte Terminalserver VM(er) installert med:</p> <ul style="list-style-type: none">• Office 365 applikasjoner med begrenset Teams-støtte¹• Kundens fagapplikasjoner• Produktivitetsverktøy <p>Office 365 lisenser gjelder også for installasjon på brukerens enheter</p>
BRA Complete (E3/E5)	<p>Publisert Citrix Desktop fra Leverandørens Datasenter</p> <p>Inkludert Kundededikerte Terminalserver VM(er) installert med:</p> <ul style="list-style-type: none">• Office 365 applikasjoner med begrenset Teams-støtte¹• Kundens fagapplikasjoner• Produktivitetsverktøy <p>Drift av brukerens endepunkter og inkludert lisenser for Microsoft 365 E3/E5 på disse. Se tjenestebeskrivelse «Digital Arbeidsplass Online» for vilkår.</p>

¹Teams er støttet på Citrix Desktop med visse begrensninger i funksjonalitet og ytelse i henhold til gjeldende versjoner av nødvendig programvare fra Microsoft og Citrix. Full Teams ytelse og funksjonalitet er tilgjengelig ved bruk av Teams installert lokalt på brukerens endepunkter.

²Gjelder for Terminalservere med Windows 2019 OS eller nyere

Applikasjonspublisering

Applikasjoner publiseres som standard til sluttbrukere via en Publisert Desktop. På forespørsel kan kunder i tillegg få tilgjengeliggjort enkelte applikasjoner som Publiserte Applikasjoner direkte. Dette har ingen prisinnvirkning

6 Applikasjonstjenester

Applikasjonstjenester omfatter programvare installert på Kundededikerte VM'er (App og DB) samt sluttbruker programvare installert på Terminalservere. Applikasjonstjenester er inndelt i følgende kategorier:

6.1 Applikasjonstjenester kategorier

Kategori	Beskrivelse
Microsoft Standardapplikasjoner	Ulike standard Microsoft-applikasjoner lisensiert under Microsoft CSP modell for bruk på terminalservere og brukerens endepunkter. Lisens, drift og support er inkludert i brukerpakke.
Andre standardapplikasjoner	Standard brukerprogramvare og produktivitetsverktøy f.eks. Adobe Acrobat Reader eller tilsvarende.
En-lags fagapplikasjon	Kundens sluttbruker klientapplikasjon installert på Terminalserver. Applikasjonen lagrer data direkte til Kundens dedikerte filserver, terminalserver (Systemdata) eller annen egnet plass.
To-lags fagapplikasjon	Applikasjon som krever sluttbruker klientapplikasjon installert på Terminalserver og som benytter en felles serverapplikasjon installert på Applikasjonsserver eller Databaseserver. Lagring til filserver, databaseserver, terminalserver (systemdata) eller annen egnet plass.
Tre-lags fagapplikasjon	Applikasjon som krever sluttbruker klientapplikasjon installert på Terminalserver, felles serverapplikasjon installert på Applikasjonsserver og en databaseserver.

6.2 Applikasjonstjenester SLA

SLA Punkt	SLA Verdi
Support	Inkludert i henhold til Tjenestebeskrivelse «Support»
Drift	Inkludert i henhold til avsnitt ovenfor «Digital Arbeidsplass SLA fra Leverandørens Datasenter»
Lisens	Lisens er inkludert for Microsoft Standardapplikasjoner. For andre applikasjoner se angivelse i Leverandørens gjeldende prisliste/tjenestekatalog.

7 Tilleggstjenester

Tilleggstjenester belastes pr bruker pr måned eller som angitt i gjeldende prislister. Avtalte Tilleggstjenester som angitt i Nettskyavtalens Bilag 1: Priser og Omfang inkluderer Reaktiv Support og Proaktiv Drift i form av versjonsoppgraderinger av klient installert på Terminalserver og eventuelt tilhørende programvare på applikasjonsserver.

Nettskyavtalens Bilag 1: Priser og omfang angir hvorvidt det er inkludert lisens for programvaren fra Leverandørens side. Dersom lisens ikke er inkludert må Kunden selv lisensiere produktet.

Versjonsoppdatering av Kundens programvare som kjører i Leverandørens Datasentre er inkludert med inntil 2 timers arbeid pr sak. Arbeid utover 2 timer belastes etter medgått tid jf avtalens betingelser og tjenestebeskrivelse for Timebaserte Konsulentttjenester. Forutsetninger for å kunne utføre kostnadsfrie versjonsoppdateringer er som følger:

- Komplette automatisk installasjonsprogram må være tilgjengelig fra programvareprodusent
- Manuell datakonvertering eller dataflytting må ikke være påkrevd
- Manuell redigering av konfigurasjonsfiler eller registerinnstillinger må ikke være påkrevd

Tjeneste	Beskrivelse
BRA Mail	<ul style="list-style-type: none">• Brukertilgang til MS Exchange Fellestjeneste via mobilclient, lokalt installert Outlook, Outlook kjørende på terminalserver og Outlook Web Access• Lagringsplass for e-post, inntil 25GB pr postboks/bruker• Lagringsplass for e-post belastes etter forbruk når forbruket pr postboks/bruker overstiger angitt størrelse i Bilag 1: Priser og omfang.• Lisens for Exchange-tilgang er inkludert i tjenesten, mens lisens for Outlook dekkes av brukerens egen lisens på Microsoft Office.
Felles Mailbokser	<ul style="list-style-type: none">• Ressursmailbokser uten innboks, som kun aksesseres av andre lisensierte Exchangebrukere, er gratis.• Ordinære felles mailbokser med innboks og mailboksstørrelse < 2GB, som kun aksesseres av andre lisensierte Exchange brukere, er gratis.• Ordinære felles mailbokser med innboks og mailboksstørrelse større enn 2GB, eller som aksesseres av andre ulisensierte brukere, er betalbare.

8 Oppetid

Leverandøren garanterer 99,8% oppetid i basisperioden (virkedager 08.00 – 18.00) avregnet pr kvartal for tjenester som kjøres i Leverandørens Datasentre og som har «Digital Arbeidsplass SLA». Garantien gjelder Felles Infrastruktur og Fellestjenester som angitt i avsnitt 1. «Om Tjenestene» for systemer og utstyr under Leverandørens kontroll, til og med Leverandørens utstyr som er i direkte utveksling mot Internett. Nedetid måles innenfor basisperioden på ulike punkter i Kundens løsning, og unntatt tid trekkes fra eventuell nedetid før oppetidsgraden beregnes.

Driftsavbrudd på grunn av følgende hendelser regnes som unntatt tid og omfattes ikke av oppetidsgarantien:

- Varslet og avtalt vedlikehold/nedetid
- Forsinkelser som skyldes at Kunden ikke kan besvare om tjenesten fungerer eller ikke
- Nedetid som er forårsaket av feil som skyldes Kunden eller Kundens underleverandører
- Nedetid utenfor basisperioden
- Nedetid som definert i «Sikkerhet SLA for Braathe Gruppens Tjenester»
- Force majeure, inkludert:
 - Hackerangrep
 - DDoS angrep
 - Vesentlige hendelser på nasjonalt, regionalt og globalt nivå
- Feil i offentlige nettskytjenester som innvirker på tilganger og funksjonalitet.

Beregning Oppetid

Utregning av oppetid baseres på følgende formel:

Oppetid i % = $1 - (\text{Total netto nedetid i perioden} / \text{total basistid i perioden})$.

Det er 630t total basistid i et kvartal. 99,8% oppetid tilsvarer til sammen 1t og 15 min nedetid pr kvartal ($99,8\% = 1 - 1,26t/630t$).

Oppetidsgarantien dekker Felles Infrastruktur og Fellestjenestene. Disse tjenestene er implementert med en høy grad av redundans, slik at sannsynligheten for at nedetid oppstår er svært liten.

Tjenestene defineres som oppe når Felles Infrastruktur og Fellestjenester som definert i kapittel 1 er tilgjengelige og fungerer for et flertall av kundene eller sluttbrukerne. Enkeltstående feil på kundededikerte serverressurser som Terminalservere, Filservere, Applikasjonsservere og Databaseservere, eller i eksterne nettskytjenester fra Microsoft eller andre, vil også kunne oppleves som nedetid for enkeltkunder eller enkeltbrukere uten at det er dekket av oppetidsgarantien. Slike feil vil likevel klassifiseres med høy prioritet jf Tjenestebeskrivelse for Support, og normalt rettes i løpet av kort tid.

Refusjon under oppetidsgarantien beregnes kvartalsvis pr kunde og avregnes på SKU-nivå i henhold til følgende matrise på første faktura etter den aktuelle perioden for refusjon.

Tilgjengelighet i basisperioden	Refusjon
99,8 % eller høyere	Ingen refusjon
Under 99,8 %	10 % av berørte tjenesters månedsbeløp
Under 99,5 %	20 % av berørte tjenesters månedsbeløp
Under 99 %	30 % av berørte tjenesters månedsbeløp
Under 95%	50% % av berørte tjenesters månedsbeløp og godkjent hevingsgrunnlag for kontraktens bindingstid

En oppetid målt etter oppetidsgarantien på under 95% defineres som kontraktsbrudd og er dermed godkjent grunnlag for heving av avtalen med hensyn til bindingstid.

9 Backup

Backup av tjenester i denne Tjenestebeskrivelsen er angitt i dokument «Bakup SLA» under avsnitt for Digital Arbeidsplass fra Leverandørens Datasenter.

10 Forbehold og begrensninger

10.1 Versjoner av programvare

Leverandøren vil til enhver tid kunne gi informasjon om hvilke versjoner av programvare og operativsystemer som planlegges tilgjengeliggjort. Normalt vil siste versjon (hovedversjon) av applikasjoner gjøres tilgjengelig når den av Leverandøren vurderes som stabil nok for formålet. Unntak fra dette vil forekomme. Kunden kan på eget initiativ be om versjonsoppdatering, og Leverandøren vil etterkomme slike ønsker dersom det ikke er spesielle grunner til å utsette versjonsoppdatering. Kunden kan ikke forvente å kunne ligge mer enn 1 generasjon bak lanseringsløpet for nye hovedversjoner uten at det vil kunne medføre drift- og kompatibilitetsproblemer. Leverandøren kan pålegge kunden å følge utviklingen i tjenestene når Leverandøren anser det hensiktsmessig av drifts- og sikkerhetsmessige årsaker dersom kunden benytter versjoner som ligger 2 eller flere generasjoner bak gjeldende hovedversjon, også for operativsystemer.

10.2 Lisenser

Dersom Kunden eier lisensene, er Kunden ansvarlig for eventuelle lisenskostnader som endring av programvareversjon vil kunne medføre. Da er også Kunden ansvarlig for å sørge for at nye versjoner blir tilgjengeliggjort for Leverandøren. Dette må skje i henhold til vilkår fastsatt av lisensleverandøren. Skriftlig



dokumentasjon for Kundens egne lisenser og påfølgende oppgraderinger skal forelegges Leverandør. Priser som er angitt for lisenser gjelder lisenser som leveres av Leverandør.

10.3 Oppgradering av Kundens Fagapplikasjoner

Ved oppgraderinger av fagapplikasjoner er arbeid inntil 2 timer pr sak inkludert i tjenesten. Arbeid ut over 2 timer pr sak vil belastes Kunden etter Medgått tid i henhold til Tjenestebeskrivelse for Timebaserte Konsulenttenester.

10.4 Support fagapplikasjon

Support på fagapplikasjoner gjennomføres etter «Best Effort», og er normalt begrenset til teknisk støtte for å få applikasjonen til å kjøre feilfritt. Annen fagsupport knyttet til optimal bruk og konfigurasjon utføres normalt av produsenten eller fagapplikasjonsleverandøren.

11 Endringslogg januar 2024

- Beregningen av eventuelle refusjoner baseres nå på månedsbeløpet for de spesifikke tjenestene som er berørt, og ikke hele kontraktsverdien.