

Tjenestebeskrivelse for Digital Arbeidsplass Online

Tjenestebeskrivelse gjeldende fra 1.12.2022

1 Gyldighet

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 som publisert på Leverandørens nettsted:

- 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 «Support» med mindre det er gjort unntak eller tillegg for den enkelte deltjeneste.

Del 1: Microsoft Online lisenskjøp

Kunden kan kjøpe Microsoft Online-lisenser som rent varekjøp. Dette gjelder Microsoft 365- og Office 365-lisensbaserte produkter og tjenester, samt utvalgte Microsoft Azure-produkter og -tjenester.

SLA Punkt	SLA Verdi
Grunnleggende etablering av O365 og Azure Tenant	Inkludert i Etableringsgebyr
Standard lagringssted for nye O365 Tenant	Norge ¹
Etablering av O365 Subscription og lisenser	Inkludert i Etableringsgebyr
Oppsett av administrative kontoer for Kundens Tenant med MFA	Inntil 5 administrative kontoer for kundens brukere inkludert i Etableringsgebyr
Support vedrørende feil i Tenant og Subscription	Inkludert

¹Datalagring i henhold til Microsoft sin gjeldende Tjenestebeskrivelse

1.1 Kunder med utelukkende Microsoft Online-lisenskjøp fra Leverandøren

Bistand vedrørende konfigurasjon, oppsett, bruk og feilretting av O365-tjenester kan leveres i henhold til Tjenestebeskrivelse «Timebaserte Konsulenttenester».

Del 2: Managed Microsoft 365

Managed Microsoft 365 gir Kunden en Microsoft 365 Online-tilstedeværelse med oppsett, drift og administrasjon, samt Leverandørens brukerstøtte for Microsoft Nettskytjenester. Managed Microsoft 365 leveres i to hovedpakker og som utvalgte enkelttjenester:

- Managed Microsoft 365 Online
 - Brukerlisenser for Microsoft 365 Business Basic
 - Webbaserte versjoner av Microsoft Office
 - Tjenester og datalagring i Microsoft nettsky
 - Azure AD P1-lisens
 - MFA (to-faktor) gjennom bruk av betingelsesbasert tilgang (Conditional Access)
 - Managed Microsoft 365 Drift SLA
 - Managed Microsoft 365 Sikkerhet SLA
- Managed Microsoft 365
 - Brukerlisenser for Microsoft 365 Business Standard
 - Webbaserte versjoner av Microsoft Office
 - Skrivebordsversjoner av Microsoft Office (Microsoft 365 Apps)
 - Brukerstøtte for lokale installasjoner av lisensiert klientprogramvare
 - Tjenester og datalagring i Microsoft nettsky
 - Azure AD P1-lisens
 - MFA (to-faktor) gjennom bruk av betingelsesbasert tilgang (Conditional Access)
 - Managed Microsoft 365 Drift SLA
 - Managed Microsoft 365 Sikkerhet SLA
- Managed Exchange Online Plan 2
 - Brukerlisenser for Microsoft Exchange Online Plan 2
 - Tjenester og datalagring i Microsoft nettsky
 - Azure AD P1-lisens
 - MFA (to-faktor) gjennom bruk av betingelsesbasert tilgang (Conditional Access)
 - Managed Microsoft 365 Drift SLA
 - Managed Microsoft 365 Sikkerhet SLA

2.1 Managed Microsoft 365 Drift SLA

SLA Drift og Administrasjon	SLA Verdi
Microsoft 365 servertjenester og datalagring fra Microsoft Nettsky	Ja
Standard lagringssted for nye O365 Tenant	Norge ¹
Fri drift og administrasjon av Microsoft Online Kjernetjenester	Inkludert
Backup av Exchange Online mailbokser, SharePoint Online og OneDrive	I henhold til avsnitt Microsoft 365 Backup i Leverandørens Backup Policy publisert på nett
Fri retting av feil som oppstår på Kjernetjenester som er i drift	Ja
Fri Reaktiv brukerstøtte på tjenestene, inntil 30 minutter pr. henvendelse	Ja

¹ Land kan avvike. Datalagring i henhold til Microsoft sin gjeldende Tjenestebeskrivelse

2.2 Sikkerhets-SLA for Managed Microsoft 365

SLA Punkt	SLA Verdi
Krav om multifaktor autentisering (MFA), for brukere, gjestebukere og administratorer	Ja
Microsoft 365 online tjenester beskyttes med relevante sikkerhetsinnstillinger i henhold til dokumentasjon for Microsoft sin «Best Practice»	Ja
Innebygde antispam- og antimalwarefunksjoner i lisensen aktiveres	Ja
Microsoft Purview Standard enhetlig revisjonslogging aktivert, 90 dager logghistorikk	Ja
Microsoft Purview loggundersøkelser og rapportering. Inntil 30 min pr. henvendelse inkludert	Ja
DKIM verifikasjon av mail avsenderdomene aktivert	Ja
Ved blokkering for utsending av e-post for bruker, varsles Leverandøren ¹	Ja
Ved blokkering for utsending av e-post for kundens tenant, varsles Leverandøren ¹	Ja
SharePoint Online: Deling begrenses til nye og eksisterende gjestebukere. Alle brukere kan dele ²	Ja
Gruppe med tillatelse til å invitere gjestebukere (Azure Portal) Standard alle brukere	Ja
Tilgang til Kundens Azure-portal begrenses til administratorkontoer	Ja

¹Microsoft blokkerer utsendelse av e-post ved overskridelse av systemgrenser

²Delingspolicy kan endres på skriftlig forespørsel fra Kunden til support@braathe.no

2.3 Managed Microsoft 365 Online Kjernetjenester

Følgende Microsoft online-tjenester regnes som Kjernetjenester hva angår Leverandørens SLA:

- Microsoft 365 Office-apper online
- Exchange online
- SharePoint Online
- OneDrive for Business
- Teams
- Azure Active Directory

Leverandøren skal inneha god kompetanse på ovennevnte Kjernetjenester.

Kjernetjenester inkluderer fri administrasjon, drift og feilretting gjeldende for Produsentens online tjenester og relevant for abonnementet.

2.3.1 Tilleggsprodukter utenom definerte Kjernetjenester

Henvendelser vedrørende andre Microsoft Online produkter, tjenester og funksjoner støttes etter «Beste innsats» prinsipp med 30 minutter Reaktiv Brukerstøtte. Ytterligere bistand i forbindelse med slike henvendelser kan leveres i henhold til Tjenestebeskrivelse «Timebaserte Konsulenttenester».

2.4 Managed Microsoft 365 etablering

Følgende etablering er inkludert i etableringsgebyr for Tjenesten:

- Opprettelse av Microsoft O365 Online-tenant for Kunden, med registrering av inntil 3 av Kundens egne domenenavn.
 - Tilpasning av eksisterende Tenant, om Kunden har slik fra før
- Etablering av nødvendige abonnementer og tilhørende lisenser
- Etablering av nødvendig brukermiljø på grunnlag av lister tilsendt fra Kunden*
 - Brukerkontoer og tildeling av lisenser
 - Ressurs og romkontoer
 - Grupper og innmelding av brukere
 - Felles mailbokser
 - Utsending av brukerinformasjon for førstegangs pålogging
- Konfigurasjon av inkluderte online kjernetjenester, inkludert oppsett av gjeldende sikkerhets-SLA for tjenestene:
 - Azure Active Directory
 - Exchange Online
 - SharePoint Online
 - OneDrive for Business
 - Teams
- Support i henhold til Tjenestebeskrivelse «Support» ved overgang fra tidligere system
- Tilgang til brukerveiledninger

* Leverandøren sender ut nødvendige listemaler

Del 3: 365 Arbeids plass

3.1 Generelt

365 Arbeids plass Tjenestepakker leveres i variantene:

- 365 Arbeids plass Business
- 365 Arbeids plass E3
- 365 Arbeids plass E5
- 365 Arbeids plass F3.

Tilleggsfunksjonalitet til pakkene kan leveres under betingelser som angitt ovenfor i Del 2: Managed Microsoft 365.

3.1.1 365 Arbeids plass Business, E3 og E5

365 Arbeids plass Business Premium, E3 og E5 gir Kunden en fullverdig løsning for brukernes PC-baserte arbeidsplasser. Pakkene inkluderer lisenser, oppsett, drift og administrasjon av Microsoft 365-tilstedeværelse, samt oppsett, drift, administrasjon, sikkerhetsfunksjoner og bruker støtte knyttet til brukernes PCer og mobile enheter.

3.1.2 365 Arbeids plass F3

365 Arbeids plass F3 gir Kunden en fullverdig online Microsoft 365-løsning. 365 Arbeids plass F3 inkluderer online utgaver av Microsoft 365 Apper. For pakker basert på MS 365 F-serien inkluderer ikke tjenesten support på endepunkter, kun begrenset grunnleggende drift av mobile enheter (Nettbrett og mobiltelefoner).

3.2 Lisens og datalokasjon

For Onlinepakkene leveres data og servertjenester fra Microsoft sine datasentre.

Pakke	Business Online	E3 Security Online	E5 High Security Online	F3 Online
Grunnlisens¹	MS 365 BP	MS 365 E3	MS 365 E5	MS 365 F3
Cisco Umbrella		X	X	
Drift SLA	365 Arbeids plass	365 Arbeids plass	365 Arbeids plass	365 Arbeids plass ²
Security Baseline	Ja	Ja	Ja	Ja
Power BI Pro			X	

¹Se Microsoft nettsider for detaljert funksjonalitet og innhold i lisens og tjenester fra produsenten

²For pakker basert på MS 365 F-serien inkluderer ikke tjenesten drift og support for endepunkter, kun begrenset grunnleggende drift av mobile enheter basert på MAM (Nettbrett og mobiltelefoner).

365 Arbeids plass leveres enten som frittstående tjenestepakker, eller som del av BRA Complete-pakker. Pakkene inkluderer lisenser for programvare som angitt senere i denne Tjenestebeskrivelsen, samt tjenester som definert under avsnittet SLA.

Pakkene inkluderer lisenser og tilganger til serverprogramvare som driftes fra Microsoft sin nettsky.

3.3 365 Arbeidsplass Drift SLA

SLA drift og Administrasjon for 365 Arbeidsplass	SLA Verdi
Microsoft 365 servertjenester og datalagring fra Microsoft Nettsky	Ja
Administrasjon av Exchange, SharePoint, Teams og Endpoint Manager servertjenester, samt brukere, grupper og enheter i Azure Active Directory	Ja ³
Drift av Windows Server Virtuell maskin i Leverandørens datasenter, for SSO bruker- og passordsynkronisering.	Ved behov ¹
Fri retting av feil som oppstår på tjenestene som er i drift, herunder: <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft 365-tenant, Kundens abonnementer og tilganger og tjenester i Microsoft nettsky - Administrative verktøy som er inkludert i lisenser og benyttes i pakken - Operativsystem og Microsoft 365 Apps installert på brukernes enheter³ 	Ja
Backup av Exchangemailbokser, SharePoint og Onedrive	Lisens og drift inkludert ²
Backup lagring	Belastes etter forbruk
Fri Reaktiv brukerstøtte på tjenestene; inntil 30 minutter pr. henvendelse ³	Ja
Proaktiv Drift av AAD-registrerte Windows PC-klientutstyr, inkludert operativsystem ³	Ja
Proaktiv Drift av Skrivebordsversjoner av Microsoft Office programmer installert på AAD-Joined enheter ³	Ja
Fri Reaktiv Brukerstøtte på PC og andre klienter, inkludert Mac, iOS og Android; inntil 30 minutter pr. henvendelse ³	Ja
Fri Reaktiv brukerstøtte på fagapplikasjoner installert på klient, inntil 30 minutter pr. henvendelse ³	Ja
Fri administrasjon av O365-tenant, lisensabonnement og AAD Online-brukerkontoer	Ja
Fri bistand ved behandling av garantisaker for klientenheter levert av Leverandøren	Ja
Fri bistand og rådgivning ved lisenskjøp, bistand ved produsenters lisensrevisjon	Ja
Fri virusfjerning på klientutstyr ved virusinfeksjon ³	Ja
Fri standard klargjøring etter diskbytte, reparasjon og virusfjerning ³	Ja
Tilgang til Company Portal med oppdaterte standardapplikasjoner. Selvbetjening for brukere	Ja

¹Gjelder kunder med tjenester i henhold til «Digital Arbeidsplass fra Leverandørens Datasenter»

²Se Leverandørens «Backup Policy» som publisert på deres nettsted

³For pakker basert på MS 365 F-serien inkluderer ikke tjenesten support på endepunkter, kun begrenset grunnleggende drift av mobile enheter (Nettbrett og mobiltelefoner).

3.4 Sikkerhet SLA for 365 Arbeids plass

Sikkerhet SLA-tjenestenivåer er angitt med overordnet beskrivelse nedenfor. Sikkerhet SLA-nivåer utnytter funksjonalitet som er inkludert i lisensierte Microsoft tjenester og produkter. Sikkerhet er satt i fokus samtidig som brukere gis en god opplevelse. Nærmere teknisk beskrivelse av innstillinger kan oversendes Kunden på forespørsel. Det tekniske grunnlaget er gjenstand for løpende oppdatering i tråd med endringer i produktene og Produsentens «Best Practice».

Sikkerhet SLA for 365 Arbeids plass	F3	Business	E3 Security	E5 Security
Alle innstillinger fra «Managed O365 sikkerhet-SLA»	X	X	X	X
Microsoft Security Baseline aktivert (se eget avsnitt nedenfor)		X	X	X
CYBR Nettbasert sikkerhetsopplæring for brukere	X	X	X	X
Betingelsesstyrt tilgang til kundens online forretningsdata (conditional access)	X	X	X	X
Konfigurasjon av samsvarskrav for Windows og Mac endepunkter for tilgang til Microsoft online tjenester ¹		X	X	X
Mobile Application Management aktivert for Android og iOS (se avsnitt nedenfor)	X	X	X	X
Avviksmelding vedrørende brukerens samsvar med Endpoint Manager policy, sendes til bruker		X	X	X
Drift av Microsoft Defender Antivirus som inkludert i operativsystem og lisens.		X	X	X
Drift av Microsoft Defender for Endepunkt som inkludert i MS 365 lisens. Inkludert tilstandsovervåking av oppdateringer og signaturfiler. Avviksmeldinger til bruker ved hendelse. ²		BP	P1	P2
Konfigurasjon av Windows Update for løpende oppdatering av kumulative oppdateringer av Windows Operativsystem. ³		X	X	X
Drift og vedlikehold av Microsoft Endpoint Manager (Intune) for Windows		X	X	X
Installasjon og drift av Cisco Umbrella			X	X
1 time årlig sikkerhetsrådgivning og gjennomgang av Kundens Microsoft Secure Score. Utføres på Kundens forespørsel.		X	X	X
Aktivering av Microsoft standard konfigurasjon av Office Message Encryption-tjeneste (OME) og Azure Information Protection (AIP)	X	X	X	X
Drift av risikobasert aksesskontroll				X
Samsvarsovervåking av risikobasert betinget tilgang, fra registrerte enheter				X

¹ Samsvarskravet kan justeres for Kundens løsning på forespørsel. Kan være nødvendig dersom Kundens utstyr eller programvareinstallasjoner ikke kan tilfredsstillende samsvarsregler.

² Avviksmeldinger kan i tillegg sendes til Kundens systemansvarlig. Varslingsoppsettet gjøres på forespørsel til support@braathe.no

³ Gjelder ikke oppgradering til nye hovedversjoner av operativsystem. Leverandøren kan bistå med oppgradering av hovedversjoner som Timebasert Konsulentoppdrag

3.5 Arbeidsplass online Kjernetjenester

Følgende Microsoft og andre online-tjenester regnes som Kjernetjenester hva angår Leverandørens SLA:

- Microsoft 365 Office-apper online
- Exchange online
- SharePoint Online
- OneDrive for Business
- Teams
- Azure Active Directory
- Komponenter i Enterprise Mobility and Security-lisens inkludert i tjenesten, herunder
 - Endpoint Manager
 - Azure Active Directory P1/P2
 - Azure Information Protection P1/P2
 - Microsoft 365 Defender
- Windows AutoPilot
- Cisco Umbrella Cloud Security Platform

Leverandøren skal inneha god kompetanse på ovennevnte Kjernetjenester.

Kjernetjenester inkluderer fri administrasjon, drift og feilretting for online tjenester. Henvendelser vedrørende andre Microsoft Online tjenester og funksjoner støttes etter «Beste effort» prinsipp innenfor Reaktiv Brukerstøtte, eller som konsulenttjeneste i henhold til Tjenestebeskrivelse «Timebaserte Konsulentttjenester».

3.6 Microsoft Security Baseline

Leverandøren benytter seg av Microsoft Security Baseline for å sette sikkerhetsinnstillinger for Kunden basert på funksjonalitet som finnes i Kundens lisenser. Security Baseline representerer Microsoft sin «Beste praksis» for sikkerhet og er et omfattende sett av innstillinger og krav til system som til sammen reduserer risikoen for sikkerhetsbrudd.

Leverandøren gjør i tillegg egne tilpasninger og justeringer av innstillinger for å gjøre oppsett og bruk av enheter mest mulig brukervennlig og samtidig sikker.

Microsoft lanserer regelmessige nye Security Baseline. Disse vil gjennomgå og testes av Leverandøren ved lansering og gradvis rulles ut til Kunder dersom nødvendig. Dersom ny Security Baseline fører til vesentlige endringer i bruk av systemene vil Leverandøren varsle Kunden i rimelig tid før utrulling.

3.7 CYBR nettbasert sikkerhetsopplæring for brukere

Tilgang til CYBR AS nettbasert læringsplattform for digital sikkerhet er inkludert for alle brukere av 365 Arbeidsplass. Plattformen bruker siste generasjons AI til å lage trenings- og opplæringsløp. Brukere får muligheten til å øke sin bevissthet rundt cybersikkerhet og får kunnskap om hvordan angrep ofte foregår og hvordan beskytte seg selv og sin organisasjon. Portalen oppdateres løpende med nytt materiale og innholdet kan også tilpasses til din virksomhet på forespørsel. Kundespesifikke tilpasninger leveres som Timebasert Konsulentttjeneste.

Aktivering av CYBR abonnement for Kunden kan gjøres ved henvendelse til Kundens Salgsansvarlig kontakt hos Leverandøren.

3.8 Etablering

Etablering som angitt i avsnitt «Managed Microsoft 365 etablering». I tillegg:

- Oppsett av Microsoft Endpoint Manager for å understøtte drift av Kundens PC'er med Windows 10 Pro eller nyere OS.
 - Oppsett av sikkerhets-SLA i henhold til brukerens tjenestepakke
 - Oppsett av automatisk utrulling av Microsoft Office for skrivebord til Kundens PC'er med Windows 10 Pro eller nyere OS.
- Oppsett av Windows AutoPilot selvbetjent Windows 10-PC-klargjøring, inkludert innhenting av nødvendig informasjon fra Kundens nye og eksisterende PCer.

3.8.1 Mobile Application Management (MAM) Etablering og konfigurasjon

365 Arbeidsplass tjenester leveres med Leverandørens standard konfigurasjon av MAM inkludert. MAM gir kontroll, sikring og beskyttelse av organisasjonens firmadata lagret på Android og IOS enheter basert på sentral policy. Policy vil settes som standard for alle Kundens brukere. Leverandøren anbefaler MAM som minimum sikringsnivå av IOS og Android enheter. Standard Policy kan oversendes på forespørsel.

Kunden kan be om at MAM Policy justeres, eller at MAM skrur av i sin helhet, basert på skriftlig henvendelse fra Kundens Avtaleansvarlig.

3.8.2 Mobile Device Management (MDM)

Mobile Device Management funksjonalitet er inkludert i Microsoft Endpoint Manager lisenser som del av Microsoft 365 pakker. (Funksjonsnivå avhengig av lisenspakke). Lisens gjelder for inntil 5 mobiltelefoner og nettbrettenheter pr. bruker. MDM gir organisasjonen styrket sikkerhet, styring og kontroll med Mobile enheter som aksesserer firmadata. Oppsett av MDM som tillegg eller alternativ til MAM kan utføres på Kundens forespørsel som Timebasert Konsulentteneste.

Leverandøren anbefaler bruk av MDM for sikring av organisasjonens mobile enheter og nettbrett.

3.9 Begrensninger og forbehold

Den beste brukeropplevelsen vil oppnås ved bruk av Leverandørens standard klientmodeller med Windows 10 Pro/Windows 11 Pro eller nyere versjoner. Leverandørens muligheter for bistand, brukerstøtte og rettigheter vil kunne påvirkes av de faktiske forhold omkring tredjepartsprodukter og -leverandører.

Vi fraråder bruk av enheter som er eldre enn 4 år, da dette vil føre til begrensninger i sikkerhet, ytelse, funksjonalitet og kompatibilitet.

Windows Home Edition er ikke støttet og kan ikke benyttes i forbindelse med Leverandørens tjenester for drift og administrasjon av PC klienter.

365 Arbeidsplass inkluderer ikke følgende tilleggsarbeid:

- Fysisk oppmøte hos Kunden/on-site arbeid.
- Maskinvarefeil som ikke dekkes av produsentens garantier
- Datarekonstruksjon etter datatap

3.10 Datalagring

Løsningen betinger at forretningsinformasjon lagres i Leverandørens eller Microsofts datasentre ut fra hvilken 365 Arbeids plass-alternativ som benyttes. Brukere som lagrer forretningsinformasjon, privat informasjon eller andre personlige data kun lokalt på klientenheten, eller på områder som ikke er omfattet av tjenesten, er selv ansvarlig for å sikre slike data.

3.11 Tilbakestilling av enheter

Som et ledd i feilrettingsprosedyrer, fjerning av virus og andre situasjoner forbeholder Leverandøren seg retten til å slette og tilbake stille brukerenheter til fabrikkinnstillinger. Før sletting av data iverksettes fra Leverandøren sin side, skal Brukeren varsles. Arbeid med sikring av data på enheter i forbindelse med feilretting er ikke inkludert i tjenesten, men kan utføres som Timebasert Konsulent tjeneste. Dette gjelder også bistand i forbindelse med installasjon av applikasjoner som ikke inngår i tjeneste for distribusjon fra Leverandøren.

3.12 Verktøy

365 Arbeids plass inkluderer lisenser og drift av nødvendige verktøy. Leverandøren velger verktøy for å kunne levere etter avtalens intensjoner. Verktøyene kan være inkludert med klienten eller være tredjepartsverktøy.

Endringer Desember 2022

Denne versjonen av Tjeneste beskrivelse reflekterer en omfattende oppdatering og oppgradering av 365 Arbeids plass tjenestene. Noen av endringene og forbedringene er angitt her:

- Navneendring – Tjenestene heter nå 365 Arbeids plass, navnet «Bra 365» bortfaller.
- Overgang til Microsoft Security Baseline som grunnlag for å gi våre kunder den beste og sikreste opplevelse samtidig med god brukervennlighet
 - Gjelder ved etablering av nye kunder fra lansering av Tjeneste beskrivelsen
 - Eksisterende kunder vil få oppdatert sine innstillinger i henhold til Tjeneste beskrivelsen videre fremover. Dere vil få
- MAM oppsett som standard for nye kunder
- Eksisterende kunder vil få tilbud om å etablere MAM policy uten tilleggs kostnad
- 365 Arbeids plass Business Premium tjenestenivå er nå oppgradert slik at tilnærmet all sikkerhetsfunksjonalitet i produktet fra Microsoft er aktivert. Inkludert i dette er den nye Endpoint Protection for Business Premium som lansert av Microsoft.
- Backup SLA er oppdatert for å bringe Tjeneste beskrivelsen i tråd med endringsvarsel som sendt ut Q2 2022
- Generell revisjon av språk
- Presiseringer