

Om tjenesten

Konseptet SkyFundament er en samling skybaserte tjenester, satt sammen for å gi bedrifter et standardisert oppsett som inkluderer de fundamentale funksjonene de trenger. Innholdet i tjenesten er satt sammen for å beskytte kundens IT-systemer mot dagens trusler.

Konseptet baserer seg på Microsoft sine produktivitets-, mobilitets- og sikkerhetstjenester i Microsoft 365 porteføljen. Det suppleres med tjenester for backup, endepunktsbeskyttelse og en supportavtale. Tjenestene er levert av individuelle tredjeparts leverandører. Tredjepartsleverandørene inkludert i tjenesten er pr dato Microsoft, M365 Backup og DT RMM. Tjenestene settes opp og konfigureres av Datatjenesten med et standardisert oppsett, beskrevet i dette dokumentet.

Generelle betingelser

Tjenesten leveres under (1) denne Tjenestebeskrivelsen, (2) Generelle betingelser 0126, og (3) Databehandleravtale 0126. Ved motstrid har Tjenestebeskrivelsen presedens.

- **Bindingstid:** 12 mnd fra etablering
- **Oppsigelsestid:** 3 mnd fra 1. i påfølgende mnd
- **Fakturering:** Etterskudd månedlig basert på faktisk antall
- **Etablering:** Etablering av tjenesten tilsvarer 3 måneders leie av tjeneste (Tjenestepris x Brukere x 3 Måneder). Innholdet i etableringen er begrenset til hva som er spesifisert i denne tjenestebeskrivelsen. Kjøp av tilleggstjenester er ikke inkludert i etableringen og faktureres separat. Lisens og tjenestekostnaden kommer i tillegg til etableringen.
- Kunden må signere Microsoft Kundeavtale (MCA).

Tjenesteinnhold

Tjenesten inkluderer

- Microsoft 365 abonnement
 - Microsoft 365 Business Premium (DT Standard og DT Premium)
 - Microsoft 365 Business Basic (DT Basis)
 - Microsoft Exchange Online (Plan 1)
- RMM endepunktsbeskyttelse
- M365 Backup
- Administrert e-post signatur
- Supportavtale

Beskrivelse av tjenesten

Konfigurering av SkyFundament

- Etablering av Microsoft 365 tenant eller tilpasning av eksisterende tenant dersom kunde har Microsoft 365 tjenester fra tidligere
- Legge til Datatjenesten som Microsoft-forhandler med delegert administrasjon og opprette dedikert administratorkonto
- Onboarding av kunde i Datatjenestens supportverktøy
- Konfigurering av opptil 3 egne domenenavn i Microsoft 365
- Etablering av nødvendige lisenser
- Oppretting av brukerkontoer, grupper, delte mailbokser ol. basert på skjema fra Datatjenesten
- Utsendelse av brukerinformasjon for første gangs pålogging
- Microsoft 365 konfigureres ifølge Datatjenestens Microsoft 365 Sikkerhetsstandard

Konfigurasjon av de inkluderte kjernetjenestene

- Exchange Online
- Sharepoint Online
- OneDrive
- Microsoft Teams
- Microsoft Entra ID
- Intune
- Etablering av endepunktssikring og utsendelse av installasjonsagent til brukere
- Oppsett av backup
- Oppsett av tjeneste for administrasjon av e-post signatur
- Tilgjengeliggjøre brukerveiledninger

Microsoft 365 Business Premium

Microsoft 365 Business Premium er et abonnement fra Microsoft som etableres mellom Kunden og Microsoft. Microsoft 365 Business Premium inkluderer produktivitetsverktøyene i Office-suiten og infrastrukturverktøyene i Microsoft 365 som Intune og Windows. Se Microsoft sine nettsider for oppdatert og detaljert oversikt over hva abonnementet inneholder.

System	Beskrivelse
Entra ID	Identitetssystem for administrering av enkelt brukere, grupper og enheter.
Exchange Online	Avansert e-posttjeneste for alle e-postkontoer.
Microsoft Teams	Arranger nettmøter, foreta anrop, chat, del filer og samarbeid i sanntid med Microsoft Teams.
OneDrive	Personlig område for filene dine. Tilgjengelig fra hvor som helst med 1 TB lagringsplass.
Sharepoint Online	Nettbasert felleskap for å arbeid med selskapets data fra hvor som helst.
Microsoft Office	De kjente Office-programmene som Outlook, Word, Excel og PowerPoint.
Intune	Bidrar til å administrere enhetene og håndheve konfigurasjonsregler for enheter.
Microsoft Defender for Office 365	Beskytt deg mot virus, skadelig programvare, phishing-angrep, søppelpost og tilsvarende trusler.
Windows 11 Pro	Bruks- og oppgraderingslisens til Windows 11 Pro

Overføring av eksisterende kundedata og systemer til Microsoft 365 er ikke inkludert, men kan utføres som tilleggstjeneste.

Sikkerhetspakke

Sikkerhetspakkene er en Datatjenesten definert minimumsstandard av sikkerhetsfunksjonalitet for Kundens brukere og enheter. Datatjenesten sørger for at alle Kundens brukere og enheter møter den definerte sikkerhetsstandarden.

Sikkerhetspakke Standard består av:

- Erstatte "Security Defaults" med påloggingsregel systemet Conditional Access
- Oppsett av utvidet antispam system Defender for Office 365
 - Oppsett av Anti-phishing regel
 - Oppsett av Safe Attachment regel
 - Oppsett av Safe Links
 - Oppsett av Anti-spam regel

- Oppsett av Anti-malware regel
- Oppsett av Etterligningsbeskyttelse for utvalgte personer
- Oppsett av Safety tips
- Opprette DNS pekere for DKIM og SPF for alle domener.
- Aktivere Defender for Endpoint (antivirus)
- Konfigurere Beskyttelse for filer i Sharepoint, OneDrive og Microsoft Teams
- Konfigurere automatiske varsler for unormale handlinger til kundens kontaktperson.
- Forberede Intune og Entra ID for Windows innlogging med Entra ID konto
- Aktivere Modern Authentication for alle Microsoft 365 tjenester.
- Deaktivert at brukere kan aktivere tredjeparts apper som bruker firmadata.
- Automatisk logout av Entra ID portalen etter 30 minutter.
- Aktivert passord self-service reset. Så brukere selv kan bytte passord.
- Device enrollment krever MFA fra brukerpålogging
- Konfigurere Intune Automatic enrollment satt til ALL
- Opprette Intune Konfigurasjonspoliser.
 - Aktivere synkronisering av kjente mapper til OneDrive
 - Aktivere Storage Sense for å rydde opp lite diskplass på PC
 - Automatisk pålogging av OneDrive
 - Automatisk bitlocker diskkryptering på Windows PC
 - Slå på Windows brannmur
 - Automatisk installasjon av Office Business på Windows PC
 - Automatisk låsing av PC etter 30 minutter
- Deaktivere password expiration policy, erstattes med sterkt password og tofaktor autentisering
- Aktivere Microsoft Teams for eksterne brukere
- Deaktivere pålogging til Entra ID Administrasjons portal for vanlige brukere
- Aktivere Combined Registration av MFA og SSPR

Sikkerhetspakke Premium består av:

- Alt i Sikkerhetspakke Standard
- SOC-tjeneste fra Netsecurity

DT RMM endepunktsbeskyttelse

Skybasert RMM-plattform (Remote Monitoring and Management) som hjelper med å overvåke, administrere og sikre IT-miljøer på en effektiv og proaktiv måte.

- Full oversikt og kontroll over IT-infrastruktur
- Bidrar til økt effektivitet, sikkerhet og automatisering
- Oppdager og rapporterer problemer før de påvirker sluttbrukere, og gir rask respons på avvik
- Automatiserer rutineoppgaver som patching, skriptkjøring og sikkerhetsskanning
- Sikker tilgang til enheter for fjernsupport og feilsøking

RMM endepunktsbeskyttelse er beskrevet i eget dokument Tjenestebeskrivelse – DT RMM

M365 Backup

Automatisert, skybasert løsning for sikkerhetskopiering og gjenoppretting av data i Microsoft 365. Tjenesten beskytter virksomhetens skydata mot utilsiktet sletting, feilkonfigurasjon og trusler, og gir enkel administrasjon og rask gjenoppretting fra ett samlet grensesnitt.

- Sikrer at data fra Microsoft 365 blir sikkerhetskopierte automatisk etter definerte regler, uten behov for

manuell oppfølging.

- Mulighet for å gjenopprette enkeltfiler, e-poster, mapper eller hele brukerkontoer til et bestemt tidspunkt.
- Beskytter e-post, filer, kalendere, kontakter og Teams-data i Microsoft 365
- Data lagres kryptert og sikkerhetskopieres flere ganger daglig for å sikre rask gjenoppretting etter angrep.
- Ubegrenset lagring og optimaliserte gjenopprettinger

M365 Backup er beskrevet i eget dokument Tjenestebeskrivelse – M365 Backup.

Administrert e-post signatur

En tjeneste gjør det enkelt å lage, administrere og distribuere profesjonelle e-postsignaturer til alle ansatte. Tjenesten sikrer at alle e-poster har et enhetlig og oppdatert utseende, samtidig som den styrker bedriftens merkevare.

- Administrer alle signaturer fra én plattform, slik at endringer raskt kan rulles ut til hele organisasjonen.
- Sikrer at alle ansatte har en profesjonell og konsistent signatur med korrekt kontaktinformasjon og logo.
- Oppdater informasjon én gang, så blir det automatisk synlig i alle signaturer.
- Fungerer sømløst med Microsoft 365/Entra ID

Supportavtale

SkyFundament leveres i flere varianter, og hver variant inkluderer en tilhørende supportavtale på samme nivå:

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

Supportavtalen inkluderer de tilhørende tjenestene i SkyFundament. Omfang, responstider (SLA) og hva som er inkludert på det enkelte nivået er beskrevet i Tjenestebeskrivelse – Support.

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

Se Tjenestebeskrivelse - Support for mer informasjon.

Tilleggstjenester

Kunden kan bestille tilleggstjenester etter avtale. Arbeidet blir fakturert medgått tid basert på kundens avtale. Forslag på tilleggstjenester som kan bestilles.

- Overføring av e-posthistorikk
- Overføring av Windows datamaskiner fra gammelt system til Microsoft 365.
- Overføring av filer og dokumenter til Sharepoint/Microsoft Teams
- Overføring av personlige filer til OneDrive for Business
- Kurs i Microsoft 365 funksjonalitet.
- Microsoft 365 branding med egne farger og logo

- Domenenavn administrasjon
- Konfigurere Azure Active Directory brukersynkronisering med servere

Kunden står fritt til å kjøpe andre tjenester til sitt Microsoft 365 og Azure miljø for å utvide funksjonaliteten.

Sikkerhet

Leverandørens forpliktelser

Leverandøren skal til enhver tid etterstrebe å sikre Kundens systemer i henhold til Tjenestebeskrivelse, Leverandørens sertifiseringer, underleverandørens anbefalinger og industrinormer.

Datatjenesten skal snarest melde til Kunden dersom vi observerer henvendelser som kan ha sikkerhetsmessig innvirkning på Kundens systemer.

Kundens Forpliktelser

Kunden aksepterer at de må imøtekomme og iverksette Datatjenestens rimelige krav for sikring av de inkluderte og andre relaterte IT-systemer for holde et sikkerhetsmessig forsvarlig nivå, selv om disse kan oppleves av Kunden & brukere å medføre ulempe og/eller kostnader.

Dersom Kunden har observert eller har mistanke om avvik i sikkerheten i henhold Tjenesten skal Kunden umiddelbart melde dette til Datatjenesten på telefon.

Ekstraordinære trusselsituasjoner

Dersom det oppstår alvorlige sikkerhetstrusler mot Datatjenesten eller Kunden, som kan medføre vesentlig skade, har Datatjenesten rett til umiddelbart stenge Kundens tilganger i den utstrekning dette anses nødvendig og forholdsmessig.

Datatjenesten skal uten ugrunnet opphold varsle Kunden om den aktuelle trusselsituasjonen, herunder bakgrunn for tiltakene og hvilke konsekvenser disse medfører for Kunden.

Datatjenesten skal samtidig uten ugrunnet opphold iverksette nødvendige og forsvarlige tiltak for å avklare, begrense og utbedre situasjonen, slik at Kundens tilganger kan gjenåpnes så snart det anses sikkerhetsmessig forsvarlig.

Sletting ved terminering

Datatjenesten vil slette data 30 dager etter termineringsdato fra våre systemer og tjenestesystemene, inkludert sikkerhetskopier. Når hele eller deler av tjenesten har blitt terminert vil Kundens systemer og data ikke kunne gjenopprettes.

Microsoft stenger tilgang til Microsoft Online tjenester 90 dager etter terminering og permanent sletter all kundedata 180 dager etter terminering av abonnementer. Se Microsoft sine tjenestevilkår for oppdatert informasjon.

Datatjenesten tar ikke ansvar for sletting av data i Microsoft 365 hvis tjenesten skal overtas av en annen leverandør.

Service Level Agreement (SLA) og bruksavtale

Siden tjenesten er en samling av individuelle tjenester fra forskjellige tredjepartsleverandører, gir Datatjenesten ingen egen SLA på disse. Det leveres i henhold til de til enhver tid gjeldende betingelsene og bruksvilkårene fra leverandørene direkte, se leverandørens nettside.

Microsoft Service Level Agreements (SLA) for Online Services - [Licensing Documents](#)

Microsoft Online tjenester (Microsoft 365 fra Also) - <http://business.also.cloud/M0ae9pW2>

RMM og M365 Backup - <https://www.ninjaone.com/terms-of-use/> og <https://www.ninjaone.com/privacy-policy/>

Datatjenesten gir SLA på egen support. Det beskrives i dokumentet Tjenestebeskrivelse supportavtale.

Forbehold og begrensninger

- Alle tjenester eller deltjenester som inkluderer lisenser eller tjenester fra Microsoft forutsetter at kunden har akseptert betingelser i gjeldende Microsoft Cloud Agreement (MCA).
- Tjenesten leveres med den funksjonalitet og de begrensninger som foreligger fra produsent. Funksjonalitet endres fra tid til annen i nye versjoner av programvaren. Denne Tjenestebeskrivelsen endrer på ingen måte produsentens rettigheter eller deres betingelser for bruk.
- Tjenesten er avhengig av internettaksess. Behovet for internettaksessens båndbredde styres av antall brukere, omfang og bruk av funksjonalitet. Kunden er ansvarlig for å imøtekomme behovet. Datatjenesten kan tilby internettaksess fra våre samarbeidspartnere. Kunden står fritt til å velge den løsning som passer best for sitt formål.
- Datatjenesten inkl. underleverandører skal ha eksklusivitet på administrasjon av Microsoft 365 miljøet så lenge avtalen er aktiv.
- Krever at datamaskiner har minimum operativsystemet Windows 10 Pro eller Enterprise. Windows 10/11 Home kan oppgraderes til Windows 11 Pro med inkludert abonnementslisens. For bitlocker kryptering kreves en TPM brikke i datamaskinen.
- Support for Microsoft 365 tjenestene er begrenset til Microsoft 365 kjernetjenester.
 - Exchange online
 - SharePoint Online
 - Microsoft Teams
 - Microsoft Entra ID
 - Microsoft Office

Supporthenvendelser som gjelder andre Microsoft-tjenester og funksjoner, støttes etter «Best effort» prinsippet. Så lenge de ikke er beskrevet over som en del av Datatjenestens standard oppsett.

Endringslogg

Endring i tjenestebeskrivelsen

Mars 2021 – første versjon

Januar 2024 – Restrukturering av innhold

April 2024 – Tilpasset Sikkerhetspakke standard innhold. Fjernet to kundeforpliktelser.

September 2025 – endret tilbydere for RMM og M365 Backup

Mai 2026 – endret punktene Generelle betingelser, Supportavtale

Juni 2026 – lagt inn punkt om varslings av kunde under Ekstraordinære trusselsituasjoner, lagt til link til Microsoft SLA under Service Level Agreement (SLA) og bruksavtale