

Tjenestebeskrivelse for nettverksdrift (NaaS)

Tjenestebeskrivelse gjeldende fra 01.02.26 for Løpende Leveranser,
Nettskyavtale eller SSA avtale.

1 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.

2 Generelle Betingelser

Tjenesten leveres under gjeldende Generelle Betingelser som publisert på Leverandørens nettsted dersom kunden ikke har annen avtale som regulerer forhold ved NaaS. Dersom det er motstrid mellom Generelle Betingelser og denne Tjenestebeskrivelse har denne Tjenestebeskrivelsen forrang.

3 Nettskyavtale, SSA-avtale

Dersom det foreligger en gyldig løpende avtale av typen Nettskyavtale eller SSA, har den avtalen forrang foran denne Tjenestebeskrivelsen.

4 Andre Betingelser

Tjenesten leveres i henhold til betingelser i Leverandørens gjeldende Tjenestebeskrivelser for Support og Timebaserte konsulenttjenester som publisert på Leverandørens nettsted.

4.1 Tap eller skade

Ved tap eller skade ut over slitasje ved normal bruk, er Kunden ansvarlig for å erstatte utstyret. Erstatning tilsvarer det laveste av reparasjonskost eller Leverandørens erstatningsverdi ved taps-/skadetidspunkt. Kunden er ansvarlig for å forsikre utstyret om dette ønskes. Kunden skal melde tap eller skade til Leverandøren skriftlig uten unødig opphold.

5 SLA

Nettverksutstyr leveres med følgende SLA:

SLA Punkt	SLA Verdi
Proaktiv Drift	Utstyret vedlikeholdes av Leverandøren med de oppdateringer som foreligger fra produsent.
Fri support	Enhver henvendelse til Leverandøren som gjelder Tjenesten inkluderer inntil 30 minutter arbeide. Videre arbeide belastes Kunden som Konsulentoppdrag.
Bindingstid	Det er ikke bindingstid på NaaS med mindre dette er avtalt.
Minimumsleie	Minimum leie er 12 mnd ved Etablering.
Overvåkning	Utstyret overvåkes av Leverandøren for nedetid og 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 for Support.
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.

For nærmere definisjoner av oppgaver, klassifisering, prioritering og responstider se Tjenestebeskrivelse for Support på våre nettsider <https://braathe.no/avtaledok/>

5.1 Proaktiv drift

Utstyr som har mulighet for automatisert utrulling av nye versjoner vil oppdateres fortløpende når Produsent lanserer ny versjon til produksjon. Ordinært vedlikehold foregår i standard service-/vedlikeholdsvindu.

Dersom det oppstår spesifikke og betydelige nye trusler, kan Leverandøren umiddelbart oppdatere utstyret etter Produsentens anvisning. Dette kan medføre installasjon av versjoner som ikke er å anse som sluppet til produksjon. Kortvarig bortfall av tjenesten i forbindelse med oppdatering må i slike tilfeller påregnes.

6 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

I spesielle tilfeller kan Leverandøren benytte alternativt utstyr i forhold til det som er navngitt i Nettskyavtalens Bilag 1. Utstyret skal ha tilsvarende eller bedre spesifikasjoner som benevnt utstyr og endrer ikke leveransens beskaffenhet.

6.1 Brannmurer

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

- Basis-lisens inkluderer standard lag3 brannmurfunksjonalitet.
- HighSecurity-lisens har i tillegg anti-malware-beskyttelse (AMP) og intrusion prevention System (IPS) samt mulighet for innholdsfiltrering (web). Trusseldefinisjon oppdateres løpende.

6.2 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 separat PoE-adapter.

6.3 WiFi dekning

WiFi-dekning er avhengig av de rådende forhold i Kundens lokaler. Utstyret leveres med automatisk kanalvalg og dual- eller triple-band på 2,4 GHz, 5 GHz og 6 GHz. Individuelle tilpasninger kan utføres ved behov.

Det anbefales at Leverandøren bistår Kunden med å utarbeide dekningsplan og/eller gjøre målinger for optimal dekning. Dette utføres som Konsulentttjeneste. Leverandøren kan ikke garantere optimal dekning dersom Kunden ikke velger bistand til dekningsplan og/eller velger å montere selv.

6.4 Switcher

Switcher leveres i ulike versjoner med forskjellig ytelse og funksjonalitet. Det er først og fremst antall nettverksporter, ytelse og støtte for PoE som skiller modellene.

6.5 VPN

Klient-VPN med 2-faktor autentisering kan etableres som tilleggstjeneste ved behov, som f.eks behov for tilgang til lokale nettverksressurser utenfra. Tjenesten krever Entra ID og installasjon av VPN programvare på klient.

Site to Site (S2S)-VPN kan etableres som tilleggstjeneste ved behov, f.eks behov for kryptert tunnel mellom kundens og Leverandørens lokasjon. Tjenesten krever dedikert, fast IP hos Kunde.

6.6 Tillegg

Noen modeller leveres med støtte for SFP/GBIC-kontakter, antenner til trådløse punkter eller SIM/mobilt nettverk. SFP/GBIC-kontakter og antenner kan leveres som ordinær NaaS tilleggstjeneste. SIM-kort og abonnement dekkes i sin helhet av Kunde. Leverandøren er behjelpelig med bistand i kartlegging av behov og valg av tillegg.

7 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. Abonnementet opphører når utstyret er tilbakelevert til leverandør med mindre bindingstid er avtalt. Tilbakelevering av leid utstyr skal utelukkende skje gjennom sporbar post eller fraktforsendelse. Kostnader i forbindelse med tilbakelevering dekkes av kunde. Eventuelt restbeløp som er forskuddsfakturert ved tilbakelevering tilfaller Leverandøren.

Returadresse:

iteam Braathe AS
Att: Retur NaaS
Nærumveien 24
1580 Rygge

8 Levering, Montering og tilkobling

Leverandøren leverer utstyr ferdig konfigurert, lisensiert og driftet. Tjenestene inkluderer ikke montering, kabling eller fysiske tilkoblinger. Det anbefales at Leverandøren utarbeider dekningsplan (jmf punkt 6.3) og kartlegging av fysisk kabling, for deretter å ta hånd om montering av utstyret. Et slikt oppdrag belastes Kunden etter medgått tid i henhold til Tjenestebeskrivelse for Timebaserte konsulent tjenester. Nettverksutstyret kan også sendes Kunden per post. Det er da Kundens ansvar å montere utstyret.

9 Etablering

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

10 End of Service Life

Utstyr som meldes End of Service Life (EOSL) fra Produsent vil erstattes av Leverandøren, normalt innen rimelig tid før utstyret slutter å motta sikkerhetsoppdateringer.

Ved EOSL vil Leverandøren søke å erstatte med utstyr av tilsvarende eller bedre spesifikasjon som gammelt utstyr. Pris på aktuelle erstatningsenheter følger til enhver tid gjeldende prisliste og vil belastes kunden som normalt ved første faktureringsperiode etter bytte.

Kunden er fritatt fra Etableringskost ved EOSL-bytte initiert av Leverandøren.

Kunden varsles skriftlig innen 3-6 måneder før EOSL bytte iverksettes. Varselet vil inkludere informasjon om eventuell prisendring. I tillegg vil Leverandøren sende ut et nærmere varsel innen 3 uker før nytt utstyr sendes ut.

Om ikke annet avtales, sender Leverandøren nytt utstyr til Kundens kontaktperson pr. post, med instruks om hva som skal utføres. Det anbefales at kunde bestiller Konsulentoppdrag for utførelse.

Kunden er selv ansvarlig for å besørge bytte og montering av enheter i sine lokaler i henhold til instruks medfølgende utstyret. Brukte enheter skal returneres Leverandøren innen 60 dager fra mottak av nytt. Det følger med ferdig utfylt returseddel.

Leverandøren tilbyr on-site bistand ved utstyrsbytte i henhold til betingelser i Tjenestebeskrivelse Timebasert Konsulenttenester på Kundens forespørsel.

11 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.

12 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.

Leverandøren har begrensede muligheter til feilsøking dersom Kunden velger å leie kun deler av nettverket.

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

13 Endringsmelding

Q1 2026

- Angitt at bindingstid kan avtales
- Angitt minimumsleie ved etablering
- Presisert punkt om tillegg (VPN, antenner)
- Generelle tekstpresiseringer