

# BRA Nettsky Brukertjenester (SaaS)

Tjenestebeskrivelse gjeldende fra og med Q2 2019, for tjenester levert under Nettskyavtale versjon 5 eller senere.

## Innhold

<b>Del 1: Generelle Betingelser .....</b>	<b>2</b>
<b>Del 2: Brukertjenester fra Leverandørens Datasenter .....</b>	<b>5</b>
<b>Del 3: Microsoft Online lisenskjøp.....</b>	<b>14</b>
<b>Del 4: Managed Office 365 .....</b>	<b>15</b>
<b>Del 5: BRA 365 Arbeidsplass .....</b>	<b>17</b>
<b>Del 6: PC Drift (Utgått Tjeneste) .....</b>	<b>22</b>
<b>Del 7: Tilleggstjenester .....</b>	<b>25</b>
<b>Del 8: Endringslogg.....</b>	<b>28</b>

## Del 1: Generelle Betingelser

### 1.1 Leveranser til Kunden

Avtalte tjenester som skal leveres til Kunden i henhold til denne Tjenestebeskrivelse er angitt i Nettskyavtalens Bilag 1: Priser og omfang.

### 1.2 Etablering

Det er etableringspris på nye tjenester tilsvarende én månedsleie. På enkelte tjenester kan det være definert høyere etableringspriser. I slike tilfeller er dette angitt i Bilag 1: Priser og omfang. Dersom nye fagapplikasjoner ønskes implementert i avtaleperioden vil disse prises i henhold til Bilag 1 som 1, 2 eller 3 lags fagapplikasjoner, avhengig av applikasjonsarkitekturen. Lisenskostnaden vil komme i tillegg til prisen for applikasjonsdrift. Om andre nye tjenester ønskes implementert i avtaleperioden, og enhetspriser for disse tjenestene ikke er angitt i Bilag 1, vil Leverandøren utarbeide tilbud på de forespurte tjenestene før de settes i drift. Enhetsprisene vil basere seg på samme kalkyler og prinsipper som de øvrige enhetsprisene angitt i Bilag 1. Det kan ikke garanteres at enhver forespurt applikasjon, eller ethvert forespurt system er kompatibelt med Leverandørens systemer.

### 1.3 Fakturering

Tjenestene faktureres fra og med den måneden de er etablert og til og med den måneden de er terminert. Det faktureres ikke mindre enn månedspris på enkelttjenester. Fakturering foregår automatisk på grunnlag av definerte tilganger i systemet. Ettersom fakturering foregår forskuddsvis vil faktura være basert på den tilgang som var definert i systemet ca. 1 måned før aktuell periode. Endringer som forekommer i perioden fra faktura er generert til den forfaller, vil automatisk bli korrigert ved korreksjonsfakturering, eller -kreditering i forbindelse med neste fakturaperiode. At det er gjort endringer i tilgang etter at faktura er generert er ikke grunnlag for å holde tilbake betaling. Korrekt kreditering vil først finne sted påfølgende periode.

### 1.4 Endringer i tjenesteomfang

Innenfor avtaleperioden kan tjenestenes volum og sammensetning endres etter nærmere avtale. Dersom tjenestenes samlede månedlige omsetning reduseres med mer enn 25% gjelder bestemmelsene om oppsigelsestid jf avtalens punkt 1.10. En økning eller reduksjon av tjenester for øvrig, gir en lineær prisendring basert på de faste enhetspriser angitt i Bilag 1: Priser og omfang.

### 1.5 Microsoft Cloud Agreement

Alle tjenester eller deltjenester som inkluderer Microsoft lisenser eller tjenester, forutsetter at kunden har akseptert betingelser i gjeldende Microsoft Cloud Agreement (MCA). Kundens autoriserte representant må bekrefte dette skriftlig overfor Leverandøren.

### 1.6 Microsoft Leveransebetingelser og SLA.

Microsoft Online tjenester (Office 365 og Azure) leveres i henhold til de til enhver tid gjeldende dokumenter fra Microsoft.

Gjeldende dokumenter kan lastes ned fra følgende kilde:

<https://www.microsoft.com/en-us/licensing/product-licensing/products>

Leveransebetingelser og Databehandleravtale finnes i «Online Services Terms (OST)»; SLA finnes i «Service Level Agreements for Microsoft Online Services (SLA)». Begge dokumenter kan lastes ned i Engelsk og Norsk versjon.

Denne tjenestebeskrivelsen endrer på ingen måte Microsoft sine betingelser eller SLA for Microsoft sine tjenester. Leverandørens tjenester er utelukkende å anse som tilleggstjenester til Microsofts leveranser.

## 1.7 Sikkerhet

### 1.7.1 Leverandørens forpliktelser

Leverandøren skal til enhver tid etterstrebe å sikre Kundens systemer som leveres under denne Tjenestebeskrivelse, i henhold til Tjenestens omfang, gjeldende lovgivning, Leverandørens sertifiseringer, underleverandørens anbefalinger og industrinormer.

Leverandøren skal snarest melde til Kunden dersom det er observert avvik eller hendelser som kan ha sikkerhetsmessig innvirkning på Kundens systemer og data.

### 1.7.2 Kundens Forpliktelser

Kunden er forpliktet til å gi sine brukere tilstrekkelig opplæring vedrørende IT Sikkerhet. Leverandøren kan bidra med retningslinjer og opplæringsmateriale på forespørsel.

Kunden aksepterer Leverandørens retningslinjer for brukernes tilgang og benyttelse av systemene, og skal iverksette Leverandørens rimelige tilrådinger selv om disse oppleves av Kunden og deres brukere å medføre ulempe og/eller kostnader.

Kunden er forpliktet til å holde programvare som ikke er inkludert i Tjenestens Proaktive Drift, som de benytter, oppdatert på et sikkerhetsmessig forsvarlig nivå.

#### 1.7.2.1 Varsling av sikkerhetsavvik fra Kunden

Dersom Kunden har observert, eller har mistanke om avvik i sikkerhet i henhold til den leverte Tjenesten skal Kunden uten unødig oppholde melde dette til Leverandøren.

Avviksmelding skal sendes til [support@braathe.no](mailto:support@braathe.no) og skal angis med «Sikkerhetsavvik» i begynnelsen av emnelinjen.

Dersom det er en akutt situasjon skal det meldes umiddelbart pr telefon til Leverandørens support/vakttelefon og det skal angis «Sikkerhetsavvik».

Dersom det konstateres faktisk og akutt sikkerhetsavvik er Kunden fritatt fra Vaktgebyr for slik henvendelse.

### 1.7.3 Sikkerhetsavvik

#### 1.7.3.1 Opphevelse av SLA og stenging av Kundetjenester

Leverandøren kan oppfordre Kunden til å oppgradere programvare, operativsystemer og enheter som Kunden råder over, dersom det er dokumentert sikkerhetshull.

Dersom kunden ikke etterkommer skriftlige sikkerhetsoppfordringer i rimelig tid kan Leverandøren iverksette følgende tiltak ut fra situasjonens alvorlighet:

- Opphevelse av SLA
- Stenging av tilganger

Leverandøren skal sende skriftlig varsel til Kundens Avtaleansvarlig, med rimelig frist utfra situasjonens alvorlighetsgrad, før tiltak iverksettes. Tiltak gjelder inntil forholdet er brakt i orden. Stenging av sikkerhetsmessige årsaker regnes ikke med i Oppetidsberegninger.

#### 1.7.3.2 Ekstraordinære trusselsituasjoner

Dersom det oppstår alvorlige sikkerhetstrusler mot Leverandøren eller Kunden som antas å kunne påføre vesentlig skade, kan Leverandøren stenge hele eller deler av Kundens tilganger uten nærmere varsel. Leverandøren kan iverksette alle rimelige tiltak for å sikre sine og Kundens systemer.

Dersom et slikt sikkerhetstiltak iverksettes skal Leverandøren uten opphold søke å avklare situasjon og gjenopprette tilganger så snart dette ansees forsvarlig.

Leverandøren skal i rimelig tid etter tiltaket er iverksatt søke å informere Kunden med relevant informasjon.

Etter sikkerhetstiltak er gjennomført og systemer og tilganger er gjenopprettet, skal Leverandøren sende skriftlig rapport vedrørende tiltaket til Kunden. Rapporten skal sendes til Kunden og relevante myndigheter og skal sendes i rimelig tid etter hendelsen er over.

Nedetid under Ekstraordinære trusselsituasjoner, som rammer Kunden, regnes ikke med i Oppetidsgarantier eller SLA, med mindre det kan påvises grov uaktsomhet fra Leverandørens side.

## 1.8 Tredjeparts applikasjonsleverandører og konsulenter

Kunden må påregne å ha eget kompetent personell, eller avtale med 3. parts applikasjonsleverandør eller konsultentselskap, for å gjennomføre regelmessig applikasjonsspesifikt konfigurasjonsarbeid og kundetilpasninger i økonomisystemer og fagapplikasjoner. Dette vil være relevant både for første gangs konfigurasjon og påkrevde tilpasninger som følge av versjonsoppgraderinger. Leverandøren skal legge til rette for teknisk oppsett og konfigurasjon av Kundens applikasjoner, men innehar ikke spisskompetanse vedrørende bruk og konfigurasjon av alle slags applikasjoner. For fagapplikasjoner kan Leverandøren gjøre mindre regelmessige oppdateringer på forespørsel fra Kunde eller 3. parts applikasjonsleverandør (Reaktivt), men det er Applikasjonsleverandøren eller Kunden selv som har det Proaktive ansvaret for å vurdere når oppdateringer kan, bør eller må gjennomføres.

## Del 2: Brukertjenester fra Leverandørens Datasenter

### 2.1 Om tjenestene

Del 2 omfatter databehandling-, lagring- og tilgangstjenester fra Leverandørens egne datasentre.

Brukerjenester levert fra Leverandørens egne datasentre er inndelt i følgende kategorier:

- Felles Infrastruktur
  - Servere, nettverk, sikkerhetsutstyr, kommunikasjonslinjer, kraftforsyning og kjøleanlegg som er nødvendig for leveransene
- Fellestjenester
  - Flerkundesystemer som kjøres på Felles Infrastruktur så som Exchange, Filtjenester, Printtjenester, Skype for Business, SharePoint med mer, hvor noen eller alle kunder deler samme plattform.
- Nettsky Grunntjenester som Kunden har tilgang til. Grunntjenester belastes pr organisasjon pr mnd. Tjenestene er tilgjengelig for alle Kundens brukere. Noen tjenester leveres som Fellestjenester mens andre er kundededikerte ressurser:
  - Sikkert Dokumentlager på felles Filservercluster
  - Dedikerte virtuelle og/eller fysiske applikasjonsservere og DB-servere
  - Muligheter for HA-replikering til Georedundant datasenter
  - Dedikert fysisk Filserver
- Nettsky Brukertilganger. Belastes pr. bruker pr måned, som har tilgang. Noen Brukertilganger leveres som Fellestjenester mens andre er dedikerte:
  - Terminalservertjenester og tilgangsfunksjoner
  - Brukerapplikasjoner på terminalservere
  - Andre Tjenester

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

### 2.2 Support

Brukerjenestene 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 tjenesten.

Tjenestene som beskrevet i dette dokument leveres fra Leverandørens datasentre, som beskrevet i egen Tjenestebeskrivelse «11. Braathe Gruppens Norske Datasentre»

## 2.3 SLA

Alle Fellestjenester leveres med ASP Standard SLA, som minimum. På dedikerte ressurser kan Kunden velge mellom andre ulike SLA-avtaler. Dette gjelder pr ressurs 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 omfattede tjenester og enheter:

SLA-nivå	ASP Standard	Minimum	Hosting Basis	Hosting Standard	Hosting Pluss
Patching	X	X	X	X	X
HW Systemdrift	X	-	X	X	X
Overvåking	Pluss	-	Basis	Pluss	Pluss
Fri support*	X	-	-	-	X
Fri feilretting	X	-	-	X	X
Fri gjenoppretting	X	X	X	X	X
Tilgang vakttelefon*	X	-	-	X	X
Backup	X	-	X	X	X
Sikkerhet	X	-	-	X	X
Brannmur	X	X	X	X	X
Båndbredde	X	X	X	X	X
Oppdatering SQL Server	X	-	-	-	X
Oppdatering Fagapplikasjon	X	-	-	-	-
VPN	X	X	X	X	X
Oppetidsgaranti	99,8 %	-	99,7 %	99,7 %	99,7 %
Dekningsperiode	Virkedager 08-18	-	24/7	24/7	24/7

\* Se Tjenestebeskrivelse «1.Support» for nærmere betingelser

Nærmere beskrivelser av tjenestene inkludert i SLA-tabell over, gjeldende for Kundededikerte Servere, finnes i Tjenestebeskrivelsen: «3. Nettsky Infrastrukturtjenester fra Braathe Gruppens Norske Datasentre (IaaS)».

## 2.4 Nettsky Infrastrukturtjenester fra Leverandørens datasenter

Ulike Nettsky Infrastrukturtjenester understøtter Kundens Nettsky Brukertjenester på forskjellig måte. Infrastrukturtjenestene er nærmere beskrevet i egen tjenesteberskrivelse, som angitt over. Tjenestene gjelder for Kunden samlet og belastes pr. organisasjon pr. måned

### 2.4.1 Sikkert Dokumentlager pr 10/100/1000GB

Fellestjenesten Sikkert Dokumentlager leverer fellesområder og personlig fil- og dokumentlager tilgjengelig for Kundens BRA Desktop-brukere. Lagringen er levert med Høy Tilgjengelighet med dupliserte hovedsystemer og Georedundans med forsinket kopi. Faktisk forbruk rapporteres månedlig i fakturagrunnlagsrapport.

- Lagringsplass på Filservercluster for dokumentarkiv belastes etter forbruk når totalt forbruk overstiger angitt størrelse i Bilag 1: Priser og omfang.

Leveres med ASP Standard-SLA.

### 2.4.2 Dedikert virtuell applikasjonsserver

Dedikert Virtuell server for kjøring av Kundens fagapplikasjoner eller annen programvare.

Kunden velger SLA-nivå på sine dedikerte serverressurser, og kan velge nivå på den enkelte server uavhengig av hverandre. Serverne leveres med ulike ressursnivåer inkludert, og det kan kjøpes på ekstra serverressurser i form av disklagring, vCPU'er, RAM, internett båndbredde og disk IOPS.

#### 2.4.3 Dedikert Fysisk APP/DB Server

Dedikert Fysisk server for kjøring av Kundens tyngre fagapplikasjoner, eller tjeneste som Databaseserver for organisasjonen. Kundeserveren leveres som virtuell server oppå dedikert fysisk maskinvare, med et virtualiseringslag mellom, og disponerer alle hardvareressurser alene.

Kunden velger SLA-nivå på sine dedikerte serverressurser, og kan velge nivå på den enkelte server uavhengig av hverandre.

#### 2.4.4 SQL Server 2-kjerne lisens

CPU-lisens for å installere og kjøre Microsoft SQL Server på dedikert kundeserver. Lisensen inkluderer 2 CPU-kjerner (vCPU) og Microsoft krever at man minimum leier 4 CPU kjerner (vCPU) pr server.

Lisensen gir ubegrenset direkte og indirekte klientaksess til SQL Server for organisasjonen.

Lisensen gir rett til installasjon av siste versjon SQL Server, eller tidligere versjoner etter kundens preferanse.

#### 2.4.5 Skype for Business Enterprise Plus Telefoni, SIP utveksling pr talekanal (AHBALYEN)

Integrasjon av telefoni i Kundens Skype for Business-tilganger.

Inkluderer standard oppsett med ett felles telefonnummer som håndteres av Skype for Business Respons Gruppe, mot enkel kø med standardfunksjoner. Flere fellesnummer kan aktiveres og mere avanserte konfigurasjoner, inkludert Innvalgsmenyer med stemmestyring og lignende, kan utføres som Konsulenttjeneste basert på Medgått Tid.

Kunden kan kjøpe Talekanaler pr stk. Talekanaler er nødvendig for samtaler mellom Leverandørens Skype for Business og offentlige telenett. Talekanalene baseres på samtidig bruk.

Tjenesten krever at brukere har tilleggstjenesten «Skype for Business Enterprise Plus Telefoni» for å lisensiere telefonitjenester.

#### 2.4.6 Tilgang Printserver

Printkø på Leverandørens Felles Printserver for å betjene skriver på Kundens lokasjon, ved utskrift fra Desktopbrukere og Kundens applikasjoner på appservere. Løsningen krever fast Site-To-Site VPN mellom skriverens lokasjon og Leverandørens datasenter.

### 2.5 Nettsky Brukertjenester

Tjenestene leveres til det antall brukere som er inkludert i Nettskyavtalen i Bilag1: Priser og Omfang.

#### 2.5.1 Standard Brukerpakker

##### 2.5.1.1 Managed Office 365

Tjenestepakker som i hovedsak består av Office 365 Online tjenester, samt drift og support av disse. Pakkene kommer i 2 varianter, med og uten Desktop versjonen av MS Office pakka. Se nærmere beskrivelse i Del 4 av denne tjenestebeskrivelser.

##### 2.5.1.2 BRA 365 Arbeidsplass

Tjenestepakker som i hovedsak består av Microsoft 365 baserte tjenester, samt drift og support av tjenestene og brukernes klientutstyr. Konseptet er basert på tykk klientdrift uten bruk av terminalserverteknologi. Pakkene kommer i 3 ulike nivåer basert på funksjonsnivå og sikkerhetsnivå, og hver av disse kommer igjen i 2

varianter, en lisensiert for rene Microsoft Online servertjenester og en lisensiert for Hybride servertjenester. Se nærmere beskrivelse i Del 5 av denne tjenestebeskrivelser.

#### 2.5.1.3 BRA Desktop

Tjenestepakker som i hovedsak består av Office 365 baserte tjenester og tilsvarende servertjenester produsert i Leverandørens datasentre, samt drift og support av disse tjenestene. Konseptet er basert på tynn klientdrift med terminalserverteknologi og publiserte desktoper. Pakkene kommer i 6 ulike nivåer og varianter basert på funksjonsnivå og sikkerhetsnivå. Online variantene er lisensiert for rene Microsoft Online servertjenester og Hybrid variantene er lisensiert for Hybride servertjenester. De rene Desktop variantene benytter kun Microsoft RDS terminalserverteknologi, mens Plus variantene også inkluderer Citrix terminalservertillegg. Se forøvrig Priskalkyle bilag til Nettskyavtalen for detaljer om inkluderte lisenser og funksjonalitetsnivå i de ulike variantene.

#### 2.5.1.4 BRA Complete

Tjenestepakker som er basert på en kombinasjon av BRA 365 Arbeidsplass og BRA Desktop. Pakkene kommer i de samme 3 ulike nivåene som BRA 365 Arbeidsplass, basert på funksjonsnivå og sikkerhetsnivå, og hver av disse kommer igjen i 2 varianter, en lisensiert for rene Microsoft Online servertjenester og en lisensiert for Hybride servertjenester. Business variantene kommer uten Citrix terminalservertillegg, mens E3 og E5 variantene kommer med Citrix terminalservertillegg tilsvarende Plus variantene av BRA Desktop. Se forøvrig Priskalkyle bilag til Nettskyavtalen for detaljer om inkluderte lisenser og funksjonalitetsnivå i de ulike variantene.

### 2.5.2 Tilleggstjenester

Tilleggstjenester belastes pr bruker pr måned. Avtalte Tilleggstjenester som angitt i Nettskyavtalens Bilag1: 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, inkludert inntil 2 timers arbeid pr sak. Arbeid utover 2 timer belastes etter medgått tid jf avtalens betingelser og tjenestebeskrivelse for Konsulent tjenester. 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

#### 2.5.2.1 Standardtjenester

##### 2.5.2.1.1 Publisert Desktop (BTDSTXX)

Brukertilgang til Publisert Desktop på terminalserver med støtte for fagapplikasjoner som tilleggstjeneste. Applikasjonene kjører i Leverandørens Datasentre basert på Microsoft Remote Desktop Services.

- Brukertilgang til Publisert Desktop på terminalserver basert på Microsoft Remote Desktop Services
- Støtte for fagapplikasjoner som tilleggstjeneste
- Versjonsoppdatering av Kundens programvare som kjører i Leverandørens Datasentre, inkludert inntil 2 timers arbeid pr sak. Arbeid utover 2 timer belastes etter medgått tid jf avtalens betingelser og tjenestebeskrivelse for Konsulent tjenester. 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



#### 2.5.2.1.2 Publisert Desktop Ekstern (BTBRAEXT)

Tjenestepakke for eksterne 3. parts konsulenter for fagapplikasjoner som består av BRA Desktop, MFA og administrativ tilgang til påkrevde applikasjonsservere og fagapplikasjoner. Det belastes ikke kostnader for registrerte brukere som er deaktivert.

#### 2.5.2.1.3 Publisert Fagapplikasjon (BTRDSAPP)

Brukertilgang til Publisert Fagapplikasjon på terminalserver inkludert en enkelt fagapplikasjon. Applikasjonene kjører i Leverandørens Datasentre basert på Microsoft Remote Desktop Services.

- Brukertilgang til en enkelt Publisert Fagapplikasjon på terminalserver basert på Microsoft Remote Desktop Services.

#### 2.5.2.1.4 BRA Mail

- 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 klient dekkes av brukerens egen lisens på Office.

##### 2.5.2.1.4.1 Felles mailbokser

- 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.

#### 2.5.2.1.5 BRA Share

*Merk: Leverandørens SharePoint Fellestjeneste leveres ikke til nye Kunder fra og med 1.1.2019. Kunder som allerede har tjenesten pr 1.1.2019 får fortsatt levert tjenesten.*

Tjenesten inkluderer brukerlisenser for SharePoint driftet fra Leverandørens datasentre. Kunder som ønsker SharePoint driftet fra Leverandørens datasenter må i tillegg ha Dedikert SharePoint 2019 Server som tilleggstjeneste.

Kunder som har SharePoint Online-lisenser kan aksessere denne fra Leverandørens datasentre.

*For eksisterende Kunder pr 1.1.2019:*

Tjenesten gir brukere tilgang til Leverandørens Fellestjeneste basert på Microsoft SharePoint Server. Inkludert i tjenesten er følgende:

- Tilgang til SharePoint Server fra BRA Desktop
- Opsjon for MFA autentisering for direkte brukertilgang utenfor BRA Desktop miljøet
- Standard funksjonalitet inkludert i SharePoint Server Edition

#### 2.5.2.1.6 BRA Com

Brukertilgang til Skype For Business Enterprise, inkludert brukerlisens. Skype for Business Enterprise-tilgangen inkluderer følgende:

- Skype for Business-klient installert på BRA Desktop Plus dersom denne tjenesten er valgt
- Skype for Business-klient for installasjon på lokal PC
- Fritt tilgjengelige Skype for Business-klienter for Mac OS, iOS, Android og Windows Phone
- Standard brukerfunksjonalitet i versjonen av Skype for Business Enterprise, som Leverandøren kjører som Fellestjeneste
- Fri innring til Skype for Business møterom/telefonkonferanse, etablert av bruker.
- Åpen federering som gir Skype for Business brukere mulighet til å kommunisere direkte med andre Skype for Business-brukere globalt
- Georedundant Fellestjeneste

Tjenesten kan utvides med Skype for Business Enterprise Plus-lisenser, som gir brukere tilgang til integrert telefoni i Skype For Business-klienter. Integrert Telefoni er avhengig av at Kunden har etablert «Skype for Business Enterprise Plus Telefoni» grunntjeneste, SIP talekanaler og etablert et telefoni eller mobilabonnement hos en operatør som Leverandøren har SIP trafikkutveksling med.

#### 2.5.2.2 *Microsoft standardapplikasjoner*

Ulike standard Microsoft applikasjoner lisensiert under Office365 CSP modell for bruk på terminalservere og PC klienter.

#### 2.5.2.3 *En-lags fagapplikasjoner*

Tjenesten gjelder standard programvare eller Kundens programvare som kun består av klientprogram som installeres på Terminalserver.

#### 2.5.2.4 *To-lags fagapplikasjoner*

Tjenesten gjelder programvare som krever en applikasjonsserver eller databaseserver i tillegg til klientprogrammet.

#### 2.5.2.5 *Tre-lags fagapplikasjoner*

Tjenesten gjelder programvare som krever både applikasjonsserver og databaseserver i tillegg til klientprogram.

#### 2.5.2.6 *Diverse tillegg*

Diverse tjenester som kommer i tillegg til andre produkter og tjenester fra Leverandøren

## 2.6 Kommunikasjonslinjer

Kundens krav til hastighet, kapasitet og oppetid er avgjørende for valg av kommunikasjonsløsning. Antall brukere per kontor, omfang av utskriftsjobber og filoverføring, samt bruk av Internett utenfor Nettskytjenesten, styrer behovet for båndbredde. Leverandøren kan tilby ulike kommunikasjonsløsninger avhengig av hva som er mulig å levere på de ulike lokasjonene Kunden har kontor. Kunden står fritt til å velge den løsning som passer best for sitt formål. Levering av Kundens kommunikasjonslinjer reguleres av egen Tjenestebeskrivelse.

## 2.7 Oppetidsberegning

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 ASP Standard SLA. 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
- Force majeure

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 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 følgende kriterier er oppfylt:

- Loginportal og terminalserverpool er tilgjengelige og håndterer pålogging på desktopnivå, for et flertall av brukerne.
- Generell felles sentral infrastruktur i Datasenteret er tilgjengelig (Hovedkommunikasjon, brannmurer, nettverk med mer)
- Felles Filservercluster er tilgjengelig
- Felles Exchangecluster er tilgjengelig
- Felles Skypecluster er tilgjengelig
- Felles Sharepointcluster er tilgjengelig
- Virtualiseringsplattform for virtuelle applikasjonsservere er tilgjengelig

Refusjon under oppetidsgarantien beregnes kvartalsvis pr kunde og avregnes 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 et ordinært månedsbeløp
Under 99,5 %	20 % av et ordinært månedsbeløp
Under 99 %	30 % av et ordinært månedsbeløp
Under 98,5 %	50 % av et ordinært månedsbeløp
Under 95%	50 % av et ordinært månedsbeløp

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

## 2.8 Versjoner av programvare

Leverandøren vil til enhver tid gi informasjon om hvilke versjoner av programvare 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 driftsmessige årsaker dersom kunden benytter versjoner som ligger 2 eller flere generasjoner bak gjeldende hovedversjon.

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. 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.

## 2.9 Backuppolicy

Dersom annet ikke er avtalt, innbefatter oppsettet av nye kundededikerte servere og nye tjenester at disse blir innlemmet i vårt backupsystem, med standard policy for gjeldende type fellestjeneste, server og tilhørende SLA. Under følger et utdrag av de mest relevante backuppolicyene:

### 2.9.1 Sikker Lagring (Felles Filserver)

Policyelement	Verdi	Beskrivelse/Kommentar
Hovedbackup metode	Filbackup	Første gangs backup av nye filer som har oppstått siden forrige backup, deretter backup av endringer siden siste backup av filen
Hovedbackup frekvens	Daglig backup	
Hovedbackup bevaringstid	365 dager etter filsetting	
Hovedbackup replika/kopi	1 Georedundant	Daglig kopi av backup Georedundant lokasjon
Antall versjoner av filer	10 versjoner av endringer	Slettede filer beholdes i bevaringstiden Ny filversjon i backup oppstår når det er gjort endringer i filen siden forrige gang den ble sikkerhetskopiert.
Ekksklusjoner	Ja	Åpne filer, midlertidige filer

### 2.9.2 Andre fellessystemer

Policyelement	Innstilling	Beskrivelse/Kommentar
Exchange		
Exchange Sjøppelkasse	30 Dager	Bruker kan hente tilbake mailelementer selv inntil 30 dager etter fjerning fra «Slettede Elementer mappe»
Exchange Frakoblet Mailboks	6 mnd. tilbakeholdelse	Automatisk sletting etter 6 mnd.
Exchange Arkiv	4 kopier årlig	
Exchange Arkiv bevaringstid	1 år	Tilbakelegging fra arkiv er fakturerbart.
SharePoint MultiTenant		
SharePoint Innhold	Daglig + loggbackup hver 3 time	Standard DB policy
Skype for Business		
Skype for Business	Daglig backup av konfigurasjon	Standard VM Policy, Application Aware

### 2.9.3 Kundededikerte Applikasjons- og SQL-servere

Policyelement	Verdi	Beskrivelse/Kommentar
Hovedbackup metode	Image, inkrementell	Innledende full backup av image, deretter endringer siden forrige backup
Hovedbackup frekvens	Daglig, kveld eller nattestid	Kan avvike av tekniske årsaker, maskin stoppet osv.
Hovedbackup bevaring	30 tilbakeleggingspunkter bevares	Tilbakeleggingspunkt representerer maskinens tilstand da backup ble kjørt
Backupkopi	1 kopi på Georedundant site	Sekundær kopi bevares med 90 tilbakeleggingspunkter
Arkivkopi		
Arkivkopi metode	Komplett, selvstendig image	Representerer maskinens tilstand på arkiveringstidspunktet
Arkivkopi frekvens	4 ganger årlig.	Arkivkopi produseres i løpet av januar, april, juni og oktober.
Arkivkopi bevaringstid	365 dager	
SQL-server		
SQL Databasebackup	Daglig	Følger Hovedbackuppolicy inkludert bevaring, Georedundant kopi og arkivkopier
SQL transaksjonsloggsbackup	Minst hver 3. time	Tidspunkt for kjøring av transaksjonslogg er styrt av systemet.

### 2.9.4 Tilbakelegging

Henvendelser vedrørende tilbakelegging fra backup som ikke skyldes systemfeil hos Leverandøren, utføres i henhold til Tjenestebeskrivelse «1. Support» eller i henhold til spesifikk SLA for kundededikerte systemer.

### 2.9.5 Lagring ved avtaleopphør

Ved avslutning av avtaleforholdet og tjenesteleveransene beholdes backup i minst 30 dager etter Avtalens opphør.

## Del 3: Microsoft Online lisenskjøp

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

### 3.1 Online Lisenskjøp SLA

SLA-beskrivelse	SLA-innhold
Grunnleggende etablering av O365/Azure Tenant	Inkludert i Etableringsgebyr
Etablering av O365 Subscription og lisenser	Inkludert i Etableringsgebyr
Oppsett av adminkontoer for Kundens Tenant med MFA	Inntil 5 adminkontoer for kundens brukere inkludert i Etableringsgebyr
Support vedrørende feil i Tenant og Subscription	Inkludert

### 3.2 Kunder med utelukkende Microsoft Online-lisenskjøp fra Leverandøren

Bistand vedrørende konfigurasjon, oppsett, bruk og feilretting av O365-tjenester kan leveres i henhold til Tjenestebeskrivelse nr 6. «Timebaserte Konsulentttjenester».

### 3.3 Kunder med andre Tjenester som inkluderer O365/Azure

Kunder som kjøper andre Tjenester fra Leverandør, som inkluderer O365/Azure-driftede tjenester og produkter, kan kjøpe lisenser for tilleggsprodukter og tjenester fra Microsoft, for å utvide funksjonalitet.

Tilleggstjenester og produkter støttes etter «best effort» prinsippet, med 30 minutter pr. henvendelse i henhold til Tjenestebeskrivelse nr 1. «Support». Videre bistand i forbindelse med slike henvendelser kan leveres i henhold til Tjenestebeskrivelse nr 6. «Timebaserte Konsulentttjenester».

## Del 4: Managed Office 365

Managed Office 365 gir Kunden en Office 365 Online tilstedeværelse med oppsett, drift og administrasjon, samt brukerstøtte for Microsoft Nettskytjenester. Managed Office 365 leveres i to pakker:

- Managed Office 365 Online
  - Lisenser for Office 365 Business Essentials, med tjenester og datalagring på Microsoft nettsky
  - Managed Office 365 SLA
  - Managed Office 365 Sikkerhet SLA
  - Office 365 Business Essentials inkluderer web baserte versjoner av MS Office pakken
- Managed Office 365
  - Lisenser for Office 365 Business Premium, med tjenester og datalagring på Microsoft nettsky
  - Managed Office 365 SLA
  - Managed Office 365 Sikkerhet SLA
  - Office 365 Business Premium inkluderer desktop versjoner av MS Office pakken
  - Brukerstøtte for lokale installasjoner av lisensiert klientprogramvare

### 4.1 Managed Office 365 Drift SLA

SLA-drift og Administrasjonspunkter	SLA-innhold
Office 365 servertjenester og datalagring, fra Microsoft Nettsky	Ja
Fri drift og administrasjon av Microsoft Online Kjernetjenester	Ja
Backup av Exchange Online mailbokser, SharePoint Online og Onedrive	25 GB pr bruker inkludert
Fri retting av feil som oppstår på Kjernetjenester som er i drift	Ja
Fri Reaktiv brukerstøtte på tjenestene, inntil 30 minutter pr. henvendelse	Ja

### 4.2 Managed Office 365 Kjernetjenester

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

- Office Online
- Exchange online
- SharePoint Online
- Skype for Business Online
- Teams
- Azure Active Directory

Leverandøren skal innha god kompetanse på Kjernetjenester. Fri administrasjon, drift og feilretting gjelder for Kjernetjenestene. Henvendelser vedrørende andre Microsoft Online tjenester og funksjoner, støttes etter «Best effort» prinsipp, innefor Reaktiv Brukerstøtte, eller som konsulenttjeneste i henhold til Tjenstebekrivelse nr 6. «Timebaserte Konsulenttenester».

### 4.3 Managed Office 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 Subscriptions 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 første gangs pålogging
- Konfigurasjon av inkluderte Online Kjernetjenester inkludert oppsett av gjeldende Sikkerhet SLA for tjenesten
  - Exchange Online
  - SharePoint Online
  - Skype for Business Online
  - Teams
  - Azure Active Directory
- Migrering av E-post fra Kundens eksisterende Exchange eller Google GSuite Mail løsning
- Support i forbindelse med overgang fra tidligere system
- Tilgang til brukerveiledninger

\* Leverandøren sender ut nødvendige listemaler

#### 4.4 Managed Office 365 Sikkerhet SLA

- Krav om MFA for administratortilganger
- Exchange Online beskyttes med relevante sikkerhetsinnstillinger for å sikre legitim mailtransport.
  - Innebygde Anti-SPAM- og Malwarefunksjoner i lisensen aktiveres
  - Logging: Administratorhandlinger logges, tilganger til brukeres mailkontoer av andre enn brukeren selv logges. Rapportering på forespørsel
  - Utgående SPAM: ved blokkering av brukerkonto varsles Leverandøren
- SharePoint Online:
  - Deling begrenses til godkjente eksterne gjestebukere, Alle brukere kan dele
- Tilgang til Kundens Azure Portal begrenses til administratorkontoer.

##### 4.4.1 Online Backup SLA

Leverandøren tar daglig backup av Kundens Exchange (e-post), SharePoint og OneDrive data som er lagret i Microsoft Datasentre.

Daglig backup beholdes i 365 dager i form av endringsbackup. Data kan gjenoprettes til Microsoft Online-systemer eller til Leverandørens datasentre.

Gjenoppretting tilbake til Microsoft Online-systemer, eller uthenting til frittstående fil som oversendes Kunden, er inkludert med inntil 30 minutter arbeid pr. henvendelse.

Gjenoppretting til Leverandørens datasentre kan utføres som Timesbasert Konsulentoppdrag, etter nærmere avtale.

##### 4.4.1.1 Backupkvote og overforbruk

Online Backup er inkludert med inntil 25 GB pr bruker, summert for alle onlinetjenester og alle brukere.

Overforbruk belastes Kunden i henhold til gjeldende priser.

Kunden kan ved skriftlig melding avslutte backup av Onlinetjenester som helhet. Det er ikke anledning til å velge bort backup av deler av løsningen.



## Del 5: BRA 365 Arbeidsplass

BRA 365 Arbeidsplass gir Kunden en fullverdig løsning for brukernes PC-baserte arbeidsplasser, inkludert oppsett, drift og administrasjon av Office 365/Microsoft 365 tilstedeværelse, samt oppsett, drift, administrasjon, sikkerhetsfunksjoner og brukerstøtte knyttet til brukernes PC'er og mobile enheter. BRA 365 Arbeidsplass leveres i tre nivåer, Business, E3 Security og E5 High Security, hvor alle tre nivåer kan leveres i variantene Online og Hybrid.

For Onlinepakkene driftes servertjenester fra, og data lagres i, Microsoft sine datasentre. For Hybridpakker kan Kunden velge om drift og datalagring for den enkelte lisensierte servertjeneste skal leveres fra Leverandørens datasentre eller fra Microsoft sine datasentre (Gjelder Exchange, SharePoint og Skype for Business). For leveranse av Sharepoint fra Leverandørens datasentre tilkommer nødvendige kundededikerte serverressurser.

Pakke	Business Online	Business Hybrid	E3 Security Online	E3 Security Hybrid	E5 High Security Online	E5 High Security Hybrid
Grunnlisens	MS 365 B + AAD P1	MS 365 B + AAD P1	MS 365 E3	MS 365 E3	MS 365 E5	MS 365 E5
Cisco Umbrella	-	-	Inkludert	Inkludert	Inkludert	Inkludert
Drift SLA	BRA 365 Arbeidsplass	BRA 365 Arbeidsplass	BRA 365 Arbeidsplass	BRA 365 Arbeidsplass	BRA 365 Arbeidsplass	BRA 365 Arbeidsplass
ProdSuite Hybrid lisens	-	Inkludert	-	Inkludert		Inkludert
Hybrid SLA		Inkludert		Inkludert		Inkludert
Sikkerhet SLA	Standard	Standard	Medium	Medium	High Security	High Security
Power BI Pro					Inkludert	Inkludert

BRA 365 Arbeidsplass 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. I pakker med betegnelsen «Hybrid» er Kunden lisensiert for drift av servertjenester både fra Leverandørens og Microsoft sine nettskyer, og kan velge hvor den enkelte servertjeneste driftes. Se avsnitt i Del 2 av denne tjenestebekrivelsen for nærmere informasjon om leveranse av SharePoint fra Leverandørens datasentre.

### 5.1 BRA 365 Arbeidsplass Drift-SLA:

SLA-drift og Administrasjon for BRA 365 Arbeidsplass	SLA-innhold
Office 365 servertjenester og datalagring fra Microsoft Nettsky	Ja
Administrasjon av Office 365 Exchange, SharePoint, Skype for Business, Teams og Intune servertjenester, samt Azure Active Directory	Ja
Servertjenester og datalagring i Leverandørens Nettsky	For Hybridpakker
Administrasjon av Exchange, SharePoint, Skype for Business servertjenester og Active Directory i Leverandørens Nettsky	For Hybridpakker

SLA-drift og Administrasjon for BRA 365 Arbeidsplass	SLA-innhold
Drift av Windows Server Virtuell maskin i Leverandørens datasenter, for SSO bruker- og passordsynkronisering.	Inkludert ved behov
Fri retting av feil som oppstår på tjenestene som er i drift, herunder: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Office 365 Tenant, Kundens abonnementer og tilganger, tjenester i Microsoft nettsky</li> <li>- Virtuell Server for synkronisering mellom AD'ene</li> <li>- Administrative verktøy som er inkludert i lisenser og benyttes i pakken</li> <li>- Operativsystem og Office installert på brukernes enheter</li> </ul>	Ja
Backup av Exchangemailbokser, SharePoint og Onedrive	25 GB pr bruker inkludert
Fri Reaktiv brukerstøtte på tjenestene; inntil 30 minutter pr. henvendelse	Ja
Proaktiv Drift av AAD-registerte Windows PC-klientutstyr, inkludert operativsystem	Ja
Proaktiv Drift av Microsoft Office 365 klientprogramvare installert på AAD-registerte enheter	Ja
Fri Reaktiv Brukerstøtte på PC og andre klienter, inkludert Mac, iOS og Android; inntil 30 minutter pr. henvendelse	Ja
Fri Reaktiv brukerstøtte på fagapplikasjoner installert på klient, inntil 30 minutter pr. henvendelse	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	Ja
Fri standard klargjøring etter diskbytte/repasasjon/virusfjerning	Ja
Tilgang til Company Portal med oppdaterte standardapplikasjoner. Selvbetjening for brukere.	Ja

## 5.2 Hybrid Drift SLA

Kunder med Hybrid tjenestepakke kan velge å drifte noen eller alle servertjenester fra Leverandørens datasenter.

Se Del 2 av denne Tjenestebeskrivelse for nærmere informasjon om brukertjenester levert fra Leverandørens egne datasentre.

## 5.3 Sikkerhet SLA

Sikkerhet SLA-tjenestenivåer er angitt med overordnet beskrivelse nedenfor. Sikkerhet SLA-nivåer tar utgangspunkt i å utnytte funksjonalitet som er innebygd i tjenester og produkter, som Kunden er lisensiert for. Sikkerhetsfunksjoner aktiveres med intensjon om å gi brukere en god opplevelse, samtidig som sikkerheten ivaretas. Nærmere teknisk beskrivelse av innstillinger kan oversendes Kunden ved forespørsel, men det tekniske grunnlaget er gjenstand for løpende oppdatering, etter som underliggende tjenester og produkter utvikler seg og endres.

### 5.3.1 BRA 365 Arbeidsplass, Standard Security SLA:

Standard Security SLA har fokus på at grunnleggende sikkerhet er ivaretatt for Office 365-tilstedeværelsen sentralt, og den enkelte PC.

- Alle innstillinger fra «Managed O365 sikkerhet SLA»

- Leverandørens «Standard» Intune Sikkerhets- og Samsvarspolicy etableres ved oppstart av abonnement, og gjøres gjeldende under ett for alle Kundens brukere
  - Windows Defender aktivert
  - Bitlocker Diskkryptering
  - Windows brannmur
  - Automatisk låsing av PC
- Status og samsvarsrapport oppdateres regelmessig og publiseres for Kundens representanter
- Avviksmelding vedrørende brukerens samsvar med Intunepolicy, sendes til bruker
- Krav om MFA ved brukerpålogging fra enhet som ikke er registrert
- Drift av lokal Antivirus på enheter som inkludert fra enhetens produsent, inkludert tilstandsovervåking av oppdateringer og signaturfiler. Varsling til bruker umiddelbart ved hendelse.
- Løpende oppdatering av sikkerhetspatcher og tilstandsovervåking av PC-operativsystem, oppdatering- og oppgraderingsstatus på regelmessig basis.
- Oppdatering av Microsoft Office, Adobe og Google Chrome med tilstandsovervåking på regelmessig basis.
- Oppsett av BitLocker diskryptering på støttede maskiner. Overvåking av samsvar med Policy.
- Oppsett av Windows Defender lokal beskyttelse av kataloger mot kryptovirus.
- Fri tilgang til Leverandørens «Sikkerhetsveiledning»

### 5.3.2 BRA 365 Arbeidsplass Medium Security SLA:

- Inkluderer alle elementer fra Standard Security SLA
- Leverandørens «Medium» Intune Sikkerhets- og Samvarspolicy, etableres ved oppstart av abonnement og gjøres gjeldende under ett for alle Kundens brukere. Medium Sikkerhetspolicy omfatter følgende innstillinger og teknisk beskrivelse kan oversendes Kunden på forespørsel:
  - Alle innstillinger som er i Standard Sikkerhetspolicy
  - Standard for multifaktor autentisering
  - Betingelsesstyrt tilgang til kundens online forretningsdata, knyttet til registrerte enheter
  - Standardoppsett av Android og IOS sikkerhetspolicy
- Drift og vedlikehold av Microsoft Intune-innstillinger, etter forespørsel fra kunden
- Overvåking og månedlig varsling av Microsoft Secure Score status.
- Fri rådgivning for vurdering av tiltak anbefalt gjennom Microsoft Secure Score, på Kundens forespørsel.
- Aktivering av standard Azure Information Protection-funksjonalitet, og standardpolicies som levert fra Microsoft
- Aktivering og drift av standard konfigurasjon av Office Message Encryption-tjeneste, for sending av kryptert e-post

### 5.3.3 BRA 365 Arbeidsplass High Security SLA

- Inneholder alle elementer fra Standard og Medium SLA
- AI-basert overvåking og beskyttelse, som levert fra Microsoft aktivert med standardinnstillinger
- Oppsett av Azure Information Protection på online ressurser:
  - Kundens utvalgte SharePoint Online-sites
  - Microsoft Exchange Online
  - Drift og administrasjon av AIP-policies
- Drift av risikobasert betingelsesbasert aksess
- Drift av Applocker for maskiner med støttet operativsystemlisens
- Drift av MS Advanced Threat Protection for maskiner med støttet operativsystemlisens

- Samsvarsovervåking av risikobasert betinget tilgang, fra registrerte enheter.

#### 5.4 BRA 365 Arbeidsplass Kjernetjenester

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

- Office Online
- Exchange online
- SharePoint Online
- Skype for Business Online
- Teams
- Azure Active Directory
- Komponenter i EMS pakke inkludert i tjenesten, herunder
  - Intune
  - Azure Active Directory P1/P2
  - Azure Information Protection P1/P2
  - Advanced Threat Protection (hvis inkludert)
- Windows 10 Operativsystem inkludert Windows AutoPilot
- Cisco Umbrella Cloud Security Platform (hvis inkludert)

Leverandøren skal innha god kompetanse på Kjernetjenester. Fri administrasjon, drift og feilretting gjelder for Kjernetjenestene. Henvendelser vedrørende andre Microsoft Online tjenester og funksjoner støttes etter «Beste effort» prinsipp innefor Reaktiv Brukerstøtte, eller som konsulenttjeneste i henhold til Tjenstebekrivelse nr 6. «Timebaserte Konsulenttenester».

#### 5.5 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 Subscriptions 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 Sikkerhet SLA for tjenesten
  - Exchange Online
  - SharePoint Online
  - Skype for Business Online
  - Teams
  - Azure Active Directory
- Support i forbindelse med overgang fra tidligere system
- Tilgang til brukerveiledninger
- Oppsett av Microsoft Intune for å undersøtte drift av Kundens Windows 10-PC'er
  - Oppsett av PC sikkerhet SLA i henhold til tjenesten
  - Oppsett av automatisk Office 365-programvareutulling til Kundens Windows 10-PC'er

- Oppsett av Windows AutoPilot selvbetjent Windows 10-PC-klargjøring, inkludert innhenting av nødvendig informasjon fra Kundens nye og eksisterende PC'er
- Bootbar USB-pinne med Windows 10 Recovery Media, sendes til hver av Kundens kontoradresser. Dersom flere enn 10 brukere på lokasjon sendes en USB-pinne pr påbegynte 10 brukere.
- Support ved overgang fra Kundens eksisterende løsning

\*Leverandøren oversender nødvendige listemaler for brukeropsett.

### 5.5.1 Etablering Intune MDM

Microsoft Intunelisenser inkludert i pakkene dekker også Mobile Device Management av inntil 5 mobiltelefoner/pad/tablet enheter pr bruker. Grunnleggende oppsett leveres i henhold til Sikkerhet SLA. Dersom Kunden ønsker et mere avansert oppsett kan dette leveres som Konsulentttjeneste.

## 5.6 Begrensninger og forbehold

Standardmodeller av Windows 10 eller nyere klientutstyr, som er levert av Leverandøren, vil gi den beste brukeropplevelsen med hensyn til oppsett, drift og vedlikehold, brukerstøtte og garantihåndtering. Annet utstyr vil alltid behandles etter «Best effort» prinsipp. Leverandørens muligheter for bistand, brukerstøtte og rettetider vil naturlig påvirkes av de faktiske forhold, med hensyn til 3. partsprodukter og -leverandører.

Bruk av tilsendt Windows 10 Recovery Media til oppgradering/reinstallasjon på Kundens eksisterende PC'er fordrer at Kunden har PC med gyldig Windows 10 Pro-lisens. Leverandøren kan bistå med kartlegging og rådgivning vedrørende dette.

Leverandøren anbefaler at man ikke benytter enheter som er eldre enn 4 år, da dette vil føre til begrensninger i ytelse, funksjonalitet og kompatibilitet.

BRA 365 Arbeidsplass, dekker ikke følgende tjenester, som vil bli belastet som tilleggssarbeid:

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

## 5.7 Datalagring

Løsningen betinger lagring av forretningsinformasjon, enten i Leverandørens datasentre, eller i Microsofts datasentre, ut fra hvilket BRA 365 Arbeidsplass 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.

## 5.8 Tilbakestilling av enheter

Leverandøren forbeholder seg retten til å slette og tilbake stille brukerenheter under BRA 365 Arbeidsplass tjenestene, til fabrikkinnstillinger, som ledd i feilrettingsprosedyre. 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 konsulentttjeneste.

## 5.9 Verktøy

BRA 365 Arbeidsplass inkluderer lisenser og drift av nødvendige verktøy, som gjør at Leverandøren kan drifte og støtte PC'er, mobiltelefoner og andre enheter, på en effektiv måte. Leverandøren velger hensiktsmessige verktøy for å kunne levere etter avtalens intensjoner. Verktøyene kan være innebygd i klientens operativsystem eller programvare, eller være 3. partsverktøy som Leverandøren lisensierer og benytter der det er hensiktsmessig.

## Del 6: PC Drift (Utgått Tjeneste)

Pakkene «BRA PC Drift» og «Office 365 PC Drift» med varenummer AHB365PD og AHO365PD utgår for nye leveranser. Kunder som har pakkene pr 1.1.2019 vil fortsatt få levert tjenesten i henhold til Tjenestebeskrivelse her.

PC Drift inkluderer reaktiv brukerstøtte på brukerens personlige klientenheter inkludert PC, Mac, Apple iOS og Android enheter. Antall enheter pr. bruker er begrenset på samme måte som Office 365 lisens med inntil 5 samtidig aktiverte PC/Mac enheter, 5 nettbrett og 5 smarttelefoner.

I tillegg inkluderer tjenesten proaktiv drift og systemadministrasjon av brukerens Windows PC'er.

Begge alternativer inkluderer følgende lisensierte produkter pr. bruker:

1. Microsoft Office 365 Business programvarelisens for lokal installasjon av Skrivebordsversjonen av Office:
  - a. Bra 365 PC Drift: Microsoft Office 365 Business
  - b. Office 365 PC Drift: Microsoft Office 365 Business Premium
2. Lisenser, verktøy og systemer for nødvendige produkter for Leverandørens drift og brukerstøtte av brukerens enheter inkludert men ikke begrenset til:
  - a. Antivirus
  - b. Fjernstyring
  - c. Fjernstyrt utrulling av programvare, oppdateringer og konfigurasjonsendringer
  - d. Maskinvare- og Programvareinventarregister

Office 365 PC Drift kan også leveres med andre Office 365 abonnementer mot et pristillegg. Avvik fra standard tjeneste beskrives i Nettskyavtalens Bilag 5.

Tjenesten inkluderer drift av en virtuell server i Leverandørens datasenter pr. Kunde. Denne benyttes for synkronisering av brukerkontoer og annen administrativ informasjon mellom Leverandørens Active Directory og Microsoft Azure Active Directory. Serveren er fullt driftet, administrert og lisensiert av Leverandøren.

### 6.1 PC Drift SLA:

SLA	Bra 365 PC Drift	Office 365 PC Drift
Office 365 Lisens og versjon inkludert*	Business	Business Premium
Datalagring i norsk datasenter	Ja	Nei
Office 365 tilleggsfunksjonalitet	Begrenset**	Ja
Windows Server Virtuell maskin i Leverandørens datasenter	Ja	Ja
Fri retting av feil som oppstår på tjenestene som er i drift herunder <ul style="list-style-type: none"> <li>- Office 365 Tenant, Kundens abonnementer og tilganger, tjenester i Microsoft nettsky</li> <li>- Virtuell Server for synkronisering mellom AD'ene</li> <li>- Administrative verktøy som er inkludert og benyttes i pakken</li> <li>- Operativsystem og Office installert på brukernes enheter</li> </ul>	Ja (Begrenset for tjenester i Microsoft nettsky)**	Ja
Fri Reaktiv brukerstøtte på tjenestene inntil 30 minutter pr. henvendelse	Ja	Ja

Proaktiv Drift av Windows PC klientutstyr inkludert operativsystem, sikkerhet og tilganger og Office installert lokalt på PC	Ja	Ja
Fri Reaktiv Brukerstøtte på PC og andre klienter inkludert Mac, iOS og Android inntil 30 minutter pr. henvendelse	Ja	Ja
Mobile Device Management (se nedenfor)	Tillegg	Tillegg
Fri Reaktiv brukerstøtte på fagapplikasjoner installert på klient inntil 30 minutter pr. henvendelse	Ja	Ja
Fri Tenant, abonnement og brukeradministrasjon av Office 365	Ja	Ja
Administrasjon og drift av sikkerhetspolicyer som gjelder for Office 365 tjenester og PC klienter	Ja	Ja
Fri bistand ved behandling av garantisaker for klientenheter	Ja	Ja
Fri bistand og rådgivning ved lisenskjøp, bistand ved produsenters lisensrevisjon	Ja	Ja
Fri virusfjerning ved infeksjon	Ja	Ja
Fri standard klargjøring etter diskbytte/repasasjon	Ja	Ja
Bistand med hensyn på andre nettskytjenester så som Google, Amazon m.v. utføres etter «Best Effort». 30 minutter fri brukerstøtte pr. henvendelse.	Ja	Ja

\*For oppdatert innhold i Microsoft Office 365 produktpakker se [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com). Bruk av Office 365 er underlagt de til enhver tid gjeldende lisensbestemmelser fra Microsoft. Denne tjenestebeskrivelsen endrer på ingen måte Microsoft sine lisensbetingelser.

\*\*Under Bra 365 PC Drift er Office 365 nettskyfunksjoner begrenset til Azure AD funksjoner.

## 6.2 Begrensninger i tjenesten

Standardmodeller av klientutstyr som er levert av Leverandøren vil gi den beste brukeropplevelsen med hensyn til oppsett, drift vedlikehold, brukerstøtte og garantihåndtering. Annet utstyr vil alltid behandles etter «Best Effort» prinsipp men muligheter for bistand, brukerstøtte og rettetider vil naturlig påvirkes av de faktiske forhold med hensyn til 3. parts produkter og leverandører.

PC Drift-tjenestene dekker ikke følgende elementer som vil bli belastet som tilleggsarbeid:

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

## 6.3 Datalagring

Løsningen betinger lagring av forretningsinformasjon enten i Leverandørens datasentre eller i Microsofts datasentre ut fra hvilket PC Drift-alternativ som benyttes. Brukere som kun lagrer forretningsinformasjon, privat informasjon eller andre personlige data lokalt på enhetene sine er selv ansvarlig for å sikre slike data.

Leverandøren forbeholder seg retten til å slette og tilbake stille enheter under PC Drift-avtale til fabrikkinnstillinger som ledd i feilrettingsprosedyre. Før sletting av data fra Leverandøren sin side skal Brukeren varsles. Arbeid med sikring av data på enheter i forbindelse med feilretting er uansett ikke inkludert i tjenesten men kan utføres som konsulenttjeneste.

## 6.4 Verktøy

Tjenestene for PC Drift gir tilgang til et sett verktøy som gjør at Leverandøren kan drifte og støtte PC'er, mobiltelefoner og andre enheter på en effektiv måte. Leverandøren velger hensiktsmessige verktøy for å kunne levere etter avtalens intensjoner. Verktøyene kan være innebygd i klientens operativsystem eller programvare, eller være 3. parts verktøy som Leverandøren lisensierer og benytter der det er hensiktsmessig.

## 6.5 Fjernstyring

Leverandøren benytter verktøy for fjernstyring av PC og Apple Mac for å kunne være effektiv i feilretting og brukerstøttesaker.

## 6.6 Inventar

Maskinvare- og programvareinventar samles regelmessig inn for alle PC'er. For andre enheter er dette begrenset til verktøyets eller klientens muligheter. Inventarrapporter oversendes Kunden på forespørsel.

## 6.7 Patch Management

Kontroll på at nye versjoner og sikkerhetsoppdateringer blir installert til Windows, Office, Java, Adobe og de aller fleste andre fritt tilgjengelige applikasjoner.

## 6.8 Programvareutrulling

Sentralt styrt utrulling av programvarepakker som Office, Adobe Reader, Java, Skype for Business, OneDrive for Business mm.

Tilpassing av utrullingspakker for fagapplikasjoner og annen programvare kan tilbys som konsulenttjeneste.

## 6.9 Lokal Antivirus

Leverandøren administrerer Antivirus på PC. Dette inkluderer kontinuerlig overvåking av om Antivirus er aktiv og oppdatert.



## Del 7: Tilleggstjenester

### 7.1 Dedikert filserver i Leverandørens Datasenter

Tilleggstjenesten inkluderer en dedikert Virtuell Server i Leverandørens Datasenter som er satt opp som filserver. Serveren er avhengig av fast oppkoblet VPN mellom Kundens lokasjoner og Leverandørens datasenter og vil være medlem av Leverandørens felles Active Directory.

Kundens brukere kan aksessere filserveren direkte fra ulike kontorlokasjoner gjennom fast oppkoblet VPN, og fra BRA Desktop-tjenester levert av Leverandøren. For tilgang utenfor Kundens faste lokasjoner kan programvare VPN-klient benyttes. Tilgang til VPN-konsentrator prises pr. bruker i henhold til Nettskyavtalens Bilag 1. Tjenesten leveres under betingelser og begrensninger angitt i Tjenestebeskrivelse «3. Nettsky Infrastrukturtenester fra Braathe Gruppens Norske Datasentre (IaaS)». Kunden velger SLA for filserveren i henhold til matrise i den angitte Tjenestebeskrivelsen.

### 7.2 Kundeplassert Filserver.

Tilleggstjenesten inkluderer en dedikert Fysisk Server utplassert i Kundens lokaler som er satt opp som filserver. Serveren er avhengig av fast oppkoblet VPN mot Leverandørens datasenter og vil være medlem av Leverandørens felles Active Directory.

Kundens brukere kan aksessere filserveren direkte fra kontorlokasjonen hvor Filserveren er plassert, fra andre kontorlokasjoner gjennom fast oppkoblet VPN. For tilgang utenfor Kundens faste lokasjoner kan programvarebasert VPN-klient benyttes. Tilgang til VPN-konsentrator prises pr. bruker i henhold til Nettskyavtalens Bilag 1.

## 7.2.1 SLA for Kundeplassert Filserver

SLA Nivå	SLA for Kundeplassert Filserver
OS Patching	X
Overvåking	Basis
Fri support	X
Fri feilretting OS	X
Fri gjenoppretting	X
Hardware overvåkning	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hardware tilstand overvåkes døgntkontinuerlig og varsler behandles innenfor Normal Arbeidstid av Leverandøren.</li> <li>- Leverandøren skal iverksette nødvendige tiltak uten unødig opphold basert på feil som er varslet</li> </ul>
Redundant hardware	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Server leveres med redundante strømforsyninger, nettverksporter og lagringsenheter som kan byttes av Kunden.</li> </ul>
Hardware feil på komponent som kan byttes av Kunden (Server degradert)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ved feil på maskinvare og Kunden selv ikke har reserveutstyr tilgjengelig har Leverandøren reservedelslager.</li> <li>- Erstatningskomponenter i form av redundant komponent som kan byttes av Kunden mens server er i drift sendes kostnadsfritt pr. post samme dag fra Leverandøren.</li> <li>- Leverandøren vil veilede Kunden under komponentbytte.</li> <li>- Kunden er ansvarlig for å returnere defekt maskinvare forsvarlig emballert til Leverandøren snarest etter bytte.</li> </ul>
Hardware feil på komponent som byttes av Leverandørens servicerepresentant	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ved feil på komponent som ikke kan byttes av kunden kan Leverandøren velge å sende en representant til Filserverens lokasjon for å utføre reparasjon.</li> <li>- Kunden skal legge til rette for at representant kan utføre oppdraget uhindret inkludert nødvendig nedetid uten nærmere varsel.</li> <li>- Leverandøren kan velge andre passende tiltak inkludert depotservice etter avtale med Kunden.</li> </ul>
Hardware feil på server (Server nede)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dersom server som helhet har havarert kan Leverandøren i samråd med Kunden starte Virtuell Maskin som midlertidig tiltak i sitt datasenter dersom dette er tilrådelig.</li> <li>- Erstatningsmaskin med Kundens data vil klargjøres i Leverandørens depot snarest etter diagnose er fastslått og pågår kontinuerlig innenfor Normal Arbeidstid.</li> <li>- Erstatningsserver sendes pr. post eller kan hentes så snart gjenoppretting er utført.</li> <li>- Kunden er ansvarlig for å returnere defekt maskinvare forsvarlig emballert til Leverandøren snarest etter bytte.</li> </ul>
Tilgang vakttelefon*	X
Backup	X
Sikkerhet	X
Oppetidsgaranti	Nei

## 7.2.2 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. Dersom utstyret ikke leveres tilbake ved opphør av

abonnementet, kan Leverandøren kreve at Kunden dekker et vederlag som tilsvarer den økonomiske verdien av det utstyret som er levert til Kunden.

### 7.2.3 Backup av Kundeplassert Filserver

Backup av Kundeplassert Filserver utføres i henhold til avsnitt «Backup Policy» angitt i Tjenestebeskrivelse nr. 3 «Nettsky Infrastrukturtjenester fra Braathe Gruppens Norske Datasentre (IaaS)»

Nødvendig programvare og ressurser for å ta sikkerhetskopi av Kundeplassert Filserver er inkludert i Tjenesten.

### 7.2.4 Levering, Montering og tilkobling

Server 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 konsulenttenester».

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

### 7.2.5 Etablering

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

## 7.3 Administrert O365 Gjestebroker

Administrert O365 Gjestebroker kan leveres som tilleggsteneste til følgende tjenester fra Leverandøren:

- Managed Office 365
- BRA 365 Arbeids plass Online
- BRA 365 Arbeids plass Hybrid

Administrert Gjestebroker er for kunder som ønsker å benytte Azure AD B2B funksjonalitet som en administrert løsning for sikker tilgang for bedriftseksterne brukere til Kundens systemer for samhandling.

Adminstrert Gjestebroker SLA	SLA innhold
Brukeradministrasjon	Administrasjon av Gjestebrokerens konto i Kundens Azure AD tenant, gruppemedlemskap, tilganger og rettigheter.
Support	Reaktiv support er inkludert for Gjestebrokerens eller Kundens henvendelser vedrørende Gjestebrokerens tilganger til, og bruk av Kundens systemer og Gjestebrokerens konto.
Azure Active Directory Lisens	Nødvendige lisenser for å dekke Kundens registrerte gjestebrokere er inkludert.

## Del 8: Endringslogg

Endringer i Tjenestebeskrivelsen.

### Q2 2019

- Tjenestebeskrivelsen har endret navn fra «Nettsky Brukertjenester fra Braathe Gruppens Norske Datasentre» til «Nettsky Brukertjenester fra Braathe Gruppen»
- Tjenestebeskrivelsen er nå delt inn i hoveddeler:
  - Del 1: Generelle betingelser
  - Del 2-7: Tjenestebeskrivelser
  - Del 8: denne endringsloggen
- Brukertjenester vedrørende alle Online tjenester er flyttet inn til denne tjenestebeskrivelsen
- Nye tjenester er tatt med:
  - Managed Office 365 Online
  - BRA 365 Arbeidsplass
- Microsoft Office 365 lisenskjøp, presiseringer av SLA
- PC-Drift under utfasing – leveres ikke lengre til nye kunder men leveres fortsatt til eksisterende. Erstattes av BRA 365 Arbeidsplass
- Presiseringer vedrørende Kundens forpliktelser vedrørende Microsoft Cloud Agreement

### Q2 2018

- Avsnitt «Leverandørens norske datasentre er flyttet til egen Tjenestebeskrivelse «11. Braathe Gruppens Norske Datasentre (Q2 2018)»
- Ny Backup Policy ref. varsel sendt ut slutten av februar 2018
- Endret tjenestebeskrivelse for Server patching.
- Diverse presiseringer.
- Lagt til side- og avsnittsnummerering.
- Rettet skrivefeil, mindre kosmetiske justeringer.
- Presisering av gyldighet fra og med utgivelseskvartal.