

Tjenestebeskrivelse for nettverksdrift

Tjenestebeskrivelse gjeldende fra 01.06.23 for Løpende Leveranser, Nettskyavtale eller SSA-D 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-D avtale

Dersom det foreligger en gyldig løpende avtale av typen Nettskyavtale eller SSA-D type avtale har avtalen forrang foran denne Tjenestebeskrivelsen.

4 Andre Betingelser

Tjenesten leveres i henhold til betingelser i Leverandørens gjeldende Tjenestebeskrivelsene «Support» og «Timebaserte konsulenttenester» 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.

SLA Punkt	SLA Verdi
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 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 «1. Support» som finnes på https://braathe.no/avtaledok/
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 <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. Utstyr som ikke har mulighet for automatisert utrulling vil bli oppdatert med minimum halvårlig syklus.

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.

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, Innholdsfiltreringsfunksjonen 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 (IPS) samt mulighet for innholdsfiltrering (web).

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-band som standard med 20 MHz båndbredde på 2,4 GHz-båndet og 40 MHz båndbredde på 5 GHz. Individuelle tilpasninger kan utføres ved behov. Leverandøren kan bistå Kunden med å utarbeide dekningsplan og/eller gjøre målinger som Konsulenttjeneste. Leverandøren kan ikke garantere optimal dekning dersom Kunden velger å montere selv.

6.4 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.

6.5 VPN

AnyConnect VPN med 2-faktor autentisering kan etableres som tilleggstjeneste ved behov for tilgang til lokale nettverksressurser utenfra. Tjenesten krever AzureAD og installasjon av Cisco AnyConnect programvare på klient.

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. 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:

Braathe AS
Att: Retur NaaS
Nærumveien 24
1580 Rygge

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

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 byttes av Leverandøren, normalt innen rimelig tid før utstyret slutter å motta sikkerhetsoppdateringer.

Ved EOSL vil Leverandøren søke å bytte med utstyr av tilsvarende eller bedre spesifisering 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.

Leverandøren sender nytt utstyr til Kundens kontaktperson pr. post.

Kunden er selv ansvarlig for å 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 utstyrbytte 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

Q2 2023

- Diverse presiseringer og korreksjoner.
- Presisering EOSL
- Presisering returbetingelser opphør