



UiO : Universitetet i Oslo

TJENESTEAVTALE

Tjenesteavtale om backuptjenesten UH-BaaS (heretter kalt Avtalen)

er inngått mellom:

Universitetets senter for Informasjonsteknologi (USIT)

(heretter kalt Leverandøren)

og

[Skriv her]

(heretter kalt Kunden)

Sted og dato: _____

Sted og dato: _____

[Kundens navn her]

USIT v/Lars Oftedal

Kundens underskrift

IT-direktør

Signaturdokumentet undertegnes i to eksemplarer, ett til hver part.

Versjon 05.09.2019

INNLEDENDE BESTEMMELSER

Denne tjenestekjøpsavtalen («Avtalen») gjelder kjøp av tjenester som angitt i dette Signatordokumentet og Tjenestebeskrivelsen («Tjenestene»). Avtalen består av dette Signatordokumentet og følgende deler. Disse dokumentene utgjør det fullstendige avtalegrunnlaget for Kundens kjøp av Tjenestene:

- Del 1 – Avtalevilkår
- Del 2 – Tjenestebeskrivelse
- Del 3 – Pris og betalingsbestemmelser
- Del 4 – Endringer eller tillegg til Avtalevilkårene

Ved motstrid mellom dokumentene skal dokumentene ha følgende rangordning, med mindre annet fremgår klart og utvetydig:

1. Signatordokumentet
2. Endringer eller tillegg til Avtalevilkårene
3. Avtalevilkår
4. Tjenestebeskrivelse
5. Pris og betalingsbestemmelser

AVTALENS VARIGHET OG OPPSIGELSE

Avtalen trer i kraft den dato den er undertegnet av partene. Med mindre annet fremgår av Del 4, gjelder Avtalen på løpende basis og kan sies opp av begge parter med seks (6) måneders skriftlig varsel.

BETALINGSINFORMASJON

Forslag til informasjon:
Bestiller-referanse:
Fakturaadresse:
Epost:
Organisasjonsnummer:

KONTAKTINFORMASJON

Alle henvendelser vedrørende denne avtalen rettes til:

Hos Kunden

Navn:

Stilling:

Telefon:

E-post:

Hos Leverandøren

Navn: [Oppdragseier/delegert fullmakt]

Stilling:

Telefon:

E-post:

DEL 1 - AVTALEVILKÅR FOR TJENESTEKJØP

1 PARTENES PLIKTER

1.1 Leverandørens plikter

Leverandøren skal levere de tjenester som er beskrevet i Signaturdokumentet og Del 2.

Leverandøren har ansvar for at Tjenesten oppfyller de funksjoner, krav og egenskaper som fremgår av Del 2.

Leverandøren skal iverksette tiltak som er alminnelig anerkjente i bransjen for å sikre konfidensialitet av alle data, herunder tiltak for å sikre at data ikke kommer på avveie, og for øvrig å sikre data mot innsyn fra uvedkommende. Videre skal Leverandøren iverksette tiltak som er alminnelig anerkjent i bransjen for å sikre mot utilsiktet endring og sletting av data og mot angrep av virus og annen skadevoldende programvare.

Leverandøren skal så langt som mulig holde Kundens data logisk atskilt fra eventuelle tredjeparters data for å eliminere faren for beskadigelse av data og/eller innsyn i data. Med logisk atskilt forstås at nødvendige tekniske tiltak som sikrer data mot uønsket endring og innsyn, er iverksatt og opprettholdt. Som uønsket endring og innsyn anses også tilgang fra ansatte hos Leverandøren eller andre som ikke har behov for informasjonen i sitt arbeid for Kunden.

1.2 Underleverandører

Dersom Leverandøren engasjerer underleverandør eller Kunden engasjerer tredjepart til å utføre arbeidsoppgaver som følger av denne avtalen, er parten fullt ansvarlig for utførelsen av disse oppgavene på samme måte som om parten selv stod for utførelsen.

Leverandøren skal i rimelig utstrekning samarbeide med Kundens andre leverandører og tredjeparter

1.3 Ansvarsbegrensning

Leverandøren er ikke ansvarlig for eventuelt tap eller skade som følge av bruk av Tjenesten, herunder indirekte tap, tap eller skade som blir påført tredjemann eller tap eller skade som følge av tap av data eller datavirus.

Leverandøren er ikke ansvarlig for rettsmangler ved tredjeparts programvare som benyttes i Tjenesten.

1.4 Kundens plikter

Kunden skal legge til rette for at Leverandøren skal få utført sine plikter etter Avtalen.

Kunden skal uten ugrunnet opphold varsle om forhold som Kunden forstår eller bør forstå at kan få betydning for Avtalens gjennomføring, herunder eventuelle forventede forsinkelser.

1.5 Nye versjoner

Dersom en ny software versjon av Tjenesten skal gjøres tilgjengelig, skal Leverandøren varsle Kunden om dette innen rimelig tid forut for tilgjengeliggjøring.

1.5.1 Ny software versjon av tjenesten

Når nye versjoner av Tjenesten gjøres tilgjengelig blir dette distribuert til backupklienter automatisk. Dersom enkeltmaskiner hos Kunden har for liten kapasitet til å ta i bruk ny versjon skal Leverandøren varsle om dette innen rimelig tid. Kunden plikter å følge Leverandørens spesifikasjon for kapasitet på enkeltmaskinene. Leverandøren skal ikke pålegges ansvar for mang-

lende stabilitet eller manglende funksjonalitet dersom Kunden ikke kan benytte seg av nye versjoner av Tjenesten.

1.5.2 Ny versjon av kundens software

Dersom Kunden oppgraderer til nye versjoner av operativsystem eller tredjeparts støttesystemer på sine plattformer til versjoner som ikke supporteres av Tjenestens versjoner skal ikke Leverandøren pålegges ansvar for å tilpasse løsningen til Kundens nye versjoner.

1.6 Felles plikter

1.6.1 Taushetsplikt

Informasjon som partene blir kjent med i forbindelse med Avtalen og gjennomføringen av Avtalen skal behandles konfidensielt, og ikke gjøres tilgjengelig for utenforstående uten samtykke fra den annen part.

Hvis Kunden eller Leverandøren er en offentlig virksomhet, er taushetsplikt etter denne bestemmelsen ikke mer omfattende enn det som følger av lov 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven) eller tilsvarende sektorspesifikk regulering.

Taushetsplikt etter denne bestemmelsen er ikke til hinder for utlevering av informasjon som kreves fremlagt i henhold til lov eller forskrift, herunder offentlighet og innsynsrett som følger av lov 19. mai 2006 om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova). Om mulig, skal den annen part varsles før slik informasjon gis.

Taushetsplikten er ikke til hinder for at opplysningene brukes når ingen berettiget interesse tilsier at de holdes hemmelig, for eksempel når de er alminnelig kjent eller alminnelig tilgjengelig andre steder.

Partene skal ta nødvendige forholdsregler for å sikre at uvedkommende ikke får innsyn i eller kan bli kjent med taushetsbelagt informasjon.

Taushetsplikten gjelder partenes ansatte, underleverandører og tredjeparter som handler på partenes vegne i forbindelse med gjennomføring av avtalen. Partene kan bare overføre taushetsbelagt informasjon til slike underleverandører og tredjeparter i den utstrekning dette er nødvendig for gjennomføring av avtalen, forutsatt at disse pålegges plikt om konfidensialitet tilsvarende dette punkt 1.6.1.

Taushetsplikten gjelder også etter at Avtalen er opphørt. Ansatte eller andre som fratrer sin tjeneste hos en av partene, skal pålegges taushetsplikt også etter fratredelsen om forhold som nevnt ovenfor. Taushetsplikten opphører fem (5) år etter siste leveringsdag, med mindre annet følger av lov eller forskrift.

1.6.2 Personopplysninger

Kunden er behandlingsansvarlig for personopplysninger som behandles. Leverandøren er databehandler og behandler personopplysninger på vegne av Kunden.

Nærmere bestemmelser om hvordan personopplysninger skal behandles, herunder relevante sikkerhetstiltak og krav til lagringstid og sletting mv., er angitt i en egen databehandleravtale. Ved motstrid går databehandleravtalen foran denne Avtalen når det gjelder behandling av personopplysninger.

Leverandøren kan ikke overlate personopplysninger til andre for lagring, bearbeidelse eller sletting uten etter avtale med Kunden. Leverandøren skal sørge for at eventuelle underleverandører som Leverandøren benytter, og som behandler personopplysninger, påtar seg tilsvarende forpliktelser som i dette punkt 1.6.2.

Personopplysninger skal ikke overføres til land utenfor EØS-området uten at dette er skriftlig avtalt med Kunden på forhånd.

1.7 Eksterne rettslige krav

Hver av partene har ansvar for å følge opp sine respektive plikter i henhold til eksterne rettslige krav (lover, forskrifter, andre myndighetskrav).

Hver av partene dekker i utgangspunktet kostnadene ved å følge rettslige krav som gjelder parten selv, og partens virksomhet. Ved endringer i rettslige krav eller myndighetskrav som angår Kundens virksomhet, og som medfører behov for endringer i Tjenesten etter avtaleinngåelsen, dekkes kostnadene ved endringene og merarbeidet av Kunden.

2 ENDRINGER AV TJENESTEN

Hvis Kunden etter at Avtalen er inngått har behov for å endre Tjenesten, kan Kunden anmode om endringsavtale. Partene skal skriftlig bli enige om endringsavtalen, og Leverandøren kan kreve justeringer i tidsplanen og vederlaget.

3 VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER

3.1 Vederlag

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens ytelser fremgår av Del 3. Alle priser er eksklusive merverdiavgift, men inkludert toll og eventuelt andre avgifter. Alle priser er i norske kroner.

3.2 Fakturering

Betaling skal skje ved faktura per 30 (tretti) kalenderdager. Kunden faktureres som spesifisert i Del 3. Leverandøren skal i rimelig utstrekning spesifisere og dokumentere fakturaen slik at Kunden kan kontrollere fakturaen.

3.3 Forsinkelsesrente

Hvis Kunden ikke betaler til avtalt tid, har Leverandøren krav på rente av det beløp som er forfalt til betaling, i henhold til lov 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling m.m. (forsinkelsesrenteloven).

Hvis forfalt vederlag med tillegg av forsinkelsesrenter ikke er betalt innen 30 (tretti) kalenderdager fra forfall, kan Leverandøren sende Kunden skriftlig varsel om at avtalen vil bli hevet, hvis oppgjør ikke er skjedd innen 60 (seksti) kalenderdager etter at varselet er mottatt.

Heving kan ikke skje hvis Kunden gjør opp forfalt vederlag med tillegg av forsinkelsesrenter før fristens utløp.

3.4 Prisendringer

Prisen for Tjenesten og timeprisen kan endres ved hvert årsskifte tilsvarende økningen i Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks for Tjenester hvor arbeidskraft dominerer, per august.

Prisen kan endres i den utstrekning regler eller vedtak for offentlige avgifter endres med virkning for Leverandørens vederlag eller kostnader.

4 MISLIGHOLD

4.1 Hva som anses som mislighold

Det foreligger mislighold dersom en av partene ikke oppfyller sine forpliktelser etter Avtalen, og det ikke skyldes forhold som den annen part er ansvarlig for, eller force majeure.

4.2 Varslingsplikt

Dersom en av partene ikke kan oppfylle sine plikter som avtalt, skal parten så raskt som mulig gi den annen part skriftlig varsel om dette. Varselet skal angi årsaken til problemet og så vidt det er mulig angi når ytelsen kan leveres. Tilsvarende gjelder

hvis det må antas ytterligere forsinkelser etter at første varsel er gitt.

4.3 Reklamasjon

Kunden må reklamere uten ugrunnet opphold dersom Kunden oppdager en mangel ved Tjenestene.

4.4 Sanksjoner ved mislighold

4.4.1 Tilbakehold av ytelser

Ved mislighold fra Kunden kan Leverandøren holde tilbake sine ytelser.

Ved mislighold fra Leverandøren kan Kunden holde betaling tilbake, men ikke åpenbart mer enn det som er nødvendig for å sikre Kundens krav som følge av mislighold.

4.4.2 Avhjelp

Leverandøren skal påbegynne og gjennomføre arbeidet med å avhjelpe misligholdet innen rimelig tid etter at feilen er meldt Leverandøren.

4.4.3 Heving

Dersom det foreligger vesentlig mislighold, kan den annen part etter å ha gitt den misligholdende part skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe misligholdet til opphør, heve avtalen med øyeblikkelig virkning.

4.4.4 Erstatning

Erstatnings og erstatningsbegrensning følger av bakgrunnsretten.

Samlet erstatning i avtaleperioden er begrenset til et beløp som tilsvarer avtalens samlede årlige vederlag ekskl. merverdiavgift.

4.4.5 Tredjeparts programvare

Ved mangler i Tjenesten som følge av feil eller mangler i tredjeparts programvare, er Leverandørens avhjelpsplikt begrenset til å melde feilen til programvareprodusenten, søke å få prioritet for retting av feilen,

holde Kunden orientert om status for feilrettingen og gjøre rettet versjon tilgjengelig for Kunden når feilen i standardprogramvaren er rettet av programvareprodusenten

Kunden kan ikke gjøre andre misligholds-sanksjoner gjeldende dersom misligholdet skyldes feil eller mangler i tredjeparts programvare.

5 DISPOSISJONSRETT

5.1 Begrenset disposisjonsrett

Kunden får en begrenset disposisjonsrett til Tjenesten, programvaren og dokumentasjonen som inngår i Tjenesten. Disposisjonsretten omfatter de rettigheter som er nødvendig for at Kunden skal kunne utnytte Tjenesten som avtalt.

Disposisjonsretten løper fra avtaleinngåelsestidspunktet og frem til Avtalen opphører.

Kunden har ikke adgang til å overlate Tjenesten, programvare eller dokumentasjon til tredjemann uten skriftlig samtykke fra Leverandøren.

5.2 Opphavs- og eiendomsrett

Eiendomsrett, opphavsrett, lisenser og andre relevante materielle og immaterielle rettigheter til Tjenesten tilfaller Leverandøren.

Begge parter kan utnytte generell kunnskap (know-how) som ikke er taushetsbelagt og som de har tilegnet seg i forbindelse med Avtalen.

6 AVSLUTNING AV AVTALEN

Ved opphør av Avtalen, uavhengig av årsak, skal Leverandøren med rimelige tiltak bistå for å legge til rette for at tjenesten kan overføres til ny leverandør. Leverandøren skal i rimelig utstrekning bistå med å overføre følgende til Kunden:

- Kundens data som ikke eksisterer på kundens datasystemer.

- Kundens data vil forbli i Leverandørens backupsystem i henhold til avtalt lagringstid, eller til ett tidligere tidspunkt kunden spesifiserer at lagrede backupdata kan fjernes fra backupsystemet.

Dersom Kunden har behov for bistand til ytterligere tjenester utover overnevnte, kan partene bli enige om slik bistand gjennom en egen avtale.

Kunden plikter å betale vederlag for de ytelser som nevnt over i henhold til Leverandørens timepriser angitt i Del 3. Dersom det ikke er avtalt timepriser, skal Kunden betale gjengs markedspris for slike tjenester. Leverandøren er ikke forpliktet til å bistå dersom slik bistand vil kunne innebære at Leverandøren avslører eller utgir forretningshemmeligheter.

7 ØVRIGE BESTEMMELSER

7.1 Force majeure

Skulle det inntreffe en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor partenes kontroll som gjør det umulig å oppfylle plikter etter denne Avtalen og som etter norsk rett må regnes som force majeure, skal motparten varsles om dette så raskt som mulig. Den rammede parts forpliktelser suspenderes så lenge den ekstraordinære situasjonen varer. Den annen parts motytelse suspenderes i samme tidsrom.

Motparten kan i force majeure-situasjoner bare heve avtalen med den rammede parts samtykke, eller hvis situasjonen varer eller antas å ville vare lenger enn 90 (nitti) kalenderdager regnet fra det tidspunkt situasjonen inntreffer, og da bare med 15 (femten) kalenderdagers varsel.

I forbindelse med force majeure-situasjoner har partene gjensidig informasjonsplikt overfor hverandre om alle forhold som må

antas å være av betydning for den annen part. Slik informasjon skal gis så raskt som mulig.

7.2 Risiko

Risiko for maskinvare, infrastruktur og programmer ligger til den part som fysisk har utstyret eller programmene hos seg, eller under sin kontroll.

8 TVISTER

8.1 Forhandlinger og mekling

Partenes rettigheter og plikter etter denne Avtalen bestemmes i sin helhet av norsk rett.

Dersom det oppstår uenighet mellom partene om tolkning eller rettsvirkninger av Avtalen, skal partene først forsøke å bli enige gjennom forhandlinger og/eller mekling.

8.2 Tvisteløsning

8.2.1 Domstols- eller voldgiftsbehandling

Dersom en tvist ikke blir løst ved forhandlinger eller mekling, kan hver av partene forlange tvisten avgjort med endelig virkning ved norske domstoler.

Kundens hjemting er verneeting.

Partene kan alternativt avtale at tvisten blir avgjort med endelig virkning ved voldgift.

8.2.2 Tvisteløsning for direktøren ved Universitetet i Oslo

Dersom partene ikke oppnår enighet gjennom forhandlinger og/eller mekling, skal tvisten løses med bindende virkning av universitetsdirektøren ved Universitetet i Oslo.

8.2.3 Tvisteløsning for Kunnskapsdepartementet

Dersom partene ikke oppnår enighet gjennom forhandlinger og/eller mekling, skal

tvisten løses med bindende virkning av
Kunnskapsdepartementet.

DEL 2 - TJENESTEBESKRIVELSE

1 AVTALENS OMFANG

Tjenesten består av sikkerhetskopiering (backup) og tilbakelegging av sikkerhetskopi (restore). I dette dokumentet omtalens Tjenesten samlede funksjoner som backuptjenester.

1.1 Formålet med Tjenesten

Tjenestens hovedformål er å sikre at det er mulig å kunne legge tilbake spesifiserte versjoner av sikkerhetskopierte data til Kundens systemer. Kunden må sikre konfigurasjon som gjør at data lagres i henhold til Kundens krav.

Omfanget av avtalen gjelder for backuptjenester avgrenset til

- Agentbasert filsystem-, og database-backup støttet av Commvault
- Virtual Machine Protection for VMware
- Backuptjenester for skybaserte tjenester

1.2 Beskrivelse av Tjenesten

1.2.1 Innledning og overordnet beskrivelse

Avtalen omfatter følgende tjenester:

- Backup og restore
- Rapportering
- Monitorering

Disse tjenestene beskrives i bilag 1 til denne avtalen.

1.2.2 Nærmere spesifisering av Tjenesten

Leverandøren har kjernekompetanse på

- Agentbasert filsystem-backup for Windows/UNIX/Linux/Mac
- Database-backup for Oracle/MSSQL/PostgreSQL
- Backup av virtuelle maskiner for VMWare
- Backup av skytjenester for MS365 og Sharepoint.

For andre backup metoder der Leverandøren ikke har kjernekompetanse vil Kunden enten selv eller i samarbeid med enten Leverandøren eller gjennom tredjepart teste og dokumentere oppsett og bruk. Dersom Leverandøren skal bidra i dette arbeidet kan det påløpe kostnader som må dekkes av Kunden. Dekning av slike kostnader må avtales i hvert enkelt tilfelle. Dersom Kunden benytter tredjepart skal alle kostnader knyttet til tredjepart dekkes av Kunden.

Leverandøren tilbyr backup software fra Commvault. Leverandøren har ingen ansvar for å tilrettelegge virtualiseringsplattform, operativsystem, lisenser eller hardware hos Kunde for å muliggjøre backup av virtualiserte eller skybaserte miljøer.

Leverandøren forplikter å ha tilfredsstillende brukerdokumentasjon på sine nettsider, samt utbedre disse ved anmodning fra Kunden.

Dersom det skal implementeres andre backuptjenester enn det som er spesifisert i denne avtalen vil dette være utvidelser av avtalen som må gjøres på senere tidspunkt.

Tjenesten leveres fra Leverandørens maskinrom plassert i Norge

Tjenestens nettsider er:

- Tjenesten : <https://backup.uio.no>
- Dokumentasjon : <https://www.uio.no/tjenester/it/hosting/baas/mer-om/>

Tjenesten oppfylder følgende krav til ivaretagelse av sikkerhet og tilhørende rutiner i forbindelse med backup og de data som lagres i forbindelse med disse:

- Leverandørens ansatte er offentlige tjenestemenn underlagt lovbestemt taushetsplikt.
- Krav og beskrivelse i databehandleravtale(r) knyttet til denne avtalen.
- Krav til sikkerhet er behandlet i henhold til Leverandøres sikkerhetshåndbok.
- Krav i henhold til Personopplysningsloven med forskrift
- Utarbeidet sårbarhet og risikovurdering for tjenesten.

1.3 Oppstart

Tjenesten skal starte opp [dato]. Vederlag betales fra oppstart.

2 BRUKERSTØTTE

Leverandøren skal tilby brukerstøtte hvor feil kan meldes inn til Leverandørens førstelinje support alle hverdager innenfor leverandørens kjernetid. Med hverdag menes alle dager unntatt lørdager, søndager og helligdager. Brukerstøtten gis til behandlingsansvarliges backup-administratorer, ikke til behandlingsansvarliges sluttbrukere. Behandlingsansvarliges sluttbrukeres behov for brukerstøtte skal håndteres av behandlingsansvarliges egne supportsystemer.

Dersom det ønskes brukerstøtte ut over den grunnleggende tjenesten kan dette avtales som egen leveranse.

Supportsaker skal logges i Leverandørens saksoppfølgingssystem. Kunde kan sende supportsaker direkte dit ved å sende e-post til Leverandørens kontaktpunkt for brukersupport slik den fremkommer i Del 2, punkt 4 i denne avtalen.

Kunden skal ha et tilsvarende kontaktpunkt i sin organisasjon med en epost adresse dit all kommunikasjon fra Leverandøren skal sendes. Kundens kontaktpunkt skal fremgå i Del 2, punkt 4 i denne avtalen.

Dersom Leverandøren oppdager feil i tjenesten som skyldes forhold hos Kunden skal leverandøren sende melding til Kundens e-postadresse.

3 KRAV TIL TJENESTEN

3.1 Krav til tilgjengelighet

Med tilgjengelighet menes i denne sammenheng at det sentrale backupsystemet inkludert proxy mot Kunde samt Leverandør-spesifiserte klientkonfigurasjoner fungerer som de skal. Ustabilitet i nettverkstjenester levert av tredjepart eller i Kundens infrastruktur inngår ikke i tilgjengelighetsberegningen.

Backupsystemene hos Leverandøren har alminnelig kontinuerlig tilgjengelighet, men backuptjenesten har ikke døgnkontinuerlig bemanning. Det kan derfor oppstå feilsituasjoner utenfor Leverandørens bemanningstider som ikke blir håndtert før start av påfølgende arbeidsdag.

Tilgjengelighet måles etter følgende formel:

$$\text{Tilgjengelighet} = (1 - (N - P) / D) * 100$$

P = avtalt/planlagt nedetid i minutter, inkludert tid som er utenfor tidsrommet der Leverandøren har spesifisert at tjenesten er bemannet.

D = Tilgjengelighet i minutter – Totalt antall minutter Tjenesten er tilgjengelig i angitte tjenesteperiode.

N = Nedetid i minutter – tiden Tjenesten har vært utilgjengelig og dette skyldes forhold Leverandøren er ansvarlig for, dvs. ikke force majeure eller andre forhold utenfor Leverandørens kontroll og ikke forhold som skyldes Kunden.

Normalt skal tjenestene minst ha en tilgjengelighet på 99%. Hvis kunden har et ønske om høyere eller lavere tilgjengelighet, ev. forskjellige krav til tilgjengelighet på ulike deler av løsningen eller på bestemte tidspunkter avtales dette spesielt

3.2 Avtalt/Planlagt nedetid

Leverandøren skal så langt det er praktisk mulig unngå å gjøre vedlikehold av Tjenesten på en slik måte at Tjenesten er utilgjengelig.

3.2.1 Nedetidsvindu

Leverandøren har satt av nedetidsvindu som normalt vil bli brukt dersom det for stabil og sikker drift er nødvendig å ta ned tjenesten. Dette er:

- Hver onsdag fra kl 21:00 til arbeidstidens start påfølgende dag vil det kunne legges inn oppgradering/sikkerhetspatcher for OS. Slik patching vil gjøres uten varsel, og kan medføre en omstart av sentrale servere.
- Andre onsdag i måneden fra kl 18:00 til kl 06:00 påfølgende dag vil det kunne gjøres større arbeid på backupsystemet.

Slik nedetid skal varsles senest fredagen før nedetidsvinduets start.

Dersom Kunden har kritiske restorejobber som er planlagt å skulle kjøres innenfor det definerte nedetidsvinduet skal Kunden varsle Leverandøren om at systemet ikke kan tas ned. Leverandøren skal varsles minst 1 dag før nedetidsvinduets start.

3.2.2 Annen planlagt nedetid

Leverandøren kan, dersom det er driftsmessig behov, varsle annet tidspunkt for nedetid for større vedlikehold. Slik varsel skal være minst 5 virkedager.

3.2.3 Vedlikehold innenfor normal arbeidstid

For å sikre en god og stabil tjeneste i backupvinduerne kan det være nødvendig å gjøre mindre vedlikehold på hele eller deler av systemet innenfor normal arbeidstid. Slik mindre vedlikehold skal ikke ha en varighet på mer enn 2 timer.

Vedlikehold på dagtid skal varsles minst 2 timer før vedlikeholdets begynnelse. Dersom det er pågående backupjobber skal disse suspenderes. Dersom det er pågående restorejobber skal vedlikehold utsettes dersom mulig.

3.3 Krav til responstid for henvendelser

Responstid er tiden det tar fra feil er meldt og mottatt hos Leverandøren til feilretting er påbegynt.

Dersom feil blir meldt utenfor den tid Leverandøren har spesifisert at tjenesten er bemannet vil ikke denne tiden inngå i beregning av responstid.

3.3.1 Responstid

Følgende krav til reaksjonstid gjelder:

Kategori	Mål om påbegynt feilretting	Retting av feil
Kritiske feil	2 timer i arbeidstiden	Skal pågå i Leverandørens arbeidstid frem til feilen er rettet. Kunden er ansvarlig for å ha personale og lokaler tilgjengelig i feilrettingstiden dersom det er nødvendig for feilretting.
Alvorlige feil	1 arbeidsdag	Skal pågå i Leverandørens arbeidstid frem til feilen er rettet.
Mindre alvorlige feil	10 arbeidsdager	Ingen bestemte krav

3.3.2 Feilkategorisering

Følgende definisjon av feil gjelder:

Nivå	Kategori	Beskrivelse
A	Kritisk	<ul style="list-style-type: none">- Hele eller vesentlige deler av Tjenesten er utilgjengelig.- Feil som medfører at Tjenesten stopper, at data går tapt eller at andre funksjoner som etter en objektiv vurdering er kritiske for Kunden, ikke virker som avtalt.

		<ul style="list-style-type: none"> - Dokumentasjonen er så ufullstendig eller misvisende at Kunden etter en objektiv vurdering ikke kan bruke Tjenesten eller vesentlige deler av det.
B	Alvorlig	<ul style="list-style-type: none"> - Enkelte kritiske deler av Tjenesten fungerer ikke. - Feil som medfører at funksjoner, som etter en objektiv vurdering, er viktige for Kunden, ikke virker som beskrevet i avtalen, og som det er tid- og ressurskrevende å omgå. - Dokumentasjonen er så ufullstendig eller misvisende at Kunden ikke kan benytte funksjoner som etter en objektiv vurdering er viktige for Kunden.
C	Mindre alvorlig	<ul style="list-style-type: none"> - Feil som fører til at enkeltfunksjoner ikke virker som avtalt, men som Kunden relativt lett kan omgå. - Dokumentasjonen er mangelfull eller upresis.

3.4 Øvrige krav til tjenesten

3.4.1 Krav til ytelse

Ytelse på backuptjenesten kan ikke tallfestes ettersom det ikke er snakk om en dedikert direkte kobling mellom backupklienten og backupsystemet. Ytelsen på backuptjenesten er derfor avhengig av kapasiteter på backupklienten (CPU-kapasitet (mulighet for parallellitet), lesekapasitet mot disk, nettverkskapasitet). For systemer der det er krav til ytelse for backup og restore bør det gjennomføres tester for å kunne fastslå ytelse som kan benyttes for ulike operasjoner.

Gjennomførte ytelsestester skal dokumenteres som Bilag 2 til denne avtalen.

For å ikke overbelaste Kundens nettverk kan det avtales reduksjon av overføringshastighet for Kundens backuper.

Leverandøren kan ikke gjøres ansvarlig for operasjoner som ikke kan gjennomføres innenfor gitte tidsrammer dersom det samtidig er avtalt reduksjon av overføringshastighet.

3.5 Backup vindu

I standard oppsett kjøres alle operasjoner i backuptjenesten UH-Baas på ulike tidspunkt 24 timer i døgnet uten restriksjon på starttidspunkt.

For å unngå at backuptjenesten forstyrrer kundens normale produksjon kan det defineres operationvinduer. Operation vinduene definerer perioder der det ikke skal kjøres backup jobber.

Eksempel på operation vindu:

Periode	Gjelder for
Alle hverdager 07:00 – 17:00	Alle serverromskomponenter
Det skal ikke kjøres fulle backuper innenfor denne perioden	

--

Periode	Gjelder for
Alle hverdager 07:00 – 17:00	Alle serverromskomponenter
Det skal ikke kjøres noen form for backup innenfor denne perioden	

Det kan skilles mellom backup typene

- Full
- Synthetic full
- Incremental and differential

For enkelte typer av backupagenter må backupjobber som er startet utenfor operasjonsvinduet kjøres ferdig. For andre typer backupjobber kan jobber automatisk settes i pending status for siden å fortsette når operasjonsvinduet er ferdig.

4 KONTAKTPUNKTER

Leverandørens brukerstøtte skal være tilgjengelig på e-post: backup-crm@usit.uio.no

Kundens kontaktpunkt skal være tilgjengelig på e-post: [epost@epost.epost]

5 UNDERLEVERANDØRER

Bruken av underleverandører reguleres og spesifiseres gjennom Databehandleravtalen

6 ANDRE FORHOLD VED TJENESTEN

Dersom det er andre særskilte forhold som bør reguleres særskilt, kan dette tas inn her.

6.1 Makulering av disk/tape

Leverandøren har rutiner på å destruere alle media etter endt levetid.

DEL 3 – PRIS OG BETALINGSBESTEMMELSER

I denne delen inntas betalingsbetingelser for Tjenesten som leveres. Her må det skrives når det skal faktureres (tertialvis, årlig). Prisen kan for eksempel være betaling pr. time, et fast løpende vederlag for Tjenesten, eller være knyttet til antall brukere av Tjenesten.

6.2 Pristabell for tjenester:

6.2.1 Etablering av tjenesten

PRISTABELL FJERNET FRA DOKUMENETET

- SRC-basic inkluderer Edge
 - SRC basic er tjeneste for filsystemagenter
- SRC-advanced inkluderer Edge og SRC-basic
 - SRC advanced er tjeneste for databaseagenter
- Virtuell inkluderer SRC-basic
- Cloud inkluderer SRC-basic

- ❖ Kostnad for etablering av backup for Edge devices består av 15 konsulent timer med gjeldende satser, og inkluderer design, installasjon av nødvendige Commvault komponenter, overføring av kompetanse til kundens personell samt test av løsningen.

- ❖ Kostnad for etablering av backup for SRC basic systemer består av 15 konsulent timer med gjeldende satser, og inkluderer design, installasjon av nødvendige Commvault komponenter, overføring av kompetanse til kundens personell samt test av løsningen.

- ❖ Kostnad for etablering av backup for SRC Advanced systemer består av 22,5 konsulent timer med gjeldende satser, og inkluderer design, installasjon av nødvendige Commvault komponenter, overføring av kompetanse til kundens personell samt test av løsningen.

- ❖ Kostnad for etablering av backup for virtuelle systemer består av 30 konsulent timer med gjeldende satser, og inkluderer design, installasjon av nødvendige Commvault komponenter, overføring av kompetanse til kundens personell samt test av løsningen.

- ❖ Kostnad for etablering av backup for skybaserte tjenester består av 40 konsulenttimer med gjeldende satser, og inkluderer design, installasjon av nødvendige Commvault komponenter, overføring av kompetanse til kundens personell samt test av løsningen.

Beregning av antall konsulent timer inkluderer ikke grunnleggende etablering av nettverksforbindelser, eller etablering av kunde som komponent i backupsystemet.

PRISTABELL FJERNET FRA DOKUMENETET

6.2.2 Månedlige kostnader

PRISTABELL FJERNET FRA DOKUMENETET

6.2.3 Forbruk

PRISTABELL FJERNET FRA DOKUMENETET

6.2.4 Service nivåer

PRISTABELL FJERNET FRA DOKUMENETET

PRISTABELL FJERNET FRA DOKUMENETET

6.3 Prisreduserende hendelser og avtaler

6.3.1 Hendelsesbasert reduksjon av pris

En reduksjon av en månedlig kostnad kan gis som følge av en reklamasjon for tjenesten slik den fremgår i denne avtalens del 1 pkt. 4.3 dersom USIT ikke overholder leveranse i henhold til avtalen. En slik reduksjon av fakturakost for en månedlig leveranse skal ikke overstige denne avtalens variable kostnader pris for den perioden og det/de systemer reklamasjonen gjelder.

6.3.2 Rabatt avtaler

Eventuelle reduksjoner av priser skal ikke gjøres annet enn gjennom egne avtaler.

Rabattavtaler kan gjøres på nivåene

- Priser som ikke inkluderer lagring
- Priser som inkluderer lagring

En avtale om reduksjon av pris kan ikke overstige verdien av Leverandørens kostnader for leveranse av Tjenesten.

Avtaler om prisreduksjon skal være registrert som separate avtaler i Ephorte før reduksjon av pris skal kunne gis.

UiO : USIT

Tjenesteavtale: Avtalevilkår for tjenestekjøp

/ _____

UiO : USIT

Tjenesteavtale: Avtalevilkår for tjenestekjøp
/ _____

DEL 4 – ENDRINGER OG TILLEGG TIL AVTALEVILKÅRENE

Dersom det skal foretas endringer eller tillegg til eksisterende tjenesteleveranse beskrevet i Del 2-4, skal dette angis nedenfor:

Del nr.	Punkt i avtalen	Eksisterende ordlyd	Erstattes med eller legges til
	Punkt [...]		[Ny formulering/tekst]

Dersom det skal foretas endringer eller tillegg til Avtalevilkårene i Del 1, skal dette angis nedenfor:

Punkt i avtalen	Eksisterende ordlyd	Erstattes med eller legges til
Punkt [...]		[Ny formulering/tekst]

Bilag 1: Beskrivelse av tjenestene

- Backup og restore

Backup av Kundens data defineres ved å assosiere Kundens servere med ulike backup-planer som er definert i backup systemet. Backup planene er konfigurert med tilhørende intervaller, lagringslengde, og lagringsdestinasjon. Som hovedregel er backup planene basert på syntetisk backup.

Restore av Kundens data gjøres av Kundens backupansvarlige gjennom løsningens web-basert brukergrensesnitt.

- Rapportering

Løsningens web-baserte brukergrensesnitt gir tilgang til en rekke pre-definerte rapporter som kan kjøres av Kundens backupansvarlige.

- Monitorering

Sentrale komponenter av løsningen monitoreres kontinuerlig både gjennom alarmer som er definert i backupsystemet og gjennom Leverandørens monitorerings system.

Bilag 2: Ytelsestester

Dato	Klientnavn	Backuphastighet	Restorehastighet

Vanligvis ligger den opplevde nettverkshastigheten på mellom 75 – 80% av teoretisk maks hastighet. USIT har 10Gbit-linjer fra backup infrastrukturen og ut til UNINETT-infrastruktur.

USIT kan ikke levere backuptjenester som overgår nettverkshastigheten internt hos kunde eller mellom Kunde og USIT sine systemer.