

Om tjenesten og avtalen

Denne tjenestebeskrivelsen regulerer innholdet i supportavtalen mellom Kunden og Datatjenesten AS (heretter «Datatjenesten»), og angir tjenestens omfang, leveringsbetingelser, partenes plikter og servicenivåer (SLA).

Supportavtalen leveres i to varianter:

- Support inkludert i SkyFundament – følger automatisk valgt SkyFundament-variant og dekker tjenester og applikasjoner som inngår i SkyFundament.
- Generell support – tilbys Kunder som ikke har SkyFundament, og dekker Kundens IT-miljø innenfor det avtalte nivået.

Begge varianter leveres på tre nivåer: Basis, Standard og Premium. Hvert nivå har egne SLA-er som beskrevet i kapittel 6.

Avtalen leveres under (1) denne tjenestebeskrivelsen, (2) Datatjenestens Generelle betingelser og (3) Databehandleravtale. Ved motstrid har tjenestebeskrivelsen presedens.

Definisjoner

Begrep	Beskrivelse
SkyFundament	Datatjenestens samlede tjeneste basert på Microsoft 365, RMM-endepunktsbeskyttelse, M365 Backup, administrert e-postsignatur og tilhørende supportavtale, beskrevet i Tjenestebeskrivelse – SkyFundament.
SkyFundament-support	Supporttjeneste som inngår i SkyFundament, og som er avgrenset til de tjenester og applikasjoner som er en del av SkyFundament.
Generell support	Frittstående supportavtale for Kunder som ikke har SkyFundament. Dekker Kundens IT-miljø innenfor det avtalte nivået, jf. tabellen i kapittel 5.
Kontortid	Mandag til fredag 08:00–16:00, eksklusiv norske helligdager og offentlig høytidsdager.
SLA	Service Level Agreement – avtalt responstid for de ulike prioriteringene, jf. kapittel 6.
Bruker	Navngitt sluttbruker hos Kunden som er omfattet av avtalen og som det betales vederlag for.

Omfang og leveringsmodell

Support inkludert i SkyFundament

Kunder med SkyFundament får automatisk tilhørende supportavtale på samme nivå som valgt SkyFundament-variant:

SkyFundament-variant	Inkludert supportavtale
SkyFundament DT Basis	Basis support
SkyFundament DT Standard	Standard support
SkyFundament DT Premium	Premium support

SkyFundament-supporten er avgrenset til de tjenester og applikasjoner som inngår i SkyFundament, herunder Microsoft 365 kjernetjenester (Exchange Online, SharePoint Online, OneDrive, Microsoft Teams, Microsoft Entra ID, Microsoft Office og Intune), RMM endepunktsbeskyttelse, M365 Backup, administrert e-postsignatur, samt oppsett og installasjon av PC via Microsoft Autopilot.

Ved oppgradering eller nedgradering av SkyFundament-varianten endres tilhørende supportnivå tilsvarende fra samme tidspunkt.

Generell support (uten SkyFundament)

Kunder som ikke har SkyFundament kan velge mellom tre nivåer av generell support: Basis, Standard og Premium. Generell support dekker Kundens IT-miljø innenfor det avtalte nivået, jf. tabell i kapittel 5. Generell support gir ikke automatisk tilgang til de tjenester eller den konfigurasjonsstandard som inngår i SkyFundament. Kunden velger nivå ved avtaleinngåelse. Endring av nivå avtales skriftlig og trer i kraft fra første dag i påfølgende måned.

Felles bestemmelser

- Support utføres i kontortid mandag–fredag 08:00–16:00.
- Antall brukere som er omfattet av avtalen registreres ved avtaleinngåelse og oppdateres månedlig.
- All support utføres etter de generelle betingelsene og den enkelte tjenestebeskrivelsen. Ved motstrid har tjenestebeskrivelsen presedens.

Kontakt og melding av saker

Kunden skal kontakte Datatjenesten for support på følgende godkjente kanaler, slik at saken blir korrekt registrert, sporbar og fulgt opp:

- E-post: support@datatjenesten.no
- Telefon: +47 69 17 96 00

Saker kan i tillegg bli automatisk registrert av Datatjenestens monitoreringssystemer basert på hendelser i Kundens miljø.

Krav til feilmelding

En supporthenvendelse med feilmelding skal som et minimum inneholde:

1. Berørte brukere, systemer og/eller programmer.
2. Beskrivelse av feilen.
3. Tidspunktet feilen oppstod.
4. Kundens kontaktperson, e-postadresse og telefonnummer.

Innhold per supportnivå

Tabellen under viser hvilke elementer som er inkludert i de tre nivåene. Tabellen gjelder både for SkyFundament-support og generell support, med de presiseringene som er angitt i kolonnen «Gjelder for».

Forklaring: «SF» = inngår i SkyFundament-support. «Generell» = inngår i generell support. «Begge» = gjelder uavhengig av leveringsmodell.

Innhold i supportavtalen	Gjelder for	Basis	Standard	Premium
Support i kontortid mandag–fredag 08:00–16:00	Begge	✓	✓	✓
Telefonsupport og fjernstyring	Begge	✓	✓	✓
Klassifisering, prioritering og oppfølging av saker	Begge	✓	✓	✓
Support på Microsoft 365 kjernetjenester (Exchange, SharePoint, OneDrive, Teams, Entra ID, Office, Intune)	Begge	✓	✓	✓
Support på RMM endepunksbeskyttelse	SF	—	✓	✓
Support på M365 Backup	SF	✓	✓	✓
Support på administrert e-postsignatur	SF	✓	✓	✓
Sikkerhetsoppdatering og patching av PC via RMM	SF	—	✓	✓
Løpende drift og monitorering av PC og inkluderte tjenester	SF	—	✓	✓
Automatisk rapport på sikkerhet og utstyr	SF	—	✓	✓
Oppsett og installasjon av PC via Microsoft Autopilot	SF	—	✓	✓
Feilmelde PC til produsent ved garantisaker (PC levert av Datatjenesten)	SF	—	✓	✓
Support på PC, Mac og mobil (operativsystem og oppsett)	Begge	—	✓	✓

Innhold i supportavtalen	Gjelder for	Basis	Standard	Premium
Brukersupport på Windows og macOS	Begge	—	✓	✓
Support på Microsoft 365-tjenester ut over kjernetjenestene (Best Effort)	SF	—	✓	✓
Support på utstyr koblet til PC (webkamera, skjerm, docking, mus, tastatur)	Begge	—	—	✓
Manuelt oppsett og installasjon av ny PC og Mac	Begge	—	—	✓
Support på tredjepartsløsninger etter forhåndsavtale	Begge	—	—	✓
Nye prosjekter og konsulentoppdrag	Begge	—	—	—

Elementer merket «Nye prosjekter og konsulentoppdrag» dekkes ikke av supportavtalen og bestilles separat etter Kundens konsulentavtale.

Servicenivåer (SLA)

Klassifisering av henvendelser

Klassifisering	Beskrivelse
Hendelse (Incident)	Henvendelse knyttet til en løpende tjeneste hvor det har oppstått en feil på et system som tidligere har fungert.
Forespørsel (Service Request)	Henvendelse om bistand, endringer eller tilpasninger av et eksisterende system eller en funksjon i drift.
Annen oppgave	Andre generelle henvendelser som ikke passer inn i kategoriene over.

Datatjenesten forbeholder seg retten til å endre klassifiseringen av en henvendelse.

Prioritering

Prioritet	Beskrivelse
Kritisk	Hendelser som berører hele eller majoriteten av tjenesten, og hvor konsekvensen er at Kunden ikke får utført forretningskritiske prosesser.
Høy	Problemer med store deler av en tjeneste som i stor grad påvirker Kundens evne til å utføre forretningskritiske prosesser.
Medium	Feilsituasjoner som fører til nedsatt funksjonalitet, og som ikke naturlig passer i andre kategorier. Dette er standardprioriteringen.
Lav	Ikke tidskritiske hendelser som utføres når andre forhold ikke må prioriteres høyere.

Datatjenesten forbeholder seg retten til å endre prioriteringen av en henvendelse.

Responstid

Faktisk responstid beregnes basert på tildelt prioritering og avtalt SLA-nivå. Tiden gjelder fra Kunden melder feil inn på en godkjent kontaktkanal og til Datatjenesten påbegynner arbeidet med å løse saken. Responstid måles innenfor kontortid.

Svartidsavtale	Kritisk	Høy	Medium	Lav
Ingen avtale	Ingen garanti	Ingen garanti	Ingen garanti	Ingen garanti
Basis SLA	6 timer	10 timer	24 timer	72 timer
Standard SLA	4 timer	6 timer	12 timer	48 timer
Premium SLA	1 time	4 timer	8 timer	24 timer

SLA-nivå følger valgt supportnivå:

- Basis support → Basis SLA
- Standard support → Standard SLA
- Premium support → Premium SLA

Løsningstid

Avtalen inneholder ingen definert løsningstid. Løsningstiden vil variere avhengig av sakens kompleksitet, omfang og eventuelle eksterne faktorer som må involveres i prosessen.

Håndtering av SLA-avvik

Dersom Kunden opplever avvik fra avtalt SLA, skal Kunden dokumentere avviket skriftlig med relevant informasjon (tidspunkt, type avvik, varighet og påvirkning) og oversende dette til Datatjenesten innen rimelig tid etter at avviket er oppdaget.

Krav om kompensasjon må fremsettes sammen med dokumentasjonen. Datatjenesten behandler kravet i henhold til gjeldende avtalevilkår og kompensasjonsmodell. Manglende dokumentasjon eller oversatt frist kan medføre at kravet ikke blir behandlet.

Kompensasjonsmodell

Kompensasjon beregnes som en prosentandel av månedsprisen per berørt bruker, avhengig av avvikets varighet:

Avvikets varighet	Kompensasjon
Avvik 1–4 timer	5 % av månedspris per berørt bruker
Avvik 4–12 timer	10 % av månedspris per berørt bruker
Avvik 12–24 timer	20 % av månedspris per berørt bruker
Avvik over 24 timer	50 % av månedspris per berørt bruker

Begrensninger

- Maksimal kompensasjon per måned er 100 % av månedspris per berørt bruker.
- Kompensasjon gis kun dersom Kunden dokumenterer avviket og fremsetter krav innen avtalt frist.
- SLA-avvik som skyldes forhold utenfor Datatjenestens kontroll, herunder forhold hos tredjepartsleverandører, omfattes ikke av kompensasjonsordningen.

Arbeid utenfor supportavtalen

Datatjenesten forbeholder seg retten til å fakturere en supportsak som ikke er løst i løpet av to (2) timers arbeidstid. Arbeid ut over to timer behandles som et betalbart konsulentoppdrag, og Datatjenesten skal varsle Kunden før arbeidet videreføres på betalbar basis.

Henvendelser som ikke er dekket av supportavtalens omfang, eller som klassifiseres som «Annen oppgave», faktureres pr. påbegynte kvarter etter Kundens gjeldende konsulentavtale.

Kundens forpliktelser

- Kunden skal benytte godkjente kontaktkanaler for support, jf. kapittel 4.
- Kunden skal sørge for at brukerinformasjon, antall brukere og kontaktperson er oppdatert.
- Kunden skal bistå Datatjenesten med nødvendig informasjon, tilganger og tilrettelegging for at saker kan løses effektivt.
- Kunden skal melde sikkerhetshendelser eller mistanke om sikkerhetsavvik umiddelbart, og fortrinnsvis pr. telefon.
- Kunden er ansvarlig for at PC-er og annet utstyr oppfyller minstekravene i SkyFundament eller tilsvarende oppsett, dersom slikt utstyr skal omfattes av support.

Forbehold og begrensninger

- Datatjenesten forbeholder seg retten til å slette og tilbakestille brukerenheter som ledd i feilretting. Brukeren skal informeres før sletting iverksettes. Sikkerhetskopiering av lokale data før tilbakestilling er ikke inkludert.
- IT-utstyr levert av Datatjenesten gir den beste brukeropplevelsen med hensyn til support, kompatibilitet, tjenesteutnyttelse og garantihåndtering. Annet utstyr behandles etter «Best Effort»-prinsippet.
- Datatjenesten anbefaler at det ikke benyttes enheter eldre enn 5 år, da dette kan føre til begrensninger i ytelse, funksjonalitet og kompatibilitet. Datatjenesten har rett til å begrense supportytelser på slike enheter når det anses nødvendig.
- For SkyFundament-support er omfanget begrenset til de tjenester og applikasjoner som inngår i SkyFundament. For øvrige Microsoft 365-tjenester ytes support etter «Best Effort»-prinsippet.
- Support på utstyr koblet til PC (Premium) forutsetter at utstyret er av allment kjent merke, har oppdaterte drivere og er kompatibelt med Kundens PC-plattform.
- Datatjenesten yter ikke support på egenutviklede løsninger, fagsystemer eller bransjespesifikke applikasjoner med mindre dette er særskilt avtalt.
- Dersom en supportsak ikke lar seg løse innen to (2) timers arbeidstid, skal videre arbeid anses som et betalbart oppdrag og faktureres i henhold til gjeldende priser. Kunden skal varsles og gis informasjon før det betalbare arbeidet påbegynnes.

Følgende support er ikke inkludert i noen av nivåene i supportavtalen

- Arbeid på kundens lokasjon
- Nettverk, brannmur og infrastruktur
- Internett, fiberlinje o.l.
- Cyberangrep utover den enkelte bruker på Microsoft 365 og maskinen

Endringer, varighet og oppsigelse

- Endringer i supportnivå avtales skriftlig og trer i kraft fra første dag i påfølgende måned.
- For supportavtalen som inngår i SkyFundament følger varighet og oppsigelsestid det som er avtalt for SkyFundament.
- For generell support gjelder bindingstid og oppsigelsestid som angitt i kundespesifikk avtale, eller i Datatjenestens generelle betingelser dersom annet ikke er avtalt.
- Datatjenesten kan justere innholdet i denne tjenestebeskrivelsen. Vesentlige endringer som påvirker omfang eller pris varsles Kunden skriftlig minimum 30 dager før ikrafttredelse.

Endringslogg

Dato	Endring
Mars 2021	Første versjon.
Januar 2024	Restrukturering av innhold.
April 2024	Tilpasset Sikkerhetspakke standard innhold; fjernet to kundeforpliktelser.
Januar 2026	Oppdatert klassifisering, prioritering og SLA-modell.
Mai 2026	Oppdatert generelle betingelser og supportavtalens kobling til SkyFundament. Revidert struktur. Tydelig skille mellom SkyFundament-support og generell support. Tre nivåer (Basis/Standard/Premium) for begge varianter med egne SLA-er. Premium presiserer support på utstyr koblet til PC.