

GJELDENE TJENESTEBESKRIVELSE

SIKKERT NETTVERK

Følgende tjenester er tilgjengelig

Tjeneste	Tjenesteleverandør
SIKKERT Nettverk	Sodvin AS

Om tjenesten

Tjenesten inkluderer drift av nettverksutstyr levert eller forhåndsgodkjent av Leverandøren. Nettverksutstyr som driftes er angitt som komponenter i avtalens prisvedlegg.

Tjenesten inkluderer følgende:	
Oppgradering	Oppgradering av firmware to ganger årlig
Monitorering, drift og administrasjon	Se SLA
Feilretting og Support	Se SLA

Tjeneste SLA (innenfor åpningstid)

Proaktiv drift	Nettverksutstyret vedlikeholdes med de til enhver tid anbefalte oppdateringer fra Leverandør. Logg og hendelsesinnsamling fra utstyr siste 7 dager.
Support	Supporthenvendelser vedrørende tjenesten inkluderer inntil 15 minutter arbeid. Ytterligere arbeid eller ønskede konfigurasjonsendringer belastes som konsulentoppdrag.
Monitorering	Aktiv monitorering av nettverksutstyret via Leverandørens administrasjonskonsoll
Feilretting	Feilretting av på utstyr underlagt tjenesten er inkludert. Håndtering av maskinvarefeil er ikke dekket av avtalen.
Responstider	Normal responstid for behandling av hendelser eller forespørsler
Oppgradering	Oppgradering av firmware utføres innenfor normal arbeidstid. Eventuelt arbeid utenfor normal arbeidstid belastes med overtidstillegg. Ekstraordinære oppgraderinger belastes som konsulentbistand etter medgått tid. Oppgraderinger forutsetter at kunden har en aktiv lisens på produktet (Forticare).

Eventuelle tilleggstjenester	
Onsite-bistand	Konsulentbistand belastet etter medgått tid

Etablering

Etablering av Tjenesten belastes med en sum tilsvarende to måneders driftskostnader for gjeldende Nettverksutstyr i Tjenesten. Dette gjelder også ved utvidelser av Tjenesten.

Innsyn i datatrafikk

Leverandøren har ikke rett til innsyn i trafikk som ikke er i direkte kommunikasjon med Leverandøren. Leverandøren kan derfor heller ikke ta ansvar for innholdet av denne trafikken. Leverandøren kan dog i visse unntakstilfeller skaffe seg innsyn i trafikken i overensstemmelse med regler gitt av Datatilsynet, blant annet i tilfeller hvor det er grunn til å tro at trafikken utgjør eller kan utgjøre et teknisk problem for Kunden, Leverandøren eller andre som benytter nettet.

Begrensninger og forbehold

Utstyret monitoreres, driftes og supporteres med den funksjonalitet og de begrensninger som foreligger fra produsent. Det tas forbehold om at funksjonalitet kan endres i nye versjoner av programvaren.

Leverandør tar i Tjenesten ikke ansvar for Wi-Fi dekningsgrad hos Kunde. Dekningsgrad er avhengig av lokale forhold på Kundens lokasjon. Leverandøren kan gjøre nettverksmålinger hos Kunde og utarbeide dekningsplan som konsulentarbeid, og belaste etter medgått tid.

Denne Tjenestebeskrivelsen endrer på ingen måte produsentens rettigheter eller deres betingelser for bruk av utstyret. Tjenesten trer i kraft fra avtalt oppstartsdato uavhengig av om Kunden faktisk har tatt løsningen i bruk.