

# Tjenestebeskrivelse for Microsoft 365 Backup

Tjenestebeskrivelse gjeldende fra 15.10.2024

## 1 Om Microsoft 365 Backup

Tjenesten inkluderer fulldriftet backup plattform, lisenser, lagringsplass, basert på markedsledende backup teknologi

Tjenesteinnhold	Inkludert
<b>Backup programvare lisens inkludert</b>	Ja, Belastes etter antall brukere
<b>Drift, administrasjon og vedlikehold av backup plattform</b>	Ja
<b>Nettskybasert lagring hos Leverandøren</b>	Ja, Belastes etter forbruk
<b>Standard Backup Policy inkludert</b>	Ja

### 1.1 Enhetsabonnement Microsoft 365 backup

Backup løsningen lisensieres pr bruker i samsvar med antall lisensierte brukere i kundens Microsoft 365 tenant og støtter backup av Mail, Onedrive, Sharepoint og Teams. Kunden belastes enhetspris pr bruker og forbrukt lagring.

## 2 Generelle Betingelser

Tjenesten leveres under gjeldende Generelle Betingelser. Dersom det er motstrid mellom Generelle Betingelser og denne Tjenestebeskrivelse har denne Tjenestebeskrivelsen forrang.

### 2.1 Andre Betingelser

Bistand som ikke er inkludert i denne tjenestebeskrivelsen levers i henhold til tjenestebeskrivelse: «Timebaserte Konsulenttenester».

### 3 Microsoft 365 Backup SLA

SLA Punkt	SLA Verdi
<b>Backup programvare lisens inkludert</b>	Ja
<b>Teknisk drift og administrasjon backup plattform inkludert?</b>	Ja
<b>Overvåkning av helsetilstand system og backupjobber</b>	Ja Backup plattformen overvåkes og driftes gjennom Braathe's std driftsoperasjoner Backupjobber gir varsel til vårt driftspersonell ved feil som da følges opp i henhold til SLA punkt «Feilretting ved feil i backupjobber»
<b>Feilretting ved feil i backupjobber</b>	Retting av feil i backupsystem er inkludert. Retting av underliggende feil i Kundens systemer eller M365 tenant som utløser feil i backupsystem er ikke inkludert. Leverandøren kan bistå med feilretting i Kundens systemer som Timebasert Konsulentttjeneste
<b>Fri teknisk feilretting backup plattform</b>	Ja
<b>Automatisk inkludering av nye brukere i M365</b>	Ja, alle nye brukere i kundens Tennant tas med i backup.
<b>Ekskludering av brukere fra M365 backup</b>	Ja, kunde melder selv inn Microsoft 365 brukere som skal ekskluderes fra backup i egen gruppe (No_M365Backup). Gruppen etableres i tenant ved start av tjenesten. Kunden er selv ansvarlig for å administrere medlemskap i gruppen.
<b>Data unntatt fra backup</b>	Ja: Teams Chat meldinger. Må aktivt bestilles grunnet kostnader fra Microsoft Kunde må bestille tilgang til Teams Export API
<b>Backup metode</b>	Snapshot basert backup
<b>Backup frekvens</b>	Daglig
<b>Bistand ved Restore av data</b>	Ja – i henhold til «Timebaserte Konsulentttjenester»

## 4 Backup Policy

Beskrivelse	Std Policy
Daglig Backup	Ja
Antall backup pr dag	1
Lagring backup historikk	1 år fra endringer i kilde-data

Kunde kan velge annen backup retention inntil 3 år ved skriftlig henvendelse til [support@braathe.no](mailto:support@braathe.no)

## 5 Forutsetninger og tekniske krav

### 5.1 Støttede systemer for Microsoft 365 backup

Microsoft 365 Backup støtter backup av innhold i tenant i tråd med hva som er støttet av leverandørens backup programvare.

Beskrivelse	Støttet
Organisasjonsnivå	Mail, Archive, OneDrive, Sites, Teams
Grupper i M365	Medlemmer med Mail, Archive, OneDrive og Site. Group mail, Group Site
Brukere i M365 inkl Shared og Public mailbox	Mail, Archive, OneDrive and Site

### 5.2 Tilganger og konfigurasjon hos Kunden

Kunden er ansvarlig for å tilrettelegge sine systemer for at backup systemet skal fungere i henhold til intensjonen. Dette inkluderer, men ikke begrenset til, opprettelse av nødvendige kontoer og tilganger. Leverandøren oversender spesifikasjon på dette ved bestilling. Leverandøren kan bistå Kunden med nødvendige tilpasninger som Timebasert Konsulentteneste.

Kunden er ansvarlig for å gi nødvendig tilgang til Microsoft 365 tenant for oppsett og drift av backup samt etablering av nødvendig gruppe «No\_M365Backup» som benyttes for å ekskludere brukere fra backup. Kunde er også ansvarlig for å bestille tilgang til Teams Export API dersom backup av Teams chatt meldinger skal kjøres. (NB det medfører egne kostnader i Microsoft tenant for dette)

## 6 Rapportering

Historikk med backup status lagres i 2 mnd i leverandørens backup system og inneholder detaljert status på hver enkelt backup kjørt. Kunde kan få oversendt backupstatus på forespørsel. Dette bestilles ved henvendelse til [support@braathe.no](mailto:support@braathe.no).

Rapportering på forbrukt lagringsmengde og antall lisenser fremgår av månedlig faktura.

## 7 Merkantile betingelser

### 7.1 Etablering

Tjenesten belastes med 1 måneds abonnementsavgift for etablering av grunnleggende tjeneste og bestilte tilleggstenester. Eventuelt teknisk oppsett og annen bistand faktureres løpende i henhold til Leverandørens enhver tid gjeldene timespriser. Tjenesten faktureres fra og med etableringstidspunkt.

### 7.2 Priser og fakturering

Gjeldene tjenestepreis er angitt på Leverandørens hjemmesider. Tjenesten belastes som følger:

- Månedlig fakturering basert på antall brukere, pris per bruker.
- Månedlig fakturering av dataforbruk, totalt lagret GB pr måned. Pris pr GB

Fakturaperiode er 3 måneder av gangen og faktureres 1 måned innen påbegynt 3 måneders periode.

### 7.3 Avtaleperiode og oppsigelse

Tjenesten levers med hovedperiode 12 måneder etter oppstart Oppsigelse og terminering

Avtalen kan sies opp i forkant av automatisk fornyelse med 90 dagers oppsigelsesfrist, etter dette går det over til løpende 3 måneders perioder. Oppsigelse sendes skriftlig til [salg@braathe.no](mailto:salg@braathe.no).

Kundens systemer og data vil kunne gjenopprettes inntil 14 dager etter terminering, deretter slettes dataene permanent fra Leverandørens systemer.

## 8 Begrensninger

Løsningen er til enhver tid begrenset av funksjonalitet og muligheter som er tilgjengelig i Backup programvaren som benyttes samt begrensninger i Kundens systemer som det tas backup av.

Backup løsningen reduserer sannsynlighet for tap av data i betydelig grad, men er ikke å anse som garanti for at data kan rekonstrueres under enhver gitt situasjon. Kunden må selv vurdere eget behov for eventuell forsikring som dekker tap av data. Kunden er selv ansvarlig for å rette feil eller mangler på sine systemer som forhindrer at backup fungerer som det skal. Leverandøren kan bistå som Timebasert Konsulentteneste på forespørsel fra Kunden.

## 9 Endringslogg Q4 2024

- Strammet opp tekst og rettet skrivefeil
- Justert på avsnittet vedr rapportering. Historikk beholdes i 2 mnd.
- Verifisert presisering rundt Teams Chat meldinger