

# Tjänstebeskrivning

## Datalagring, Arkivering och Säkerhetskopiering

Leverantören tillhandahåller tillförlitlig lagringskapacitet enligt aktuella behov för prestanda, produktivitet och skalbarhet.

### Innehåll

1	Översikt	3
2	Tjänstens innehåll	3
2.1	Diskkapacitet	3
2.1.1	Innehåll och uppgifter	3
2.1.2	Tillval	3
2.1.3	Geografiskt utspridd diskspeglning	3
2.1.4	Anslutning för fysiska servrar	3
2.1.5	Arbetsuppgifter som debiteras separat	4
2.1.6	Begränsningar och ansvar	4
2.1.7	Aktiviteter vid initiering	4
2.1.8	Avslut	4
2.1.9	Debiteringsmodell	4
2.1.10	Tillgänglighet och prestanda	4
2.2	Kapacitet för säkerhetskopiering	6
2.2.1	Innehåll och uppgifter	6
2.2.2	Förutsättningar	6
2.2.3	Ingår i tjänsten	6
2.2.4	Förvaringsperioder för säkerhetskopior	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.5	Återställning från säkerhetskopior	7
2.2.6	Tillval	7
2.2.7	Arbetsuppgifter som debiteras separat	8
2.2.8	Aktiviteter vid initiering	8
2.2.9	Avslut	8

2.2.10	Debiteringsmodell	8
2.3	Filtjänst	8
2.3.1	Innehåll och uppgifter	8
2.3.2	Förutsättningar	8
2.3.3	Ingår i tjänsten	9
2.3.4	Tillval	9
2.3.5	Arbetsuppgifter som debiteras separat	9
2.3.6	Aktiviteter vid initiering	9
2.3.7	Avslut	9
2.3.8	Debiteringsmodell	9
3	Stöd för tekniken	10
4	Arbetsuppgifter som debiteras separat	10
5	Begränsningar och ansvar	10
6	Rapportering	10
7	Tjänstens livscykel	10
7.1	Aktiviteter vid initiering	10
7.2	Avgifter	11
7.3	Avslut	11
8	Stöd för tekniken	11

## 1 Översikt

Leverantören erbjuder tillförlitlig lagringskapacitet enligt kundens aktuella behov av prestanda, produktivitet och skalbarhet. Leverantören ansvarar för att anskaffa, hantera och underhålla lagringskapaciteten.

Kunden betalar endast för tilldelad lagringskapacitet och slipper investera i maskinvara. Leverantören tar ansvaret för att tillhandahålla och utveckla tjänsten, så att kunden kan fokusera på sin kärnverksamhet.

Tjänsteutbudet är flexibelt skalbart uppåt och nedåt. Kunden kan välja till nya tjänster i takt med att behoven ändras. Därmed ser vi till att IT-miljön inte är ett hinder för nödvändiga förändringar i verksamheten. En optimerad miljö ökar kundens konkurrenskraft.

## 2 Tjänstens innehåll

Tjänsten omfattar lagringskapacitet som tilldelas kunden inom leverantörens lagringsutrymme. Leverantören ser till att kundens lagrade data isoleras på ett säkert sätt.

Tjänsten kan tillhandahållas dygnet runt på servrar som står i leverantörens serverhall.

### 2.1 Diskkapacitet

#### 2.1.1 Innehåll och uppgifter

Tjänsten omfattar lagringskapacitet som tilldelas kundens system inom leverantörens allmänna lagringssystem. Leverantören ser till att kundens lagrade data isoleras på ett lämpligt sätt.

Leverantören tillhandahåller blocklagringskapacitet som tjänst. Delade lagringssystem, nätverk för åtkomst, övervakning och hantering ingår i tjänsten. Leverantören ser till att kundens lagrade data isoleras logiskt på ett lämpligt sätt. Lagringssystemen är högtillgängliga. Ett eventuellt fel på en enskild komponent kan aldrig leda till avbrott i tjänsten.

Tjänsten är tillgänglig dygnet runt förutom under planerade servicefönster.

Tjänsten omfattar följande uppgifter:

- Övervakning av disksystem dygnet runt
- Underhåll av disksystem dygnet runt
- Underhåll av disksystem på vardagar (mån–fre) 08.00–17.00
- Konfiguration och koduppdateringar av disksystem på leverantörens initiativ

#### 2.1.2 Tillval

Mot extra avgifter inom månadskostnaden för tjänsten kan man teckna ett separat skriftligt avtal som utökar tjänsten med följande tillval.

#### 2.1.3 Geografiskt utspridd diskspeglning

Tjänsten gör kunden bättre rustad inför nödsituationer och lämpar sig särskilt bra för verksamhetskritiska system, där eventuella avbrott kan få svåra konsekvenser och där det alltså krävs snabb återställning och hög tillgänglighet.

Tjänsten bygger på fjärrspeglad diskkapacitet som är virtualiserad och fördelad på två serverhallar cirka 20 kilometer från varandra. Virtualiserade diskpartitioner är anslutna till servrarna i båda datahallarna.

Som rekommendation bör det finnas nätverksanslutningar från kundens nätverk till båda serverhallarna för hög feltolerans och snabb återställning av tjänstens tillgänglighet.

#### 2.1.4 Anslutning för fysiska servrar

Fysiska servrar måste ha en SAN-anslutning för att kunna utnyttja tjänsten. Detta tillval är alltså obligatoriskt för fysiska servrar. Servern måste dessutom vara försedd med lämplig utrustning för att anslutningen ska fungera. Serverutrustning som krävs för anslutning ingår inte i tjänsten. Anslutningsavgift utgår per server och månad.

### 2.1.5 Arbetsuppgifter som debiteras separat

Följande uppgifter debiteras separat:

- Utöka tjänsten med fler servrar
- Minska antalet servrar för tjänsten
- Ändringar i kapaciteten (görs tillsammans med specialisten som ansvarar för serverhantering)
- Prestandamätningar
- Datakopiering till externa medier eller andra typer av lagring

### 2.1.6 Begränsningar och ansvar

Det beror på operativsystemet huruvida det går att öka diskutrymmet online. Det måste kontrolleras från fall till fall.

För att garantera hög tillgänglighet ska varje server vara kopplad till disksystemet med ett redundant gränssnitt.

Tjänsten tillhandahålls från Sverige.

Fujitsu anskaffar den utrustning som krävs för att tillhandahålla tjänsten och ansvarar för underhåll, hantering och övervakning av utrustningen.

Servrar som ska användas för tjänsten måste täckas av leverantörens övervaknings- och hanteringservice.

Leverantören förbehåller sig rätten att ändra tekniska implementeringar i takt med att lagringsteknik och lagringsprodukter vidareutvecklas. Leverantören åtar sig dock att upprätthålla avtalade specifikationer för tjänsten under kontraktets giltighetstid.

Servrar och operativsystem som används för tjänsten måste ha fortsatt support från respektive tillverkare.

Leverantören har rätt att meddela om avbrott i tjänsten under schemalagda servicefönster. Tjänsten kan då ligga nere under hela eller en del av servicefönstret, beroende på vad som specifikt meddelas för servicefönstret.

### 2.1.7 Aktiviteter vid initiering

Tjänstens initiering är serverspecifik och omfattar följande:

- Servern kopplas till lagringsnätverket
- Diskutrymme tillhandahålls enligt önskad diskkapacitet för servern

### 2.1.8 Avslut

När tjänsten avslutas tar leverantören ansvar för att överföra lagrade data från disksystemen till ett flyttbart lagringsmedium, exempelvis band eller bärbara hårddiskar, och leverera detta till kunden. Detta debiteras separat. Dataöverföring utförs som specialistarbete av projekttyp.

Dataradering utförs med standardfunktionerna i disksystemen. Andra metoder för dataradering avtalas och debiteras separat.

Faktureringsperioden avslutas tidigast en månad efter att uppsägningen av tjänsten har slutförts.

### 2.1.9 Debiteringsmodell

Tjänsten faktureras per månad och per gigabyte lagringsutrymme som allokerats till kundens servrar.

### 2.1.10 Tillgänglighet och prestanda

Garanterad prestanda för tjänsten är 1,5 IOPS per gigabyte vid 4 kB block-storlek och med en högsta latens på 20 ms per I/O-operation i genomsnitt. Om det behövs högre prestanda måste man i stället använda en kundspecifik lagringslösning, vilket är något som inte ingår i den här tjänsten. Leverantören

förbehåller sig rätten att vidta någon av följande åtgärder om kopplade servrar använder mer än den specificerade I/O-kapaciteten:

- Begränsa I/O-kapaciteten till en nivå där servrarna följer I/O-specifikationerna
- Upphäva åtkomst till tjänsten för de servrar som berörs
- Uppgradera de berörda servrarna eller flytta dem till ett annat system på kundens bekostnad

Leverantören informerar alltid kunden innan någon åtgärd vidtas för att hindra överutnyttjande av I/O-resurserna.

## 2.2 Kapacitet för säkerhetskopiering

### 2.2.1 Innehåll och uppgifter

Leverantören tillhandahåller som en tjänst daglig säkerhetskopiering från sina serverhallar. Dataförvaringsperioden (hur länge kundens säkerhetskopior sparas) väljs i förväg ur en lista med fasta alternativ. Kundens data förvaras utanför datacentret så att de är skyddade även vid en större katastrof.

### 2.2.2 Förutsättningar

Följande förutsättningar måste uppfyllas för att Fujitsu ska kunna tillhandahålla denna abonnemangstjänst.

Lista med förutsättningar:

- Servern som ska omfattas av tjänsten måste ha IP-anslutning till Fujitsus tjänstenätverk
- Det måste finnas tillräckligt med bandbredd för säkerhetskopior och återställningar om tjänsten ska ha god kvalitet. 100 Mbit är en absolut nedre gräns
- Fujitsu måste tillåtas att installera programvara på servern och få nödvändig åtkomst till systemet
- Säkerhetskopierade servrar ska täckas av Fujitsus övervaknings- och hanteringstjänst
- Säkerhetskopierade databaser ska täckas av Fujitsus övervaknings- och hanteringstjänst
- Program och operativsystem ska vara kompatibla med programvaran för dataskydd
- Servern måste vara snabb nog att klara den extra belastning som den här tjänsten medför

### 2.2.3 Ingår i tjänsten

Den här listan täcker vad som ingår i tjänsten.

Följande ingår:

- Dagliga säkerhetskopieringar på tider med lägre belastning. Ungefärliga starttider avtalas i samband med att tjänsten beställs
- Skyddade data förvaras på annan plats
- Dataskydd för program (där det är möjligt med rimlig arbetsinsats)
- Nödvändig programvara
- Övervakning av säkerhetskopior

### 2.2.4 Förvaringsperioder och tidpunktsoptioner

Den här listan visar vilka förvaringsperioder och tillhörande tidpunktsgranularitet som kan väljas för närvarande. Det går inte att välja någon tidsperiod som inte står med i Fujitsus lista. Endast en option för förvaringsperiod och tidpunktsgranularitet kan väljas per server och den tillämpas för alla data på servern som standard. I vissa fall kan det dock vara möjligt att dela upp datat i tjänsten och därmed skydda olika delar av datat med olika kombinationer av förvaringsperiod och tidpunktsgranularitet. Fujitsu förbehåller sig rätten att godta eller neka en sådan konfigurationsbegäran efter eget godtycke. Var god observera att respektive option av förvaringsperiod och tidpunktsgranularitet påverkar kostnaden per gigabyte skyddat data.

Med tidpunktsgranularitet menas intervallet av hur långt tillbaka i tiden det är möjligt att göra en återläsning från varje dag i perioden. För tidsintervallet mellan att den dagliga granulariteten upphör till dess att förvaringsperioden upphör är det bara möjligt att göra en återställning av data från den senaste fulla säkerhetskopieringen från respektive månad i detta intervall.

Med förvaringsperiod menas intervallet av hur långt tillbaka i tiden som säkerhetskopior kommer att sparas och således hur långt tillbaka i tiden en återställning av data kan göras från.

Lista med förvaringsperioder och tidpunktsgranularitet:

- Daglig granularitet 1 månad – Förvaringsperiod 1 månad (Standardval)
- Daglig tidsgranularitet 3 månader – Förvaringsperiod 3 månader

- Daglig tidsgranularitet 6 månader – Förvaringsperiod 6 månader
- Daglig tidsgranularitet 9 månader – Förvaringsperiod 9 månader
- Daglig tidsgranularitet 12 månader – Förvaringsperiod 12 månader
- Daglig tidsgranularitet 18 månader – Förvaringsperiod 18 månader
- Daglig tidsgranularitet 1 månad – Förvaringsperiod 3 månader
- Daglig tidsgranularitet 1 månad – Förvaringsperiod 6 månader
- Daglig tidsgranularitet 1 månad – Förvaringsperiod 9 månader
- Daglig tidsgranularitet 1 månad – Förvaringsperiod 12 månader
- Daglig tidsgranularitet 1 månad – Förvaringsperiod 18 månader
- Daglig tidsgranularitet 3 månader – Förvaringsperiod 6 månader
- Daglig tidsgranularitet 3 månader – Förvaringsperiod 12 månader
- Daglig tidsgranularitet 3 månader – Förvaringsperiod 18 månader
- Daglig tidsgranularitet 6 månader – Förvaringsperiod 12 månader
- Daglig tidsgranularitet 6 månader – Förvaringsperiod 18 månader
- Daglig tidsgranularitet 12 månader – Förvaringsperiod 18 månader
- Daglig tidsgranularitet 1 månad – Förvaringsperiod 24 månader
- Daglig tidsgranularitet 3 månader – Förvaringsperiod 24 månader
- Daglig tidsgranularitet 6 månader – Förvaringsperiod 24 månader
- Daglig tidsgranularitet 12 månader – Förvaringsperiod 24 månader
- Daglig tidsgranularitet 18 månader – Förvaringsperiod 24 månader

## 2.2.5 Återställning från säkerhetskopior

För återställning krävs att kunden beslutar att en återställning behövs och lämnar en begäran till leverantören. Uppdraget påbörjas inom svarstiden för incidenthantering under avtalade tider för tjänsten. Data kan inte återställas till en tom server. Ett operativsystem och klientprogrammet för återställning måste installeras på servern innan data kan återställas. Hur lång tid återställningen tar beror mest på kapaciteten i nätverket till Fujitsus tjänst och kapaciteten på servern som återställningen görs till. Därför går det inte att säga exakt hur lång tid en återställning tar.

## 2.2.6 Tillval

Tjänsten kan kompletteras med följande tillval, som täcks av separata skriftliga avtal och faktureras separat.

### 2.2.6.1 Ändra rotationstider och förvaringsperioder

Som standard kan säkerhetskopior roteras och förvaras i enlighet med avsnitt 2.2.4. Ändringar mellan dessa faktureras per timme som en normal ändringsbegäran, om inte avtalet mellan kunden och Fujitsu uttryckligen säger att denna avgift inte ska tas ut.

### 2.2.6.2 Applikationsagentkopiering

Filsystemdata säkerhetskopieras som standard. I samband med tjänstinitieringen för en specifik server, eller enligt en separat ändringsbegäran, är det ibland möjligt (beroende på tillgänglighet) att säkerhetskopiera en del data separat via ett särskilt programtillägg som tillhör säkerhetskopieringsprogrammet och installeras på klienten. Vanligen gäller det databaser av typen Microsoft SQL Server eller Microsoft Exchange Server. Leverantören förbehåller sig rätten att neka detta tillval om åtgärden inte kan genomföras på grund av tekniska begränsningar. Som standard ingår applikationsagentkopiering i tjänstekostnaden, men Fujitsu förbehåller sig rätten att debitera en engångsavgift för denna tjänsteoption i specifika fall. Fujitsu kommer att meddela kunden om en sådan avgift är tillämplig.

### 2.2.6.3 Fysisk säkerhetskopia

Skyddade data kan kopieras över på ett separat flyttbart medium som kan levereras till kunden med önskat transportmedel. Det flyttbara mediet kan inte förvaras hos leverantören någon längre tid. Det måste

levereras till kunden eller en tredje part senast inom en månad. Tänk på att all dataåterställning görs med rimlig arbetsinsats och att ingen SLA kan utkrävas för denna typ av återställning. Dataformatet på bandet är properitärt . Det krävs specifik teknisk utrustning och programvara för åtkomst till data på den fysiska säkerhetskopian. Det här tillvalet bör därför ses som en sista försvarslinje, inte som något fullgott arkiveringsalternativ.

### 2.2.7 Arbetsuppgifter som debiteras separat

Bland annat debiteras följande uppgifter separat:

- Utökning av tjänsten med fler klienter
- Borttagande av klienter från tjänsten
- Ändringar av schemat för säkerhetskopiering på kundens begäran
- Återställningar på grund av aktiviteter som är kundens eller en tredje parts ansvar
- Kopiering data till ett flyttbart medium och återställning från ett flyttbart medium
- Funktionstestning av återställning från säkerhetskopiering, enligt överenskommelse med kund
- Utformning och implementering av säkerhetskopieringslösningar för kundens verksamhetskritiska program och databaser

### 2.2.8 Aktiviteter vid initiering

Leverantören gör följande efter initiering av tjänsten:

- Skapa öppningar i servernätverket för de dataanslutningar som krävs
- Installera programvaran och programvaruagenten som används för säkerhetskopiering
- Göra nödvändiga inställningar för säkerhetskopiering såsom schema och annat

### 2.2.9 Avslut

Säkerhetskopieringsmediet som används inom ramen för tjänsten kan inte överlämnas till kunden, men när tjänsten har avslutats kan leverantören, på kundens begäran, göra en separat säkerhetskopiering på ett flyttbart lagringsmedium som lämnas till kunden. Detta debiteras separat.

Faktureringsperioden avslutas tidigast en månad efter att uppsägningen av tjänsten har slutförts.

### 2.2.10 Debiteringsmodell

Tjänsten faktureras efter den skyddade mängden data (GB) som skyddas av tjänsten. På grund av tekniska skäl så tillämpas en mindre overhead i beräkningen av storleken på det skyddade datat. Overheadfaktorn beräknas dock vara mindre än 5% av den totala skyddade datamängden. Kostnaden per GB definieras av vilken förvaringsperiod och tidpunktgranularitetsoption som valts för respektive klient eller delklient.

Tjänsten faktureras efter den totala datamängd (GB) som förvaras i tjänsten per klient. Beroende på hur klienten har konfigurerats är datalagringsvolymen minst lika stor som datavolymen på klienten. Potentiellt kan den vara flera gånger större, beroende på datavolymens natur och den valda rotationstiden. Dessutom debiteras en fast avgift per skyddad klient eller delklient.

Tillvalet fysisk säkerhetskopiering debiteras en grundavgift per månad samt en extra avgift beroende på antal fysiska media som skapas per månad.

## 2.3 Filtjänst

### 2.3.1 Innehåll och uppgifter

Leverantören tillhandahåller som en tjänst utdelning av filsystem via CIFS. Dessa kan användas för tex. hemkataloger, gemensamma lagringsutrymmen, lagringsutrymme för servrar och applikationer osv. Tjänsten kan kopplas till servrar och klienter som har nätverksmässig åtkomst till tjänsten.

### 2.3.2 Förutsättningar

Följande förutsättningar måste uppfyllas för att Fujitsu ska kunna tillhandahålla denna abonnemangstjänst.

Lista med förutsättningar:



- Utrustningen som ska kopplas mot tjänsten måste ha IP-anslutning till tjänsten
- Program och operativsystem ska vara kompatibla med CIFS2
- Plattformen som levererar tjänsten måste vara kopplade till samma AD-struktur som klienten
- Antalet filer och kataloger per GB data får högst uppgå till 10000

### 2.3.3 Ingår i tjänsten

Den här listan täcker vad som ingår i tjänsten.

Följande ingår:

- CIFS-share
- Möjlighet för användaren att själv läsa tillbaks tidigare versioner av filer/kataloger (previous versions) enligt överenskommet schema
- Övervakning av fyllnadsgrad

### 2.3.4 Tillval

Tjänsten kan kompletteras med följande tillval, som täcks av separata skriftliga avtal och faktureras separat.

- DFS
- Säkerhetskopiering
- Utökad tillgänglighet
- Centralt synkroniserad lokal filserver (bandbredd till lokalkontor skall beaktas då den påverkar prestandan)

### 2.3.5 Arbetsuppgifter som debiteras separat

Bland annat följande uppgifter debiteras separat:

- Bygga upp filstruktur enligt kundens specifikation
- Tillägg och utökning av CIFS-utdelningar
- Migrering av data
- Ändra schemat för hantering av tidigare versioner.
- Överföring av data till annat medium eller annan plats

### 2.3.6 Aktiviteter vid initiering

Leverantören gör följande efter initiering av tjänsten:

- Skapa öppningar i servernätverket för de dataanslutningar som krävs

### 2.3.7 Avslut

Lagringsmediet som används inom ramen för tjänsten kan inte överlämnas till kunden, men när tjänsten har avslutats kan leverantören, på kundens begäran, göra en separat säkerhetskopia på ett flyttbart lagringsmedium som lämnas till kunden. Alternativt göra en datamigration till annat system. Detta debiteras separat.

Faktureringsperioden avslutas tidigast en månad efter att uppsägningen av tjänsten har slutförts.

### 2.3.8 Debiteringsmodell

Tjänsten faktureras efter den totala datamängd (GB) som är allokerat till respektive share plus kostnad för filserverar och hantering filtjänsten.

### 3 Stöd för tekniken

Serverar och operativsystem som används för tjänsten måste ha fortsatt stöd från respektive tillverkare. Fujitsu förbehåller sig rätten att neka tjänsten till serverar som har en föråldrad version av operativsystemet. Fujitsu underrättar kunden om alla ändringar i teknisktöd som kan påverka kundens tjänsteutnyttjande eller miljö.

### 4 Arbetsuppgifter som debiteras separat

Leverantören tar ut en separat avgift för tillägg, ändringar och borttagningar rörande tjänstobjekt som utförs på kundens begäran.

Leverantören har rätt att debitera för tjänsterelaterat problemlösningsarbete om det kan påvisas att problemet berodde på något som var kundens ansvar.

### 5 Begränsningar och ansvar

Tjänsten tillhandahålls från Sverige.

Leverantören anskaffar den utrustning som krävs för att tillhandahålla tjänsten och ansvarar för underhåll, hantering och övervakning av utrustningen.

Serverar som ska användas för tjänsten måste täckas av leverantörens övervaknings- och hanteringservice.

Möjligheten att koppla en server till lagringssystemen kan vara begränsad på grund av servermodell eller operativsystem. Sådant måste kontrolleras från fall till fall.

Kunden ansvarar för att se till att införskaffade (eller hyrda) serverar är kompatibla med lagringssystemen, och för att lämna adekvat information så att leverantören kan fastställa nödvändig lagringskapacitet.

Innan tjänsten kan användas måste dataanslutningar mellan kundens nätverk och leverantörens servicenät installeras och testas, så att man vet att de har tillräcklig kapacitet för tjänsten. Om inget annat specifikt avtalas ansvarar kunden för anskaffning av dataanslutningar, tillräcklig kapacitet och kostnaderna för detta.

Leverantören förbehåller sig rätten att schemalägga underhållsfönster, då tjänstemiljön kommer att vara utan åtkomst för kunden. Underhållsfönster läggs på den första och tredje söndagen varje månad kl. 03.00–07.00. Leverantören meddelar kunden att underhållsfönstret kommer att utnyttjas minst fem arbetsdagar före schemalagt underhåll. Vid tvingande skäl (exempelvis svåra säkerhetshot mot information) har leverantören dessutom rätt att uppdatera miljön vid andra tidpunkter.

Kunden ansvarar för att lämna korrekt information för storleksbedömning av tjänsten samt för att löpande informera leverantören om alla ändringar. Leverantören hjälper kunden att bedöma storlekskriterier och utforma den kapacitet som behövs.

### 6 Rapportering

Tjänstens kvalitet mäts och rapporteras med hjälp av de kvalitetsmått som beskrivs i dokumentet om tjänstens omfattning.

### 7 Tjänstens livscykel

#### 7.1 Aktiviteter vid initiering

Tjänsten initieras enligt leverantörens förfarande för detta. Leverantören utser en person som är ansvarig för att leda initieringsförfarandet.

Kunden ska, i den mån som begärs, medverka vid initieringen av tjänsten och för sin del se till att kundens systemleverantörer och andra tredjeparter bidrar till initieringen på rätt sätt.

Om inget annat avtalas börjar tjänsten debiteras så snart den helt eller delvis kan börja användas av kunden.

## 7.2 Avgifter

Lagringskapaciteten kan ökas och minskas under kontraktperioden i enlighet med servicekontraktet.

Rekommendationer gällande kapacitetsuppdateringar, utökningar och ändringar diskuteras på uppföljningsmöten. Om en rekommendation leder till att en åtgärdsplan utarbetas och verkställs, behandlas denna som ett uppdrag som faktureras separat.

Leverantören förbehåller sig rätten att ändra tekniska implementeringar av lagringskapacitetens olika klassificeringsnivåer, i takt med att lagringsteknik och lagringsprodukter vidareutvecklas.

## 7.3 Avslut

När tjänsten avslutas avlägsnar leverantören den lagringskapacitet samt de övervakningspunkter och anslutningar för övervakning och hantering som omfattas av tjänsten. Leverantören utför de åtgärder som beskrivs ovan för de olika delarna av tjänsten.

Vid avslut av tjänsten träffas en separat överenskommelse gällande dokumentation som eventuellt ska lämnas till kunden och vilka rättigheter som gäller.

## 8 Stöd för tekniken

Servrar och operativsystem som används för tjänsten måste ha fortsatt stöd från respektive tillverkare. Leverantören upprätthåller en lista över servrar, operativsystem och verktygsprogram som har stöd och som används inom tjänsten. På begäran lämnas denna lista till kunden.

Leverantören underrättar kunden om alla ändringar i tekniskt stöd som kan påverka kundens tjänsteutnyttjande eller miljö.