

# Tjänstebeskrivning

## Unified Communications

Unified Communications är en avancerad, effektiv tjänst för kommunikation både inom företaget och utåt, med hjälp av moderna samarbetsverktyg.

Innehåll	
1	Översikt 4
2	Innehåll och arbetsuppgifter 4
2.1	Innehåll och arbetsuppgifter som omfattas av tjänsten 4
2.1.1	Användarbehörighet 4
2.1.2	Licenser 5
2.1.3	Övervakning och hantering 5
2.1.4	Skydd mot skadlig programkod 6
2.1.5	Informationssäkerhet, underhåll och korrigeringar 6
2.1.6	Skalbarhet 6
2.1.7	Dokumentation 6
2.1.8	Säkerhetskopiering och återställning 7
2.2	E-post 7
2.2.1	Innehåll och uppgifter 7
2.2.2	Tillval 8
2.2.3	Arbetsuppgifter som debiteras separat 8
2.2.4	Initiering 8
2.2.5	Avslut 8
2.2.6	Teknik 8
2.3	E-post Transmission 9
2.3.1	Innehåll och arbetsuppgifter 9
2.3.2	Tillval 9
2.3.3	Initiering 10
2.3.4	Teknik 11
2.4	Fujitsu Pushmail 11

2.4.1	Innehåll och arbetsuppgifter	11
2.4.2	Tillval	12
2.4.3	Begränsningar och ansvar	12
2.4.4	Initiering	12
2.4.5	Teknik	12
2.5	Chatt och onlinemöten	12
2.5.1	Innehåll och arbetsuppgifter	13
2.5.2	Tillval	13
2.5.3	Arbetsuppgifter som debiteras separat	14
2.5.4	Begränsningar och ansvar	14
2.5.5	Rapportering	14
2.5.6	Teknik	14
2.6	Grupprogram (SharePoint)	14
2.6.1	Innehåll och arbetsuppgifter	15
2.6.2	Tillval	15
2.6.3	Arbetsuppgifter som debiteras separat	16
2.6.4	Begränsningar och ansvar	16
2.6.5	Rapportering	16
2.6.6	Initiering	16
2.6.7	Avslut	17
2.6.8	Teknik	17
2.7	Kommunikationstjänster online (Office 365)	17
2.7.1	Innehåll	17
2.7.2	Tillval	17
3	Tillval	17
3.1	Användarsupport	17
3.2	Kontaktpunkt	18
3.3	ID-hanteringstjänst	18
3.4	Hantering av användarbehörighet för SharePoint	18
4	Arbetsuppgifter som debiteras separat	18
4.1	Återställningar	18
4.2	Ändringar	18
4.3	Integrering	18
4.4	Uppgraderingar	18
4.5	Övergångar	18
4.6	Lösningrådgivning	18

4.7	Extra underhåll och förbättringsarbete för program	19
4.8	Utvecklingsprojekt	19
5	Begränsningar och ansvar	19
6	Rapportering	19
7	Tjänstens livscykel	19
7.1	Initiering	19
7.2	Ändringar av tjänsten	20
7.3	Avslut	20
8	Teknik	20

## 1 Översikt

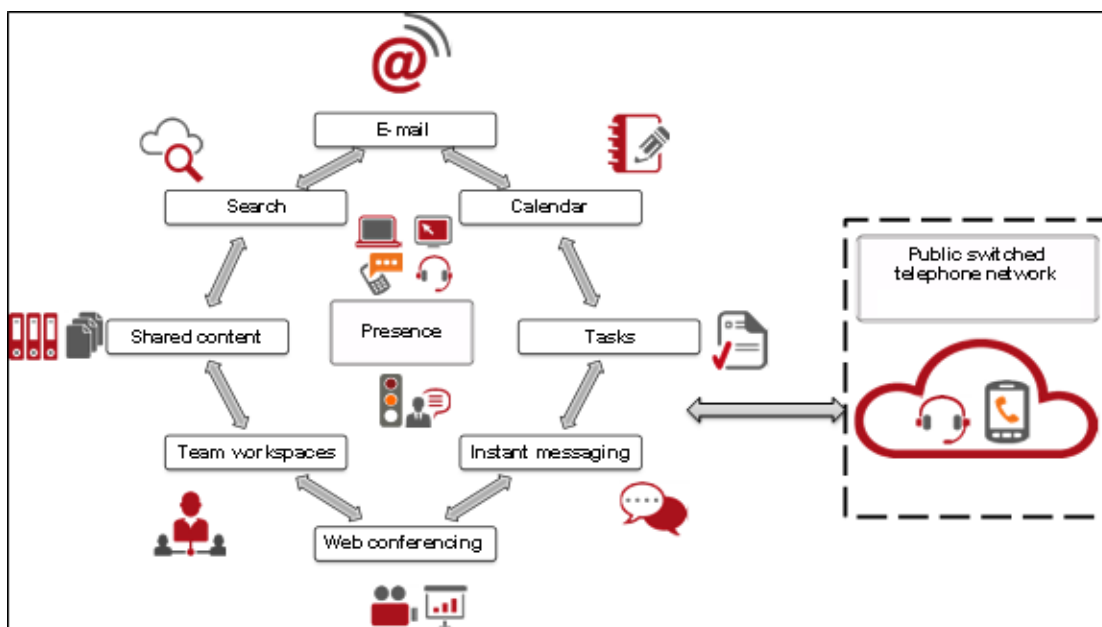
Unified Communications är en tjänst för kundens interna och externa elektroniska kommunikation. Tjänsten ger avancerad, effektiv anslutning internt och mot olika externa grupper med användning av moderna verktyg.

Tjänsten är modulär och täcker följande:

- E-post, kalender, uppgiftshantering
- Närvaroinformation, chatt och onlinemöten
- Grupprogram, innehållshantering och sökning

En heltäckande lösning för Unified Communications ger en enhetlig, sammanhållen kommunikationsmiljö som är integrerad med kundens kontorsprogram och kommunikationsenheter.

Unified Communicationstjänsten kan integreras med telefon- och mobilnät och därmed täcka in alla former av företagskommunikation.



Figur 1 Beståndsdelar i tjänsten Unified Communications

## 2 Innehåll och arbetsuppgifter

Unified Communications är en heltäckande tjänst som hanteras av leverantören. Utrustningen som används för att tillhandahålla tjänsten står i leverantörens serverhall och tillhör leverantören. Leverantören ansvarar för tjänstens kapacitet och tillgänglighet samt för systemets skalbarhet. Leverantören ansvarar också för säkerhetskopiering, skydd mot skadlig programvara och säkerhetsuppdateringar som ska skydda tjänstens kontinuitet.

Leverantören väljer själv programvara, metoder och förfaranden som används för att övervaka och hantera tjänsten. Tjänsten tillhandahålls antingen i ett kundspecifikt, dedikerat system eller i ett system som är gemensamt för flera kunder.

### 2.1 Innehåll och arbetsuppgifter som omfattas av tjänsten

#### 2.1.1 Användarbehörighet

Administratörsbehörighet hanteras av leverantören och beviljas inte till kunden. Tjänsten täcker inte ID-hantering för slutanvändare.

## 2.1.2 Licenser

Tjänsten täcker endast leverantörslicenser som specifikt, enligt skriftligt avtal, får ingå i avgiften för tjänsten.

Licenser och andra bestämmelser för operativsystem samt system- och serverprogramvara styrs helt och enbart av de gällande standardvillkor som fastställts av rättighetsinnehavaren till programvaran.

Om kundlicenser används för tjänsten åtar sig kunden att införskaffa de server- och användar- eller enhetsspecifika licenser som krävs samt underhållsavtalen för dessa, efter behov. Kunden ansvarar för att se till att behörighet och andra bestämmelser för licenserna uppfyller kundens krav, och att bemyndiga leverantören att tillhandahålla avtalade tjänster. Leverantören hjälper kunden, efter behov, att fastställa vilka licenser som behövs och hur många.

Leverantören och kunden informerar programtillverkaren om de licenser de ansvarar för, på den precisionsnivå som tillverkaren kräver. Kunden informerar leverantören om alla ändringar som påverkar licensieringen av programvaran som används för tjänsten.

## 2.1.3 Övervakning och hantering

Övervakningen och hanteringen av tjänsten syftar till att ge maximal tillgänglighet och robusthet för kommunikationsmiljön. Tjänsten tillhandahålls med leverantörens programvara, metoder och förfaranden för övervakning och hantering, i enlighet med avtalad servicenivå.

Övervakning och hantering baseras på larm som kommer från leverantörens övervakningssystem, samt på uppdrag från kunden. Kunden lämnar serviceförfrågningar till leverantören via en självserviceportal, telefon eller e-post. Serviceförfrågningar och larm från övervakningssystemet loggas i leverantörens tjänstehanteringssystem för uppföljning och rapportering. Händelserna analyseras och löses inom gällande servicetider.

Serviceobjekt:

- Fysisk eller virtuell server
- Operativsystem
- Programvara för tjänsten

### 2.1.3.1 Servicetider

Övervakningstjänsten är i gång dygnet runt.

Hanteringstjänsten är tillgänglig på vardagar, måndag till fredag kl. 08.00–17.00, om inget annat avtalas som då anges i Scope of Service, eller nämns i det här dokumentet.

### 2.1.3.2 Övervakningstjänst

Följande arbetsuppgifter ingår i övervakningstjänsten:

- Statusövervakning av server och operativsystem baserat på larm från övervakningssystemet
- Hitta fel och logga händelser i leverantörens hanteringssystem för tjänsten
- Dirigera varje incident till den som ansvarar för att lösa problemet
- Incidentkommunikation enligt leverantörens förfarande

Följande övervakas:

- Serverns tillgänglighet
- Att serverutrustningen är i gång
- Hur fort serverns filsystem och minnet fylls upp samt processorbelastning
- Serverns nätverksanslutning
- Aktiv status för nödvändiga processer i serverns operativsystem
- Aktiv status för och övervakning av programvaran för tjänsten och tillhörande processer
- Att högtillgänglighetsmiljöerna är i gång
- Eventuella uppgifter rörande databasprogramvara

- Omsättning av säkerhetskopior

### 2.1.3.3 Hanteringstjänst

Hanteringstjänsten täcker problemhantering och syftar till att återställa servern till normal tillgänglighet så snabbt som möjligt. Hanteringstjänsten baseras på uppgifter i mottagna larm. Syftet är att bibehålla servicenivån genom förebyggande åtgärder. Leverantören utför dessa åtgärder främst via fjärråtkomst.

Följande arbetsuppgifter ingår i hanteringstjänsten under avtalad servicetid:

- Registrera serviceförfrågningar och åtgärder i leverantörens system för tjänstehantering
- Vägleda åtgärder vidtas vid start av servern, vid avbrott och problemhantering i syfte att återställa servern till normal tillgänglighet
- Dirigera händelser vidare till ansvarig part om servicenivån inte kan återställas genom vägleda åtgärder
- Omstart av servern i leverantörens anläggning om problemhanteringen kräver det
- Informera om problemlösning enligt överenskommelse
- Underhåll av serverdata i leverantörens tjänstehanteringssystem enligt vad tjänsten kräver
- Hantering av upptäckta problem och motåtgärder i syfte att bibehålla tillgänglighet och servicenivå (under servicetider)

Vardagar måndag–fredag kl. 08.00–17.00

- Problemlösning som kräver en tekniker gällande serverprogramvara
- Prestandaoptimering baserat på systemparametrar
- Underhåll av serverns kommunikationsinställningar
- Uppgifter som berör hantering av eventuell databasprogramvara
- Lämna rekommendationer som kräver systemmodifiering till tjänstehanteringen gällande prestandaoptimering
- Lämna rekommendationer gällande uppdateringar, utökningar och modifieringar till tjänstehanteringen

### 2.1.4 Skydd mot skadlig programkod

Leverantörens servrar som tillhandahåller tjänsten skannas efter skadlig programkod på filnivå. Följande täcks:

- Skanning efter virus och skadlig programkod på filnivå
- Reparera eller avlägsna smittade filer
- Databasen med virus och skadlig programkod underhålls i realtid

Det finns en tjänstspecifik beskrivning mot skadlig programvara för varje tjänstekomponent.

### 2.1.5 Informationssäkerhet, underhåll och korrigeringar

Grundtjänsten täcker installation av nödvändiga säkerhetsuppdateringar i miljön. Detta görs automatiskt eller i enlighet med förfarandet för ändringshantering.

Grundtjänsten omfattar också standardiserade systemändringar som väljs och schemaläggs av leverantören. Det handlar bland annat om installation av Hotfix, Feature Pack, Cumulative Update (CU) och motsvarande säkerhetskorrigeringar och service pack.

### 2.1.6 Skalbarhet

Leverantören ansvarar för tjänstens skalbarhet ifall användningen eller antalet användare skulle öka. Användningen måste dock vara inom de ramar som tjänsten ursprungligen utformats för.

### 2.1.7 Dokumentation

Initieringsdata för tjänsten överlämnas till kunden. Dokumentation rörande tillhandahållandet av tjänsten utgör företagshemligheter och lämnas inte ut till kunden.

## 2.1.8 Säkerhetskopiering och återställning

Leverantören ansvarar för säkerhetskopiering och återställning av systemet. Hela systemet säkerhetskopieras enligt specifika rutiner, samtidigt som vi övervakar att säkerhetskopieringen sker korrekt och med rätt resultat. På så sätt ser vi till att produktionskapaciteten vid behov kan återställas vad gäller systemets innehåll och driftsmässighet. Systemet kan återställas till det skick som gällde vid den senaste säkerhetskopieringen. Vi kan också skydda systemets innehåll genom att arkivera det eller replikera det mellan medlemmar i serverklustret.

## 2.2 E-post

E-posttjänsten utgör grunden för Unified Communications, där kunden har tillgång till e-post, kalender, kontakter, uppgiftshantering.

Tjänsten innebär att användarna har åtkomst till sin e-post, sin kalender och sina kontakter via e-postprogrammet på datorn, i webbläsaren och på mobilen, oavsett om de är hemma, på kontoret eller ute på resa (beroende på tillval)

### 2.2.1 Innehåll och uppgifter

#### 2.2.1.1 Grundfunktioner

Tjänsten omfattar följande grundfunktioner:

- E-post
- Kalender
- Uppgifter
- Katalog
- Offentliga mappar

E-posttjänsten kan användas på diverse mobila enheter och via datorprogram, exempelvis webbaserade e-postprogram och Microsoft Outlook.

Kalendern kan användas för personligt bruk eller gemensamt för en grupp, samt även för bokning av mötesrum eller andra resurser. Användarna kan ha sina kalenderposter antingen i sin personliga kalender eller i gruppkalendern. Från den personliga kalendern kan man skicka mötesinbjudningar till andra användare.

Det finns uppgiftsverktyg för både personliga arbetsuppgifter och gruppens åtaganden. Verktygen omfattar bland annat uppgiftsprioritering, förloppsövervakning, delegering och automatiska påminnelser.

Kontaktlistan fungerar som katalog för personalens kontaktuppgifter. Från katalogen kan man direkt välja en användare inom tjänsten så öppnas ett e-postmeddelande med personens e-postadress.

Offentliga mappar är en mappstruktur som kan användas för att sprida nyheter, som diskussionsforum för organisationens medlemmar och för grupprogram. Microsoft rekommenderar inte längre offentliga mappfunktioner och kan upphöra med stödet för dem i framtida versioner. Därför bör man flytta över innehållet till exempelvis SharePoint.

En användarspecifik quota för lagring bestäms under projektet om så önskas.

#### 2.2.1.2 Användarbehörighet

Hantering av brevlådor för användare och resurser samt allmän hantering av distributionslistor sköts via service requests.

#### 2.2.1.3 Övervakning och hantering

E-posttjänsten täcker övervakning och hantering av allmänna objekt inom Unified Communicationstjänsten plus nedanstående objekt.

Följande ingår:

- Tjänster för klientprogramvaran (Outlook) och andra gränssnitt
- SMTP-relä och mailrouting (internt, SMTP/MIME, X.400, MAPI, ActiveSync, IMAP, POP)

- Övervakning av det webbaserade användargränssnittet (OWA)

#### 2.2.1.4 Virussydd för brevlådor

Tjänsten omfattar virussydd för filer som sparas i brevlådor.

Följande ingår:

- Filskanning efter virus och skadlig kod
- Reparera eller avlägsna smittade filer
- Databasen med virus och skadlig programkod underhålls i realtid

### 2.2.2 Tillval

#### 2.2.2.1 Webbåtkomst

Med tjänsten Outlook Web Access (OWA) är Inkorgen åtkomlig i de flesta vanliga webbläsare. Tjänsten omfattar de certifikat som behövs och hanteringen av dessa.

#### 2.2.2.2 Mobil Internetåtkomst

Mobila enheter måste vara kompatibla med ActiveSync. Vilka funktioner som stöds på mobila enheter beror på typ av enhet. Tjänsten omfattar de certifikat som behövs och hanteringen av dessa.

#### 2.2.2.3 Arkivbrevlåda för Exchange

Tjänsten omfattar en personlig arkivbrevlåda för tjänsten Exchange. Gamla meddelanden kan sparas i arkivbrevlådan så att de inte tar upp plats i den aktiva Inkorgen. Meddelanden överförs till arkivbrevlådan antingen manuellt av användaren eller automatiskt enligt generella regler. Till skillnad från de flesta andra arkivsystem är arkivbrevlådan inte låst och innehållet kan bearbetas och ändras fritt. Användaren måste vara ansluten till e-postservern för att ha åtkomst till arkivbrevlådan. Arkiverade meddelanden är inte åtkomliga offline.

#### 2.2.2.4 E-postarkivering

E-postarkivering innebär att e-postmeddelanden under en angiven tidsperiod arkiveras i sin ursprungliga form i ett centralt arkiv på en separat server. Meddelanden i detta arkiv kan endast visas, inte ändras.

E-postarkivering används främst för att möta juridiska krav på lagring av information eller liknande.

### 2.2.3 Arbetsuppgifter som debiteras separat

#### 2.2.3.1 Återställning av Inkorg

Grundtjänsten täcker säkerhetskopiering av systemet och återställning efter systemfel. Data som förlorats på grund av användares agerande kan återställas inom avtalad återställningsperiod med funktionen Återställ borttagna meddelanden. Andra typer av återställning ingår inte i tjänsten.

### 2.2.4 Initiering

Driftsättningen genomförs som ett projekt, där vi ser till att alla e-postanvändare i kundföretaget kan migrera till det nya e-postsystemet enligt en avtalad tidsplan. När driftsättningsprojektet är klart har Leverantören byggt en e-postlösning som är baserad på lösningsbeskrivningen och som alla personliga e-postmeddelanden kan överföras till.

Den faktiska driftsättningen av det nya systemet genomförs i faser, inom ramen för ett separat avtalat övergångsprojekt som beskrivs i avsnitt 4.5 Övergångar.

### 2.2.5 Avslut

Leverantören levererar innehållet i kundens brevlådor i ett vanligt format enligt överenskommelse, eller ger kunden eller dess ombud åtkomst till de e-postservergränssnitt som behövs för migrering av brevlådorna.

### 2.2.6 Teknik

Microsoft Exchange.



## 2.3 E-post Transmission

Den här tjänsten gör att meddelanden från kundens e-postsystem kan skickas via Internet. Leverantörens SMTP-reläserver hanterar sändning och mottagning av e-post mellan kundens e-postserver och Internet. Normalt är kundens e-postserver anslutna till leverantörens nätverk för tjänsterna. Tjänsten omfattar också bortfiltrering av skadligt innehåll (tillval).

E-postöverföringstjänsten kan kompletteras med tilläggstjänster som dirigering och kryptering.

### 2.3.1 Innehåll och arbetsuppgifter

Tjänsten innebär att leverantören sköter dirigering mellan kundens e-postserver och Internet, eller med andra ord sändning och mottagning av e-post. Överföringsprotokollet för e-post heter SMTP (Simple Mail Transfer Protocol). Meddelandet skickas från kundens e-postserver och överförs som ett SMTP-meddelande från en reläserver till nästa.

Domännamnen publiceras på Internet av DNS-tjänsten, som är nödvändig om kunden vill kunna skicka och ta emot e-post under ett eget domännamn. Grundtjänsten omfattar 1–3 domännamn.

E-posttrafiken krypteras mellan SMTP-serverna (TLS), om detta delvis stöds av nätslussen hos den sändande/mottagande parten. För obehindrad e-postsändning måste meddelanden dock sändas okrypterade om nätslussarna inte har kapacitet att öppna en skyddad anslutning.

#### 2.3.1.1 Licenser

Leverantören ansvarar för alla licenser som används inom ramen för tjänsten och för underhållsavtalen för tillhörande program.

#### 2.3.1.2 Antivirustjänst

Tjänsten innebär att filer som lagras i systemet skannas efter virus och skadlig kod. Virus och skadliga bilagor som hittas tas bort. Skräppost identifieras eller märks enligt överenskomna regler. E-post som identifieras som skräppost märks och skickas till en särskild skräppostmapp eller en användarspecifik karantän. Därifrån kan meddelanden tas bort eller återställas.

Tjänsten täcker följande:

- Sökning efter virus och skadlig kod i e-post och bilagor
- Reparera eller avlägsna smittade filer
- Filtrera e-post som innehåller kontaminerade eller virusbenägna bilagor
- Märkning av skräppost
- Databaser och skräppostprinciper för virus och skadlig programkod underhålls i realtid
- Rapportering till kundens kontaktperson
- Självservicewebbplats för användarna

Tjänsten tillhandahålls via delad utrustning där inga egna konfigurationer kan göras.

Tjänsten täcker inte kontroll av brevlådor eller intern e-posttrafik i systemet, men det är en standardfunktion i leverantörens e-posttjänst.

#### 2.3.1.3 Ytterligare funktioner

Följande funktioner ingår också i tjänsten för e-postöverföring:

- E-post buffras på reläserver vid fel och underhåll
- Ändra kundens e-postadress i inkommande meddelanden
- E-post krypteras alltid mellan SMTP-server (TLS) när detta stöds av båda parter

### 2.3.2 Tillval

#### 2.3.2.1 SMS och fax Gateway

Med den här tjänsten kan användarna skicka och ta emot SMS och fax via kundens e-postsystem, faxskrivare och andra system.

Tjänsten gör att man kan skicka, ta emot och bearbeta SMS på samma sätt som e-postmeddelanden i företagets e-postsystem. Tjänsten är en användartjänst och kan inte som standard integreras med andra system. Detta kan dock offereras som en separat lösning.

Gatewaytjänsten för fax integreras i företagets e-postsystem via kommunikationsnätverket och gör det möjligt att skicka och ta emot fax. Tjänsten gör att man kan skicka och ta emot fax som e-postmeddelanden. Inkommande fax kan dirigeras till användarens gruppbrevlåda eller personliga brevlåda.

Det är möjligt att konfigurera nivåer för quota för att begränsa användares möjlighet att skicka stora mängder fax eller SMS.

#### 2.3.2.2 Secure Mail

Den här tjänsten är en specialutformad lösning för att skicka säkerhetsklassat material via e-post. Tjänsten kan användas för att skicka konfidentiell e-post både på tillfällig och reguljär basis. Konfidentiell e-post kan skickas krypterat till valfri extern adress.

När mottagaren får sitt första krypterade meddelande registreras användaren i krypteringstjänsten. Efter det loggar mottagaren in som vanligt, öppnar ett krypterat meddelande och läser det i webbläsaren i ett krypterat https-format. Mottagaren kan även kryptera sitt svar. Krypteringsnyckeln för ett meddelande sparas i tolv månader. Efter det kan man inte längre öppna och läsa det krypterade meddelandet.

#### 2.3.2.3 Utökad SMTP –gateway

Reläfunktion för SMTP-trafik kräver att tjänsten E-post är aktiverad. Alla system som vill routa SMTP-trafik genom reläfunktionen måste använda e-postservern i nämnd tjänst.

Om behov av ytterligare gatewayfunktionalitet såsom signaturhantering, karantänhantering och liknande finns kan sådan tjänst offereras separat, och baseras på kundens behov.

#### 2.3.2.4 Spamfilter

Om epost-tjänsten tar emot e-post från det allmänna nätet bör tjänsten skyddas av en tjänst mot skräppost. Spamfiltertjänsten sätter misstänkt epost i karantän och kan läsas manuellt av användaren via länk eller portal.

### 2.3.3 Initiering

Leverantören behöver följande uppgifter från kunden för att kunna initiera tjänsten:

- Antal användare av tjänsten
- Dataanslutning och router mellan kundens e-postserver och SMTP-tjänsten
- Eventuella tillvalstjänster
- Driftsättningsdatum för tjänsten

Om DNS-tjänsten för kundens nätverkskonto sköts av kunden själv eller en tredje part, måste kunden hantera ändringarna av a- och mx-posterna och deras synlighet på Internet.

Leverantören behöver följande uppgifter från kunden för att kunna initiera SMS-nätslusstjänsten:

- Sändning:
  - Domännamn som det är tillåtet att skicka e-post från
  - Maximalt antal SMS per e-postmeddelande
  - Sändning av ID-uppgifter med meddelanden (namn, e-postadress eller inget)
- Mottagning: Användarnas e-postkonton och mobilnummer

Leverantören behöver, som ett minimum, följande uppgifter från kunden för att kunna initiera nätslusstjänsten för fax:

- Sändning: namn, avsändarens e-postadress och en e-postadress som bekräftar för skickade meddelanden lämnas till
- Mottagning: samma uppgifter som för sändning, plus faxnumret om kundens befintliga nummer används

### 2.3.4 Teknik

Microsoft Exchange och Lotus Domino stöds för e-postsystem. Om annan teknik önskas måste detta avtalas separat.

## 2.4 Fujitsu Pushmail

Tjänsten är utformad för kundens mobila anställda som har åtkomst till e-post, kalender och kontaktlista på mobilen. Tjänsten är alltid åtkomlig och utnyttjar inbyggd programvara på den mobila enheten eller på en separat installerad klient.

### 2.4.1 Innehåll och arbetsuppgifter

Tjänsten gör att kundens e-postsystem kan användas på användarnas mobiler. E-post, kalenderbokningar och kontakter synkroniseras till användarens mobil. Leverantörens tjänstemiljö kopplas till kundens e-postsystem via en nätverksanslutning. Klienterna för tjänsten kan installeras både på nya och befintliga mobiler.

#### 2.4.1.1 E-postfunktioner

Tjänsten täcker följande funktioner:

- Realtidsvisning av e-post
- Bläddring bland meddelanden på ämnesnivå
  - Läst/oläst, avsändare, ämne och sändningsdatum
- Signal om ny e-post på mobilen
- Mottagning av e-post och bilagor
- Läsning av e-post och bilagor
- Funktioner för mottagning, visning och redigering av bilagor beror på vilka funktioner som finns på mobilen
- Valbar nedläsningsstorlek för meddelanden från 0 kB (endast ämnesrad)
- Ta bort meddelanden, svara avsändare, svara alla och vidarebefordra
- Inkludera och redigera ursprungligt meddelande vid svar eller vidarebefordran
- Skicka nya meddelanden
- Ta emot och svara på meddelanden som innehåller kalenderbokningar
- Söka efter och identifiera e-postadresser i kontaktlistan på mobilen, samt organisationer i en global adressbok
- Komplettera ofullständiga e-postadresser från kontaktlistan
- Meddelanden arkiveras i mappar på mobilen
- Spara meddelanden i mappen Utkast

Funktionerna varierar beroende på vilken mobil som används. Alla funktioner finns inte på alla enheter.

#### 2.4.1.2 Kalenderfunktioner

Tjänsten täcker följande funktioner:

- Bläddra bland och bearbeta kalenderposter på mobilen
- Automatisk kalendersynkronisering
- Signal vid nya kalenderbokningar
- Lägga till händelser i kalendern
- Svara på kalenderinbjudningar

- Ställa in påminnelser och signaler för kalenderbokningar

Funktionerna varierar beroende på vilken mobil som används. Alla funktioner finns inte på alla enheter.

### 2.4.1.3 Katalogfunktioner

Personliga kontakter synkroniseras i realtid och kan användas för att skicka e-post. Hitta adresser och skicka e-post från företagets globala adressbok.

### 2.4.1.4 Informationssäkerhet

Leverantören och kunden träffar en separat överenskommelse om att låsa enheter som förkommer samt vilka ytterligare åtgärder som ska vidtas. Förfaranden för informationssäkerhet ingår i livscykeljänsten för enheter.

Beroende på gruppprogramsystemet använder vi skyddade (SSL/TLS) anslutningar av typen IMAP, SMTP, SyncML och https för säker dataöverföring mellan mobil och server.

## 2.4.2 Tillval

### 2.4.2.1 Antivirusskydd

Antivirustjänsten för mobila enheter är en centralt administrerad informationssäkerhetstjänst för smartphones och datorplattor. Tjänsten täcker antiviruslicenser för mobila enheter och automatisk uppdatering av virussignaturer.

## 2.4.3 Begränsningar och ansvar

### 2.4.3.1 Driftskostnader

En månadsavgift per användare tas ut för tjänsten. Kundens Internetleverantör fakturerar kommunikationskostnaderna som tjänsten medför.

### 2.4.4 Initiering

Följande krävs för tjänsten:

- En dataanslutning mellan e-postservern och leverantörens tjänstesystem
- En mobil enhet som är lämplig för tjänsten
- Nödvändig behörighet till kundens e-postprogram
- Anslutning och arrangemang för informationssäkerhet mellan kundens e-postsystem och leverantörens tjänstesystem

Kunden ansvarar för kostnaden för att, vid behov, utforma och implementera dataanslutningen mellan kundens e-postsystem och leverantörens tjänstesystem.

### 2.4.5 Teknik

Tjänsten bygger på följande teknik:

- E-posttjänsten Exchange från Microsoft, tekniken Microsoft ActiveSync och mobiler som har stöd för den
- Eller inom e-posttjänsten IBM Lotus Domino: tekniken IBM Lotus Notes Traveler och mobiler som har stöd för den

Microsoft Exchange och IBM Lotus Domino stöds för e-postsystem. Om annan teknik önskas måste detta avtalas separat.

Vilka mobiler (modeller och versioner) som kan användas för tjänsten avtalas separat vid initieringen av tjänsten. Nya mobilmodeller som lanseras godtas för tjänsten när de har kompatibilitetstestats av leverantören.

## 2.5 Chatt och onlinemöten

Tjänsten underlättar intern realtidskommunikation i kundföretaget med hjälp av olika tekniker som fungerar tillsammans. Tjänsten tillhandahåller en chatt- och konferensmiljö där medarbetarna kan kommunicera i realtid samt dela dokument, presentationer och program, video och ljud, oavsett tid och plats.

Den utökade versionen av tjänsten möjliggör onlinemöten och videokonferenser på datorn där även externa deltagare kan vara med och både ta del av och dela ljud och video. Deltagarna kan fjärransluta till ett onlinemöte när som helst, oavsett var de befinner sig.

Tjänsten kan användas via ett klientprogram eller en webbversion av programmet. I webbläsarversionen finns bara grundfunktionerna att tillgå, vilket innebär att ljudlänken till mötet upprätthålls per telefon.

## 2.5.1 Innehåll och arbetsuppgifter

Tjänsten baseras på Microsoft Lync.

Funktioner i tjänsten:

- Chatt PC-till-PC eller mellan flera parter
- Närvaroinformation
- Filöverföring PC-till-PC eller mellan flera parter
- Ljudöverföring PC-till-PC
- Videoöverföring PC-till-PC
- Möjlighet att dela datorskrivbord, program och dokument
- Chatt via MS Office-program
- Närvaroinformation från MS Office-program
- Överföring av chatt, ljud och video PC-till-PC med federerade organisationer och vissa kompatibla allmänna chatttjänster
- Kompetensbaserad sökning i kontaktlistor (SharePoint Server krävs för utökad sökning)
- Chatt mellan mobila enheter

Mobila enheter, kommunikation med externa parter samt möjlighet att ringa in till möten kräver att relevanta tillval är aktiverade.

### 2.5.1.1 Antiviruskydd

Tjänsten innebär att filer som lagras i systemet skannas efter virus och skadlig kod.

Följande ingår:

- Filsökning efter virus och skadlig kod
- Reparera eller avlägsna smittade filer
- Databasen med virus och skadlig programkod underhålls i realtid

## 2.5.2 Tillval

### 2.5.2.1 Externa onlinemöten och videokonferenser via datorn

Tjänsten möjliggör onlinemöten och videokonferenser på datorn där även externa deltagare kan vara med och både ta del av och dela ljud och video. Deltagarna kan fjärransluta till ett onlinemöte när som helst och var de än befinner sig. En telefonnätanslutning (nummer, trafik och nätssluss) krävs för tjänsten.

Kunden står för telefonidelnarna i detta tillval, det vill säga att kunden levererar en SIP-trunk kopplat till ett eller flera telefonnummer.

### 2.5.2.2 Federering av användaridentiteter

Tjänsten omfattar också funktioner för federering mellan olika LCS-, OCS- och Lync-system, samt mellan Lync-system och de vanligaste chattnätverken på marknaden. För samordning av de vanligaste chattnätverken krävs en särskild licens (Lync Public IM Connectivity (PIC)).

### 2.5.2.3 Virussökning av innehåll

Tjänsten kan kompletteras med virussökning i filer som överförs vid flerpartssamtal. Sökningen utförs av ett program som är integrerat i tjänsten. Virussökningen görs centralt och därför går det inte att specialanpassa antiviruskonfigurationer.

### 2.5.2.4 Utökad övervakning och rapportering

En särskild övervakningsserver installeras i systemet för tjänsten. Följande rapporter ingår:

- Rapporter om användningsgrad för tjänsten
- Rapporter om anslutningarnas kvalitet

Kunden kan dessutom beställa ytterligare rapporter mot en extra avgift.

## 2.5.3 Arbetsuppgifter som debiteras separat

### 2.5.3.1 Integrering

Tjänsten har stöd för VoIP- och SIP-protokoll för integrering av röstsamtal och video med andra kommunikationssystem, exempelvis teletjänstcentraler och videokonferenssystem. Implementering av denna tjänst görs av tekniker och faktureras separat.

### 2.5.3.2 Utökning av tjänsten

Leverantörens videokonferenstjänst och de flesta andra videokonferenssystem kan integreras med tjänsten.

## 2.5.4 Begränsningar och ansvar

Leverantören tar ansvar för ljudkvaliteten endast under förutsättning att kundens LAN, WLAN, datorer och AV-utrustning officiellt är Lync-kompatibla eller uppfyller kraven på annat sätt (t.ex. QoS-konfiguration i privat nätverk).

Följande alternativ ger inte garanterad ljudkvalitet:

- Offentlig trådlös Internetåtkomst (hotspot)
- VPN (Virtual Private Network)
- RAS (Remote Access Service)

Särskilt på datorer med låga prestanda måste man undvika att använda andra funktioner och belasta processorn under samtal.

Det finns en lista med Lync-optimerade enheter i avsnittet om mobiler och enheter för Microsoft Lync i tjänsten Microsoft TechNet.

## 2.5.5 Rapportering

Se avsnitt 4.

## 2.5.6 Teknik

Microsoft Lync Server.

## 2.6 Grupprogram (SharePoint)

Tjänsten innebär att kunden får tillgång till Microsoft SharePoint, ett system som underlättar delning och stärker samarbetet mellan interna och externa grupper.

Funktionerna omfattar samarbete, innehållshantering, forum, BI-hantering, informationsinhämtning samt formulär- och sökfunktioner.

Man kan exempelvis skapa arbetsytor som är specifika för företaget, avdelningen, gruppen, projektet eller individen. Vad gäller innehåll finns också tjänster och hantering. Man kan dela filer och dokument samt ha diskussioner, bloggar och wiki-bibliotek online bland annat.

## 2.6.1 Innehåll och arbetsuppgifter

Serverprogrammets användargränssnitt är på engelska. Man kan välja språk för den faktiska användaren och huvudanvändaren när man gör inställningar för onlinetjänsten. Som standard används engelska. Andra språk för användargränssnittet avtalas från fall till fall.

Tilldelningen av lagringsutrymme är 100 MB per användare, som delas av alla användare. Man kan avtala om mer utrymme från fall till fall. Detta debiteras separat efter mängden tilldelat diskutrymme.

Tjänsten utformas antingen för att användas av kunden själv (intranät), av kundens partners (extranät) eller av allmänheten (Internet). Vilket som gäller avtalas när tjänsten beställs, eftersom detta påverkar implementering, nödvändiga behörigheter och prissättning. Tjänsten omfattar de certifikat som behövs och hanteringen av dessa.

Vid intern användning och partneranvändning prissätts tjänsten utifrån licensvillkor och antalet beviljade användarkonton.

Vid Internetanvändning baseras priset på det maximala antalet enskilda användare per dag. Dessa uppgifter hämtas från användningsstatistiken för SharePoint. Antalet användare granskas var tredje månad och eventuella ändringar fastställs tillsammans med kunden. Det minsta antalet användare fastställs i kontraktet.

Inom ramen för tjänsten har kunden åtkomst till och ansvar för innehållet i nätverket och funktionerna på den etablerade webbplatsen. Kunden har begränsad åtkomst till administrationsfunktionerna i serverprogrammet. Leverantören ansvarar för administrationen av webbplatsen.

Anpassade SharePoint-program måste vara testade och klara, i ett enkelt installerbart format och försedda med skriftliga anvisningar för installation och konfiguration. Krävande installationer utförs i leverantörens lokaler tillsammans med programutvecklaren. Installationer utförs som en tillvalstjänst och faktureras separat.

Eventuell installation av Sandbox-program måste avtalas separat.

### 2.6.1.1 Användarbehörighet

Leverantören ansvarar för administrationen av s.k. Site Collection Administrators och kunden ansvarar för hantering av faktiska användarbehörigheter, i den mån dessa inte täcks av leverantörens tjänst för användarsupport.

### 2.6.1.2 Övervakning och hantering

#### Hantering

Leverantörens allmänna hanteringstjänst kan kompletteras med följande hanteringsuppgifter:

- Uppgifter som syftar till att bibehålla funktionaliteten i SharePoint-miljön
- Uppgifter som syftar till att bibehålla funktionaliteten på delade enheter

### 2.6.1.3 Antivirussydd

Filer som sparas inom denna tjänst genomsöks efter skadlig kod.

Följande ingår:

- En fil som sparas eller hämtas genomsöks efter virus och skadlig kod
- Schemalagda sökningar efter virus och skadlig kod
- Reparera eller avlägsna smittade filer
- Databasen med virus och skadlig programkod underhålls i realtid

## 2.6.2 Tillval

### 2.6.2.1 SMTP -relä

En SMTP-tjänst krävs för e-post som skickas från SharePoint-tjänsten, exempelvis larm som beställs av användare. Normalt kan kundens egen e-posttjänst fungera som SMTP-tjänst.

### 2.6.2.2 Skydd mot skräppost

Om SharePoint-tjänsten tar emot e-post från det allmänna nätet kräver leverantören att alla e-postadresser som definieras som mottagare skyddas av en tjänst mot skräppost.

### 2.6.2.3 Enterprise-funktioner

Driftsättning av funktioner på SharePoint Server Enterprise-nivå eller Office Web Apps utförs som ett projekt utanför grundtjänsten och faktureras separat. Ytterligare kapacitet och licenser implementeras som tilläggstjänster och faktureras separat.

### 2.6.2.4 Indexeringsservrar

SharePoint-tjänsten för sökning och indexering har den storlek som är lämplig för innehållet i själva miljön. Tjänsten kan konfigureras för att indexera även externa källor som nätverksenheter eller Internetserverar. Storleken på indexeringsservern måste då ses över. Eventuell extra kapacitet faktureras som ett tillval.

## 2.6.3 Arbetsuppgifter som debiteras separat

### 2.6.3.1 Återställning av innehåll i systemet

Grundtjänsten täcker säkerhetskopiering av systemet och återställning efter systemfel. Data som förlorats på grund av användares agerande kan återställas inom avtalad återställningsperiod med funktionen Återställ borttagna meddelanden. Andra återställningar ingår inte i tjänsten.

### 2.6.3.2 Kompletterande hanteringsuppgifter

Leverantörens grundhanteringstjänst kan kompletteras med följande hanteringsuppgifter:

- Ändringar rörande administrationen av SharePoint-miljön
- Ändringar rörande administration av delade tjänster
- Installation av nya funktioner

### 2.6.3.3 Rådgivning om SharePoint-lösningen

Med rådgivning om SharePoint-lösningen kan man se till att möjligheterna med SharePoint-systemet utnyttjas så effektivt som möjligt och lyfter organisationens produktivitet. Tjänsten innebär att kundens användning av SharePoint-systemet utvecklas enligt ett avtalat koncept och en hanteringsmodell. Tjänsten kan bland annat omfatta specifikation och utveckling av nya lösningar, vidareutveckling av implementerade lösningar samt utformning och genomförande av allmänna utvecklingsåtgärder rörande användningen. Tjänsten drar nytta av leverantörens erfarenhet av SharePoint-implementering, bästa praxis och smidiga arbetssätt.

## 2.6.4 Begränsningar och ansvar

Leverantörens ID-hanteringstjänst krävs inte för lösningen med grupprogramvara (SharePoint).

Endast leverantören har behörighet att installera program i SharePoint-miljön som tjänsten gäller. Det måste finnas adekvata och av leverantören godkända installationsanvisningar. Eventuell installation av Sandbox-program måste avtalas separat.

## 2.6.5 Rapportering

Kunden har tillgång till rapporter inom ramen för grundfunktionerna för nätverkstjänsten som upprättas för tjänsten.

## 2.6.6 Initiering

Installationen baseras på det preliminära dataformuläret och omfattar installation av nödvändiga språkpaket, grundkonfiguration av serverparken, inställningar för en rotwebbplats för SharePoint-nätverkstjänsten och konfiguration av söktjänst och användarsökning för SharePoint-rotwebbplatsen, samt dokumentation efter behov medan tjänsten tillhandahålls.

Med utgångspunkt från kundens grundkonfigurationer och layout skapas en SharePoint-rotwebbplats för nätverkstjänsten, som kunden får åtkomst till online vid slutet av initieringsprojektet.



## 2.6.7 Avslut

När tjänsten avslutas levereras kundspecifikt innehåll till kunden i form av en säkerhetskopiera av databasen.

## 2.6.8 Teknik

Microsoft SharePoint.

## 2.7 Kommunikationstjänster online (Office 365)

### 2.7.1 Innehåll

Kommunikationstjänsterna online för Office 365 är samtliga uppdelade i olika tillval. Beroende på sammansättning av tillval kan olika funktionalitet skapas.

Dessa tjänster erbjuder möjligheter från grundläggande federering av användaridentiteter till sömlös integration mellan on-premiseslösning och Office 365 molntjänster.

### 2.7.2 Tillval

#### 2.7.2.1 Office 365-Online Services Katalog Tjänster

Synkronisering av katalogen är nödvändigt för att synkronisera användarnamn mellan on-premises och online Office 365 AD.

Tjänsten inkluderar arbete relaterat till hantering av synkronisering. AD synkroniseringsserver är inte part av tjänstepriset utan beställs och debiteras separat.

#### 2.7.2.2 Office 365-Online Tjänster ADFS

ADFS-tjänsten ger möjlighet att använda samma lösenord som i lokalt AD för onlinetjänster. Uppsättning av Office 365 ADFS debiteras som separat T & T-projekt.

#### 2.7.2.3 Användarsupport

Användarsupporttjänsten, som kan beställas separat från leverantören, inkluderar hantering av supportfrågor, problemlösning och delegering av förfrågningar till Office 365-supporten, samt hantering av dessa. Service Desk hanterar inte förfrågningar som ställs direkt av kund till Microsoft Online Services.

#### 2.7.2.4 Rättighetshantering

Rättighetshanteringstjänsten måste beställas separat från leverantören. Leverantörens Office 365 Unified Communications innehåller inte, men kräver AD användarhantering.

#### 2.7.2.5 Mjukvarusupport för arbetsplats

Leverantören säkerställer att kunden har, enligt Microsoft Online Services, uppdaterade och supporterade inställningar samt mjukvara.

Hantering av arbetsplatsmjukvara och problemlösning av denna som är nedladdad och installerad av kunden debiteras separat.

Testning, piloter, förändringar i riktlinjer och mjukvarudistribution relaterat till utrullning och förändringar av mjukvara och inställningar implementeras och debiteras separat.

## 3 Tillval

### 3.1 Användarsupport

Unified Communicationstjänsten förutsätter att kunden har slutanvändarsupport. Denna tjänst ingår inte i bastjänsten. Leverantören kan tillhandahålla sin egen användarsupport till kunden. Annars måste kunden som ett minimum beställa tillvalet Kontaktpunkt som beskrivs nedan.

### 3.2 Kontaktpunkt

Kontaktpunkten för kundens utsedda kontaktpersoner tar emot serviceförfrågningar från kunden och registrerar dem i leverantörens tjänstehanteringssystem. Serviceförfrågningarna registreras, analyseras, klassificeras och dirigeras till leverantörens tekniker. Om det finns ett separat avtal om det kan serviceförfrågningar även dirigeras till en tredje part eller till kundens egna tekniker.

### 3.3 ID-hanteringstjänst

Leverantörens ID-hanteringstjänst ingår inte i Unified Communicationstjänsten men är en förutsättning för den, om inget annat skriftligen avtalats separat. Detta gäller inte för SharePoint- eller Lync-tjänsten. För dessa kan kunden själv sköta ID-hanteringen eller ordna den på annat sätt.

### 3.4 Hantering av användarbehörighet för SharePoint

Behörighetshanteringen för samarbetslösningstjänsten (Sharepoint) och SharePoint-tjänsten inom Office 365-tjänsten kan bakas in i leverantörens ID-hanteringstjänst.

## 4 Arbetsuppgifter som debiteras separat

Tilläggstjänster som kan beställas separat utgör extrauppdrag av engångs- eller projekttyp. De utförs utanför ramen för den löpande tjänsten. De beställs individuellt efter behov. Leverantören utser någon inom sin egen organisation som ansvarig för att utarbeta en plan och fördela nödvändiga resurser för sådana tilläggstjänster. Arbetet utförs enligt en avtalad tidsplan.

### 4.1 Återställningar

Återställningar som inte handlar om att återställa produktionskapacitet utförs på kundens begäran och faktureras separat.

### 4.2 Ändringar

Tillägg, ändringar och borttagningar som inte täcks av tjänsten utförs på kundens begäran och faktureras separat.

### 4.3 Integrering

Integreringsprojekt som handlar om att integrera andra projekt med tjänsten faktureras separat.

### 4.4 Uppgraderingar

Versionsuppgraderingar (migreringar) för programvara som används inom tjänsten faktureras separat.

### 4.5 Övergångar

Övergångsprojekt där användardata flyttas från det befintliga systemet till ett nytt faktureras separat. Leverantören strävar efter att utföra implementeringen så smidigt som möjligt och att hålla tjänsterna tillgängliga genom hela projektet med undantag för inplanerade serviceavbrott.

### 4.6 Lösningrådgivning

Denna separat fakturerade tilläggstjänst säkerställer att systemets möjligheter utnyttjas till fullo och stärker organisationens produktivitet optimalt. Tjänsten innebär att kundens användning av SharePoint-systemet utvecklas enligt ett avtalat koncept och en hanteringsmodell.

Tjänsten kan bland annat omfatta specifikation och utveckling av nya lösningar, vidareutveckling av implementerade lösningar samt utformning och genomförande av allmänna utvecklingsåtgärder rörande användningen. Tjänsten drar nytta av leverantörens erfarenhet av SharePoint-implementering, bästa praxis och smidiga arbetssätt.

#### 4.7 Extra underhåll och förbättringsarbete för program

Denna tjänst från leverantören omfattar löpande service för lösningar som implementerats inom ett projekt för lösningsrådgivning eller programutveckling.

Följande ingår i tjänsten:

Administratörssupport för ett program

Planering och verkställande av hanterings- och underhållsuppgifter som krävs för löpande tillgänglighet för ett program

Programförbättring (utförs som separata uppdrag och projekt)

#### 4.8 Utvecklingsprojekt

Utvecklingsprojekt omfattar överenskomna aktiviteter för ändring och utveckling av systemet.

### 5 Begränsningar och ansvar

Innan tjänsten kan tillhandahållas måste dataanslutningar mellan kundens nätverk och leverantörens serverhall installeras och testas, så att man vet att de har tillräcklig kapacitet för tjänsten. Kunden betalar kostnaderna för datakommunikationen.

Arrangemang för support till slutanvändare beskrivs i avsnitt 3.1 Användarsupport.

Leverantörens ID-hanteringstjänst är en förutsättning för tjänsten, om inget annat skriftligen avtalats separat. Detta gäller inte för SharePoint- eller Lync-tjänsten. För dessa kan kunden själv sköta ID-hantering eller ordna den på annat sätt.

En aktiv nätverksenhet i leverantörens serverhall utgör gränssnittet mellan leverantörens infrastruktur och kundens datakommunikation.

Leverantören förbehåller sig rätten att schemalägga ett serviceavbrott per kalendermånad för att utföra ändringar, uppdateringar och underhåll i tjänstemiljön.

### 6 Rapportering

Följande rapporter ingår i tjänsten, enligt vad som avtalas i bilagan Kvalitet:

- Tillgänglighet
- Inom ramen för användarsupport:
  - Svarstid för incidenter
  - Tillgänglighet för supporttjänster
  - Beställar- och användarnöjdhet

### 7 Tjänstens livscykel

#### 7.1 Initiering

Tjänsten beställs i enlighet med de samarbetsprinciper som beskrivs i kontraktet mellan leverantören och kunden.

För initiering av tjänsten krävs följande:

En utsedd kontaktperson för tjänsten

Tillräckliga nätverksanslutningar mellan kundens nätverk och leverantörens serverhall, samt en Internetanslutning från serverna till programleverantörernas distributions- och uppdateringsserverar

AD med användarnamn och e-postadresser i respektive fält, som ett minimum

Tillräcklig behörighet för leverantörens tekniker

En nätverks- och arbetsstationsmiljö som uppfyller kraven för tjänsten

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

Kunden ska, i den utsträckning 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 avtalats separat börjar tjänsten debiteras så snart den helt eller delvis kan börja användas av kunden.

## 7.2 Ändringar av tjänsten

Ändringar av tjänsten implementeras enligt förfarandet för ändringshantering.

Ändringar beställs enligt beställningsförfarandet och debiteras med en initierings- eller ändringsavgift.

## 7.3 Avslut

När tjänsten avslutas tar leverantören serverkapaciteten ur drift, upphäver tjänstspecifikationerna för övervakning och hantering samt raderar alla data från diskkapaciteten som ingår i tjänsten. Data raderas med hjälp av standardfunktionerna för diskarnas styrkretsar och system. Andra metoder för dataradering avtalas och debiteras separat.

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 säkerhetskopia på ett flyttbart lagringsmedium som lämnas till kunden. På kundens begäran kan leverantören även överföra servern till lokala enheter eller data i disksystemen till ett flyttbart lagringsmedium, exempelvis band eller extern hårddisk, och leverera detta till kunden. Detta debiteras separat.

Dokumentation och annat material som leverantören framställt och använt för att tillhandahålla tjänsten utgör företagshemligheter och lämnas därför inte till kunden. Ett separat avtal upprättas gällande eventuell dokumentation som ska överlämnas till kunden och rättigheter kopplade till detta.

## 8 Teknik

Leverantören upprätthåller en lista över krav för servrar som stöds vid varje tidpunkt, enheter och tillbehör, operativsystem och systemprogram. Denna lista kan levereras till kunden på begäran. Enhetstillbehör som används inom ramen för tjänsten måste ha aktuellt stöd från respektive tillverkare.

Om tillverkaren upphör med sitt stöd för ett operativsystem, systemprogram eller program gäller inte längre den avtalade servicenivån, och kontraktets parter inleder förhandlingar om en miljö som kompenserar för ändringen.

Leverantören underrättar kunden om alla ändringar i teknikstöd som kan påverka kundens tjänsteutnyttjande.