

itm8 Group

Servicebeskrivelser

Bilag til Serviceaftale

Indholdsfortegnelse

1	Introduktion	2
2	Definition af generelle termer og fagudtryk	2
3	Præsentation af itm8's overordnede servicekoncepter	5
4	Microsoft licenser og Online Services (Microsoft 365, Azure m.m.)	6
5	Helpdesk Basis (G00A01)	9
6	Helpdesk Plus – Fri brugersupport (G00A15)	10
7	Beredskab og adgang til udvidet arbejdstid/døgnvagt (G00A05)	12
8	Sikkerhedsaftale (G00A20)	15
9	Cloud Security Management (G00A02/03)	16
10	Device & Identity Management (P07E07/08)	19
11	Groups & Teams Management (P04C05/06)	22
12	Mail Security Management (P02A01/02)	25
13	Azure Management (P09A10)	28
14	Server Management + Security (P09A11)	30
15	Backup af Microsoft 365 (P06A07)	34
16	Backup af Dynamics 365 (P06A08)	35
17	Business Central Management (P08B30)	36
18	Cloudwork (P08CW)	39
19	CVR Cloud (P08D10)	41
20	Business Integration Cloud (P08D20)	41
21	Document Cloud (P08D30)	42
22	Business Insights Management (P08E10)	43
23	Internetlinjer (P05A10)	44
24	SecureWan (P05A15)	45
25	SecureWifi (P05A35)	46
26	SecureLan	49
27	CloudPrint (P07E50)	50
28	Centralt styret mailsignatur (P02E05)	51
29	Serverhosting (P07D10)	52
30	RemoteAccess (P05C05)	56
31	RemoteAccessSMS (P05C10)	58
32	Den hybride arbejdsplads, leveret som All inclusive	59

1 Introduktion

I det følgende beskrives abonnementsbaserede serviceydelser, der p.t. tilbydes af itm8. Det kan være hostede, cloudbaserede og/eller rettet mod systemer, som er placeret på Kundens egen adresse. For hver serviceydelse fremgår de specifikke vilkår, forudsætninger og ansvarsfordeling.

itm8 vil i takt med den løbende udvikling kunne tilbyde nye serviceydelser eller ændringer/forbedringer til allerede eksisterende ydelser. I så tilfælde vil nærværende Servicebeskrivelser blive ændret i overensstemmelse her

2 Definition af generelle termer og fagudtryk

DCC - Danish Cloud Community (BFIH - Brancheforeningen for it-hostingvirksomheder)

Danish Cloud Community (som tidligere hed Brancheforeningen for it-hostingvirksomheder i Danmark, BFIH), er et fælles talerør for virksomheder, som tilbyder it-hosting til andre virksomheder, organisationer og private. BFIH medlemmernes kunder kommer fra alle dele af dansk erhvervsliv, fra den lokale håndværker til landsdækkende højteknologiske virksomheder. De er alle afhængige af, at kvaliteten af medlemmernes it-hosting ydelser er i top, idet de sikrer adgangen til forretningskritiske data og systemer.

DCC/BFIH har etableret en certificeringsordning med tilhørende kvalitetsmærke for it-hostere. Ordningen bygger på uafhængig revision efter ISAE 3402 standarden med referenceramme ISO 27002 og forpligter medlemmer at leve op til en række kvalitetskrav. Dette skal løbende dokumenteres over for en ekstern auditør.

itm8 A/S er certificeret medlem af DCC/BFIH og har hostingcertifikatet.

SLA – Service Level Agreement

En SLA – Service Level Agreement – er en kvalitetsbeskrivelse af en service. Den opstiller mål for den leverede service på en række punkter. Itm8 følger BFIH's krav til dokumentation af SLA.

Arbejdstid

itm8's normale kontoråbningstid. Dvs. det tidsrum hvor itm8's kontorer normalt er åbne for henvendelser enten fysisk på kontor adressen eller på telefon. Er angivet i hovedaftalen "Serviceaftale" i afsnit 3.

Overvågning/overvåget tid

Det tidsrum hvor systemet er monitoreret enten automatisk eller manuelt af itm8.

Aftalt åbningstid

Beskriver det tidsrum systemet/servicen skal være brugbar. Det er samtidigt det tidsrum hvor systemet er teknisk supporteret og hvor udbedring af fejl og manglende performance udføres. Der foretages ikke udbedring uden for aftalt åbningstid. Uden for aftalt åbningstid er systemet således ikke nødvendigvis overvåget. De fleste systemer vil i praksis være brugbare - men ikke supporterede - uden for aftalt åbningstid.

Realiseret nedetid

Det tidsrum en service reelt viser sig at være utilgængelig inden for den aftalte åbningstid.

I tilfælde af nedetid som følge af en driftshindring, som kunden eller dennes samarbejdspartnere er ansvarlig for, eksempelvis fejl i kundespecifikke applikationer og udefra kommende forstyrrelser (el-afbrydelse, fejl i offentlige datanet og lignende) medgår dette ikke i den realiserede nedetid. Drifts-afbrydelser regnes fra det tidspunkt, hvor itm8 har modtaget fyldestgørende fejlmelding fra kunden, og indtil normal drift er genetableret.

Oppetid

itm8 følger BFIH's definition af oppetid, dvs. det procentuelle forhold mellem realiseret nedetid i forhold til teoretisk maksimal oppetid (alle døgnets timer alle ugens dage fraregnet tid til service vinduer og eventuel nedetid på grund af backupafvikling) opgjort over en 3 måneders periode:

$$\text{Oppetids \%} = \frac{\text{Teoretisk maksimal oppetid} - \text{realiseret nedetid}}{\text{Teoretisk maksimal oppetid}} \times 100$$

Tilgængelighed

itm8 følger BFIH's definition af tilgængelighed, dvs. det procentuelle forhold mellem realiseret nedetid i forhold til aftalt åbningstid opgjort over en 3 måneders periode:

$$\text{Tilgængeligheds \%} = \frac{\text{Aftalt åbningstid} - \text{realiseret nedetid}}{\text{Aftalt åbningstid}} \times 100$$

Pålidelighed

En beskrivelse af hvor længe en service kan udføre den aftalte funktionalitet uden afbrydelse.

Reaktionstid/responstid

Den tid der går fra et problem opdages (fx via automatisk overvågning eller rapporteres af kunden) til fejlsøgning påbegyndes. I reaktionstiden er medtaget den tid, det tager at skabe det nødvendige overblik over problemets omfang, samt at klassificere problemet/fejlen i henholdsvis kritisk, høj, normal og lav. Første tilbagemelding til Kunden ligger også i reaktionstiden.

Reetableringstid

Den tid en enhed eller service kan være ude af drift i tilfælde af nedbrud eller katastrofe.

Servicevindue

itm8 udfører løbende service på udvalgte systemer. Et aftalt tilbagevendende tidsrum, hvor service kan udføres, kaldes "Servicevindue". Indenfor servicevinduet kan itm8 uden varsel nedtage udvalgte eller alle services. Normal drift reetableres herefter hurtigst muligt og senest før udgangen af servicevinduet.

I sjældne tilfælde er det nødvendigt at udvide servicevinduet og i de tilfælde vil itm8 så vidt muligt varsle det udvidede servicevindue mindst 4 hverdage forinden. Sådanne udvidede servicevinduer vil så vidt muligt placeres i en weekend.

Backupvindue

Det tidsinterval hvor sikkerhedskopiering kan foretages. Varigheden af den egentlige sikkerhedskopiering vil typisk ikke fylde hele vinduet. Vinduet definerer således blot de ydre rammer. Services vil muligvis ikke være tilgængelige under udførelse af sikkerhedskopiering.

Patch management procedurer

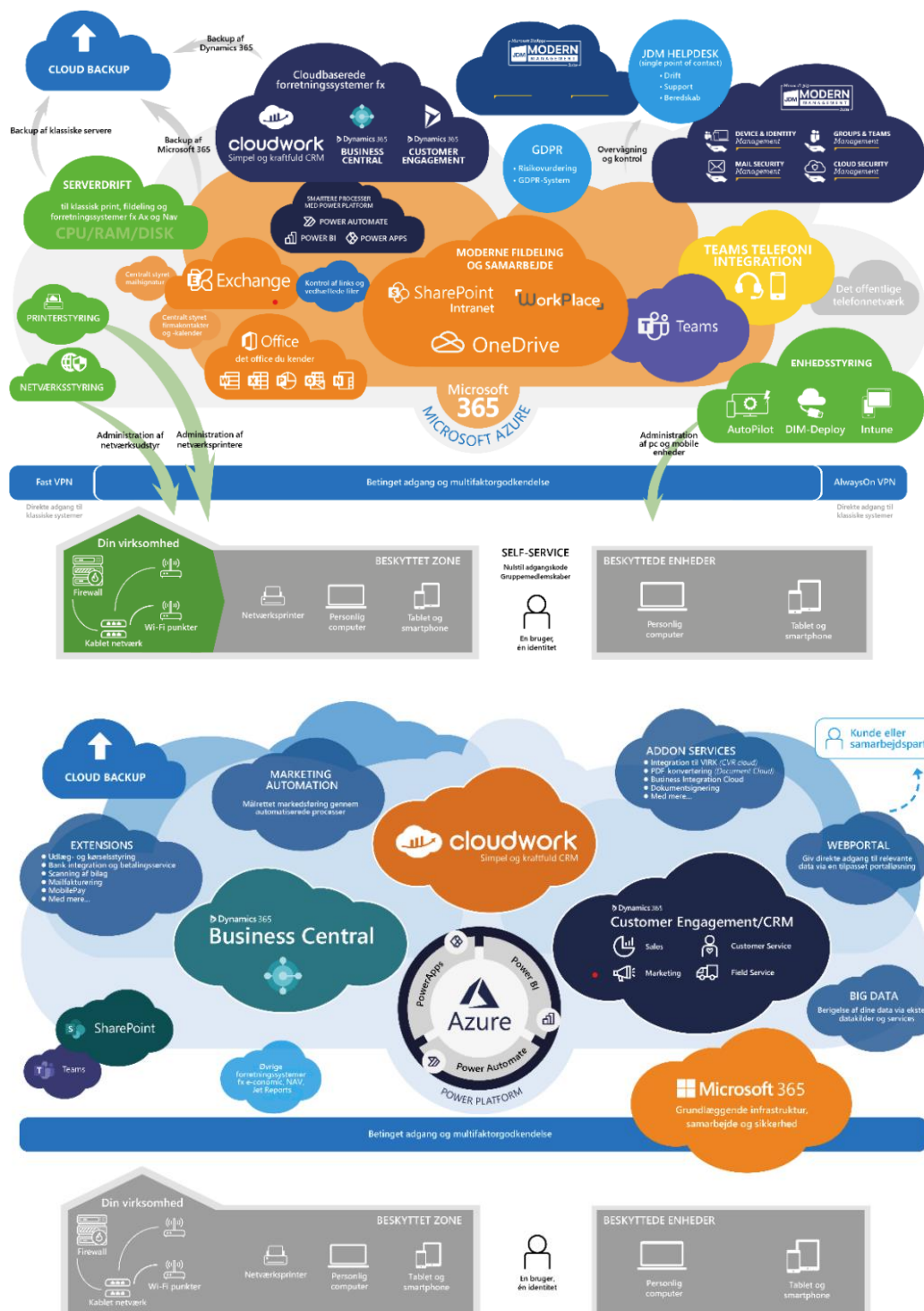
De servere som indgår i leverancen af en service kan opdateres med rettelser og opdateringer fra softwareproducenterne. Der skelnes mellem det grundlæggende operativsystem (OS) – som oftest Microsoft Windows Server - og de applikationer/services der er installeret "ovenpå" operativsystemet. Producenterne kan opdele tilgængelige rettelser i forskellige klasser som fx "kritisk", "sikkerhed", "almindelig", "valgfri" osv. Styringen af opdateringsprocessen kaldes Patch management og beskriver hvilke typer rettelser, der installeres og hvor ofte det sker.

Skriftlig besked

Med "Skriftlig besked" menes både almindelig brevpост og/eller e-mail medmindre andet er angivet.

3 Præsentation af itm8's overordnede servicekoncepter

itm8 tilbyder både klassiske og moderne it-løsninger afhængigt af kundens behov. En it-løsning er sammensat af fastdefinerede services (som beskrives i dette dokument), varer (hardware/software) og konsulentbistand (tidsforbrug)



4 Microsoft licenser og Online Services (Microsoft 365, Azure m.m.)

4.1 Beskrivelse

Microsoft Online services giver virksomheder af alle størrelser mulighed for at få alle fordelene ved cloud-produktivitet, så de kan spare tid og penge samt frigive værdifulde ressourcer. Eksempler på Microsoft Online Services er Office 365, Microsoft 365, Dynamics 365, Power Platform og Azure Services.

itm8 er Microsoft guld partner og direkte CSP-partner og kan dermed levere alle de produkter, som Microsoft tilbyder.

4.2 Specifikation

Detaljerede informationer om de tilknyttede licensbetingelser og service level agreements (SLA) m.m. kan findes her:

- for Microsoft 365 og Office 365: <http://technet.microsoft.com/en-us/library/jj819284.aspx>
- for Microsoft Dynamics 365 og Power Platform: <https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/>
- for Microsoft Azure kan findes her: <https://azure.microsoft.com/dk/support/legal/sla/>

4.3 Ansvarsfordeling

Microsoft har ansvar for den fulde drift af alle Microsoft Online services. itm8 hjælper med konsulentbistand og support i det omfang Kunden har brug for det, hvilket i alle tilfælde afregnes særskilt til normal timetakst (medmindre det er omfattet af en aftale om fastpris brugersupport).

Licenser gøres tilgængelige i kundens miljø via "csp-subscriptions", som findes i op til 6 forskellige bindings- og betalingstyper pr. produkt/service. De seks typer identificeres med en "kode"/forkortelse, hvor P=PERIODE (bindingsperiode), B=BETALING (betalingsfrekvens), M=MÅNED og Y=ÅR:

- **P1M/B1M:** 1 måneds binding / 1 månedlig betaling
- **P1Y/B1M:** 1 års binding / opdelt i 12 x 1 månedlige betalinger
- **P1Y/B1Y:** 1 års binding / 1 års forudbetaling
- **P3Y/B1M:** 3 års binding / opdelt i 36 x 1 månedlige betalinger
- **P3Y/B1Y:** 3 års binding / opdelt i 3 x 1 års forudbetalinger
- **P3Y/B3Y:** 3 års binding / 3 års forudbetaling

Det er kundens ansvar at gøre itm8 klart opmærksom på hvilken/hvilke type(r), der ønskes anvendt samt at overholde omfattede betalingsforpligtelser over for itm8 (itm8 viderefører, som minimum de forpligtelser Microsoft pålægger itm8, til kunden). Får itm8 ikke direkte instruks for valg af bindings- og betalingstype, vælges som udgangspunkt P1M/B1M.

itm8 vil dog under normale omstændigheder søge afklaring af kundens ønske om generelt princip for valg af bindings og betalingstype. For at opnå højere fleksibilitet og lavere pris vil det typisk være itm8's anbefaling at blande P1M/B1M med P1Y/B1M i en nærmere aftalt fordelingsnøgle.

Modtager itm8 afklaring af kundens ønske til generelt princip, sker følgende:

- **Ved valg af enten P1M, P1Y eller P3Y som generelt princip for bindingsperiode, sker følgende i praksis:**

Alle licenser ordres med den valgte bindingsperiode (såfremt de af Microsoft udbydes i den valgte periode). Udbydes ikke den valgte bindingsperiode for et givent produkt/varenr., vælges automatisk den periode, som er tættest på. Ved senere behov for nedjustering af antal licenser, vil det tidligst kunne ske ved bindingsperiodens udløb, hvilket skal varsles mindst en uge før automatisk gentegning med ny tilsvarende bindingsperiode og antal. Ved senere behov for opjustering af antal licenser, vil det kunne gøres når som helst.

- **Ved valg af blanding mellem P1M og P1Y som generelt princip for bindingsperiode, sker følgende i praksis:**

Fordelingsnøgle og dermed det maksimale antal licenser med kort binding (Max antal) afklares først og registreres i itm8's systemer. Alle licenser ordres som kombination af P1M og P1Y (såfremt de af Microsoft udbydes i begge perioder). Max antallet ordres med 1 måneds binding og resten som 1 års binding. Udbydes ikke begge bindingsperioder for et givent produkt/varenr., vælges automatisk den periode som er tættest på for det samlede antal licenser.

Ved senere behov for nedjustering af antal licenser, vil det kunne ske i puljen for månedsbinding, såfremt antallet af licenser i denne pulje er større end 1 (der skal som minimum være 1 licens). Ved senere behov for opjustering af antal licenser, vil det som udgangspunkt ske i puljen for månedsbinding (såfremt denne er lavere end det definerede max). Er månedspuljen fyldt til max, vil opreguleringen ske i årspuljen.

- **Ved valg af B1M, B1Y eller B3Y som generelt princip for betalingsfrekvens, sker følgende i praksis:**

Den valgte betalingsfrekvens vælges som udgangspunkt. Hvis den ikke findes i kombination med det aktuelle produkt/varenr. og valgte bindingsperiode, vælges automatisk den frekvens, der kommer tættest på.

Op- eller nedjustering af antal licenser sker ved henvendelse til itm8. itm8 vil straks og uden øvrige omkostninger ændre i licenstildelingen efter kundens ønske (under hensyntagen til eventuelle bindinger). Det er i de tilfælde itm8's ansvar at licenser tildeles korrekt i forhold til evt. aftalt generelt princip. Det er vores anbefaling at lade itm8 styre licenstildelingen.

Der kan dog være særlige tilfælde hvor kunden selv ønsker at administrere licenser direkte. I de tilfælde kan kunden få login til licensportalen. Ansvar for licenser overgår dermed til kunden selv. itm8 tager ikke ansvar for mængder, typer og regler, når kunden selv har adgang.

4.4 Forudsætninger

Oprettelse af csp-subscriptions samt ned-/opjustering af tilgængeligt antal licenser, sker som tidligere nævnt, uden beregning. Det vil sige at licenser bliver tilgængelige i eller fjernes fra kundens miljø (tenant). Konsulentbistand til alle efterfølgende opgaver fx oprettelse eller nedlæggelse af brugerkonti samt tildeling/fjernelse af licens til/fra brugerkonti i kundens tenant, afregnes særskilt til normal timetakst.

I særlige tilfælde er det teknisk muligt at være underlicencieret, hvilket ikke er tilladt. Fx en kunde får adgang til 10 stk. Office 365 licenser og alle 10 tildeles til brugere. Derefter reduceres 2 stk. Office 365 licenser via licensportalen, uden at disse først er fjernet fra de to aktuelle brugere. Dermed betales for 8 licenser, mens der anvendes 10. Det skyldes at Microsoft ikke selv kan regne ud hvilke brugere, der ikke skal have licens. Scenariet er teknisk muligt, men altså ikke tilladt.

Et andet eksempel er Defender for Office 365, der teknisk kan fungere, selvom der købes færre licenser end reglerne foreskriver (i dette tilfælde svarende til det samlede antal bruger- og fællespostkasser i Exchange. Det er ej heller tilladt.

itm8 anbefaler desuden anvendelse af Enterprise produkter (E planer/P2 udgaver) og tager forbehold for enhver mangel, der skyldes valg af et billigere plan fx Business planer.

4.5 Betalingsplan

Der afregnes typisk månedligt, men i visse tilfælde kan afregning ske årligt eller tre-årligt.

Afregningen kalkuleres med udgangspunkt i sidste periodes forbrug (typisk sidste måneds forbrug). Fx for licenser og tjenester der afregnes med månedsbetaling, vil det sige at enhver licens eller tjeneste, der har været tilgængelig i kundens miljø i en given måned, uanset varighed heraf, vil blive afregnet i måneden efter. Dette er også gældende fx ved opsigelse, uagtet skæringsdato for opsigelsen. Har en licens/tjeneste været tilgængelig i en given måned, vil den i alle tilfælde blive afregnet i måneden efter.

4.6 Opsigelse og håndtering af ophør

Aftalen er uopsigelig i de første 12 måneder (bindingsperiode). Efter bindingsperioden gentegnes aftalen automatisk for et år ad gangen, medmindre den opsiges med 3 måneders varsel før udløb. Eventuel restperiode i aftalen tilbagebetales ikke. For visse typer licensaftaler opretholder Microsoft en 3-årig binding i de tilfælde vil samme bindingsperiode gælde for slutkunden. 3-årige aftaler vil desuden automatisk blive gentegnet med ny 3-årig bindingsperiode hvis ikke de opsiges med 3 måneders varsel før udløb.

I tilfælde af ophør vil Microsoft lukke og nedtage de centrale dele af servicen. Kunden skal derefter afinstallere eventuelt lokal installeret software, som er tilknyttet servicen. Betaling vil i alle tilfælde skulle ske fuldt ud jf. bindingsperioden.

5 Helpdesk Basis (G00A01)

5.1 Beskrivelse

Som en grundlæggende forudsætning for samarbejdet tilbydes en række basale services, samlet i en pakke kaldet Helpdesk Basis/Basistjenester. Blandt de omfattede tjenester er Office 365 licenstjek/overvågning, der løbende bl.a. opgør antal brugere dynamisk. Denne opgørelse er grundlag for fakturering af brugerbasere services på tværs af hele servicekataloget. Helpdesk Basis omfatter følgende tjenester:

- **DNS Hosting**

DNS (Domain Name System) er en tjeneste, der oversætter logiske navne som f.eks. www.firma.dk til den præcise adresse, hvor indholdet rent teknisk findes. Alle internetbaserede aktiviteter kræver derfor opslag i DNS-systemet. itm8 tilbyder via denne tjeneste at håndtere Kundens DNS-adresser, dels ved at de registreres og vedligeholdes korrekt i det offentlige DNS-system og dels ved at sikre at adresserne er tilgængelige for opslag.

- **Hosted documentation**

itm8 er eksperter i den grundlæggende it-infrastruktur, som udgør fundamentet for forretnings-specifikke it-systemer. I samarbejdet mellem itm8, forretnings-specifikke it-leverandører og Kundens it-ansvarlige er en fælles dokumentationsplatform nødvendig. Dokumentationen er en forudsætning for, at vi kan arbejde sammen som en helhed.

- **Remote support**

Det er ikke alle opgaver/problemer, der kræver fysisk tilstedeværelse for at kunne løses, og i kritiske situationer kan en hurtig indsats være påkrævet – i begge tilfælde er det muligt at spare tid/udgifter til konsulentbesøg. itm8 har mulighed for at fjernstyre Kundens computere og dermed hjælpe slutbrugere direkte, uanset hvor i verden de er. itm8 tilbyder en professionel tjeneste, der giver optimale betingelser for tilgængelighed samt den bredeste systemsupport (typer og udgaver af styresystemer, der kan fjernbetjenes).

- **Advanced Microsoft support**

itm8 er Microsoft guld og direct partner, hvilket giver os fordele i relationen til Microsoft. Desuden har vi indgået en særlig og omkostningstung aftale med Microsoft om adgang til direkte support ved kritiske problemer hos vores kunder (Advanced support). Kunder med Helpdesk basis kan drage fordel af denne særlige aftale.

- **Licensovervågning**

Tildeling og fjernelse af brugerlicenser i Microsoft cloud er typisk en manuel handling, som derfor kan være mangelfuld eller fejlbehæftet. Kunder med Helpdesk basis gennemløbes automatisk for ekstra kontrol, der giver mulighed for at rette uhensigtsmæssigheder.

5.2 Forudsætninger

Der kræves en serviceapp med fornødne læse-rettigheder, i kundens Microsoft 365 miljø (tenant).

5.3 Betalingsplan

Ved opstart faktureres for oprettelse.

Abonnement faktureres første gang efter førstkommande månedsskifte efter ikrafttrædelse. Herefter faktureres abonnementet månedsvis. Abonnementet opgøres altid med udgangspunkt i forrige periodes forbrug/tilkøb.

5.4 Opsigelse og håndtering af ophør

Aftalen er uopsigelig i de første 36 måneder (bindingsperiode). Efter bindingsperioden gentegnes aftalen automatisk for et år ad gangen, medmindre den opsiges med 3 måneders varsel før udløb. Eventuel restperiode i aftalen tilbagebetales ikke. I tilfælde af ophør vil itm8 lukke og nedtage de centrale dele af servicen. Data udlæses ikke.

6 Helpdesk Plus – Fri brugersupport (G00A15)

6.1 Beskrivelse

Med Helpdesk Plus – Fri brugersupport kan alle medarbejdere i virksomheden få løst generelle it-problemer, ved at kontakte itm8 support via enten telefon, e-mail eller andre fremtidige muligheder.

Brugere får hjælp til almindeligt forekommende problemer, fx anvendelse af Microsoft 365, tilslutning af telefon til mail, skift af kodeord og fejlrettelse på Mac og Windows computere i forhold til Mac OS, Windows, Microsoft Office m.m. samt almindelige forefaldende problemer, der med rimelighed kan supporteres per distance (typisk via telefon).

6.2 Specifikation

Der skelnes mellem følgende opgavetyper og kategorier. Opgaver inden for den blå (både lyse- og mørkeblå) markering er omfattet af MWP All Inclusive (se afsnit 32 for introduktion til All Inclusive konceptet) og opgaver indenfor den mørkeblå markering (brugersupport) er omfattet af Helpdesk Plus - Fri brugersupport.

OPGAVER KAN OVERORDNET UDFØRES PÅ EN AF TO MÅDER

- Ved fysisk fremmøde hos kunden (der medfører øgede omkostninger til transport)
- Ved brug af onlineværktøjer (**remote**) eller kundens fremmøde på en JDM lokation

OPGAVER KAN OPDELES I FØLGENDE KATEGORIER



▪ DRIFT AF BESTÅENDE LØSNING

- **Træning** (uddannelse af brugere fra intet eller lavt vidensniveau)
- **Brugersupport**
 - Hjælp til brug (sådan gør du – et vist vidensniveau forventes)
 - Fejlsøgning og eventuel fejlrrettelse eller eskalering
 - Administration (fx opret/nedlæg brugerkonti)
- **Overvågning** og eventuel reaktion på udvalgte hændelser

HELPEDESK PLUS
Fri brugersupport

▪ ÆNDRINGER AF BESTÅENDE LØSNING, FORANLEDIGET AF TEKNOLOGISK UDVIKLING

- Anbefalede justeringer, defineret af fx Microsoft. Først skal det opdages (**best practice overvågning**)
- Anbefalede justeringer, defineret af fx Microsoft. Så skal det implementeres (**best practice opdatering**)

▪ ÆNDRINGER AF BESTÅENDE LØSNING, FORANLEDIGET AF FORRETNINGSUDVIKLING

- **Nye forretningskrav eller -ønsker**, defineret af kunden selv

Der skelnes altså ikke mellem hvilket system, bruger eller enhed en opgave er relateret til. Alle problemer er principielt omfattet. Der skeles alene til om itm8 er leverandør af den/de relevante systemer/løsninger og til opgavens kategori.

Bemærk at der alene er tale om fri brugersupport. Licenser, udstyr, implementering og drift m.m. afregnes særskilt. Reparation og reservedele til hardware er ikke inkluderet i aftalen, ud over hjælp til at fremfinde kontaktinfo og supportmetode fra producenten af udstyret.

Opgaver i øvrige kategorier afregnes særskilt. Det samme gælder tid og direkte omkostninger til transport for opgaver, der vurderes bedre løst på en af kundens adresser (under normale omstændigheder udføres alle opgaver remote).

6.3 Ansvarsfordeling

Supportsager oprettes ved at kontakte itm8 på +45 63 13 30 21 eller support@jdm.dk. Der kan ikke forventes service, hvis kontakten ikke sker via disse kanaler.

Brugeren der har fejlen skal være tilgængelig og aktivt hjælpe til med problemløsning, hvor det er påkrævet.

6.4 Forudsætninger

Helpdesk Plus er en overbygning til Helpdesk Basis og giver derfor samme fordele og stiller derfor samme krav.

6.5 **Fri brugersupport tilbydes under følgende forudsætninger**

itm8 skal være leverandør af den pågældende it-løsning (levere alle delelementer og drive løsningen). Hardware, software m.m. skal være supporteret af producenten, ellers vil fuld support ikke kunne forventes. Særlige krav til fx driftsservices, gælder desuden for følgende it-løsninger, for at være omfattet:

- **Office 365/Microsoft 365**

Skal være omfattet af relevant Microsoft 365 Modern Management service (DIM, GTM, CSM og MSM)

- **Klassisk it**
Alle Windows Servere skal have Serverdrift- og Sikkerhedspakke (SecureServer) inkl. backup
- **Lokalnetværk**
Alle netværksenheder skal være omfattet af hhv. SecureWan, SecureLan eller SecureWiFi
- **Teams Telefoni**
GTM Pro og Microsoft eller Uni-Tel som teleoperatør
- **Cloudwork**
Skal være omfattet af Backup (backupmodul skal tilvælges)
- **Customer Engagement**
Skal være omfattet af Backup (CloudBackup af Dynamics 365 skal tilvælges)

6.6 Betalingsplan

Antal brugere, opgøres dynamisk hver måned, med udgangspunkt i licenserede brugere i Office 365/Microsoft 365. Findes der brugere, som ikke anvender Office 365/Microsoft 365 (som fx kun findes i et klassisk onpremise Active Directory) opgøres disse manuelt og tillægges manuelt.

Brugere, der enten direkte eller indirekte har en Office pakke tilknyttet (fx via udvalgte Office 365/Microsoft udgaver) afregnes til fuld pris. Brugere med licens til Exchange, men uden adgang til en Office pakke, afregnes til halv pris. Abonnement faktureres første gang efter førstkommende månedsskifte efter ikrafttrædelse. Herefter faktureres abonnementet månedsvis.

Abonnementet opgøres altid med udgangspunkt i forrige periodes forbrug/tilkøb.

6.7 Opsigelse og håndtering af ophør

Aftalen er uopsigelig i de første 36 måneder (bindingsperiode). Efter bindingsperioden gentegnes aftalen automatisk for et år af gangen, medmindre den opsiges med 3 måneders varsel før udløb. Eventuel restperiode i aftalen tilbagebetales ikke.

7 Beredskab og adgang til udvidet arbejdstid/døgnvagt (G00A05)

7.1 Beskrivelse

Stabilitet og sikkerhed er nøgleord i samarbejdet med itm8. Der kan dog alligevel ske fejl eller nedbrud, som kræver en hurtig indsats. Formålet med en beredskabsaftale er at sikre hurtig konsulentbistand i tilfælde af kritiske fejl.

Det tidsrum hvor aftalen er gældende (dækningsperiode) kan udvides afhængigt af Kundens behov.

7.2 Specifikation

Aftalen omfatter kun situationer hvor Kunden er ramt af akut opståede og kritiske fejl, der er relateret til udstyr/service, der er leveret af itm8 og som er omfattet af eventuelt tilhørende serviceydelser fra itm8:

- med "akut fejl" menes situationer, der ikke er forudset (eller burde have været det)
- med "kritisk fejl" menes situationer, der væsentligt påvirker Kundens forretning og/eller produktion (hvilket ofte betyder at mange/alle brugere er ramt af samme problem/fejl)
- med "leveret af itm8" menes at det fejllende udstyr/service er købt, implementeret og drives af itm8
- med "tilhørende serviceydelser" menes at "Windows servere" skal være omfattet af Serverdrift- og Sikkerhedspakken (SecureServer) og at "netværksudstyr" skal være tilknyttet SecureWan/SecureLan/SecureWiFi eller omfattet af relevant All Inclusive pakke.

Aktivering af beredskab, hvor ovenstående krav ikke opfyldes, kan pålægges et gebyr samt krav om at det fejllende udstyr/system erstattes af en tilsvarende itm8-løsning samt eventuelle tilhørende serviceydelser.

Manglende adgang til hostede systemer indenfor den aftalte åbningstid kan vurderes kritisk, selvom ikke alle brugere er ramt af samme fejl. I så fald kan Kundens aftalte kontaktpersoner aktivere beredskabet på vegne af den pågældende bruger.

Dækningsperiode

Aftalen kan tegnes i en af følgende dækningsperioder (dansk tidsregning):

- Beredskab Basis: Mandag til fredag, 7:00-17:00 (helligdage undtaget)
- Beredskab Standard: Alle dage, 7:00-22:00
- Beredskab Pro: Alle dage hele døgnet (24/7/365)

I perioder hvor det er aftalt at planlagt service kan udføres (servicevindue) eller foretages backup (backupvindue) kan systemer ikke forventes at være tilgængelige. Beredskab kan således ikke aktiveres inden for disse perioder.

Reaktion

itm8 reagerer typisk indenfor en time og garanterer reaktion inden fire timer (regnet indenfor den aftalte dækningsperiode). itm8 garanterer alene at reagere (via fjernbetjening) med konsulentbistand, men kan ikke garantere at fejl og mangler udbedres indenfor nogen nærmere fastsat tidsramme.

Aktivering af beredskabet

Det er kun kontaktpersoner hos Kunden (jf. serviceaftalens punkt 1.2), der kan aktivere beredskab. Det sker ved at ringe til det telefonnummer, som udleveres ved aftalens indgåelse (itm8 kontaktskema) og acceptere ovenstående vilkår ved at angive den tilhørende kode.

Bemærk at aktivering kun kan ske inden for det tidsrum, som den aftalte dækningsperiode omfatter.

7.3 Ansvarsfordeling

Det er Kundens ansvar på forhånd at sikre sig at problemet er omfattet af beredskabet (jf. ovenstående).

Det er Kundens ansvar at aktivere beredskabet via det udleverede vagt-telefonnummer.

Det er Kundens ansvar at sikre uhindret adgang til de systemer, som skal undersøges (både fysisk og logisk).

Det er itm8's ansvar at reagere på aktiveringen, at koordinere løsning af problemet og efterfølgende at vurdere om problemet er/var omfattet af beredskabet.

7.4 Forudsætninger

Beredskabsaftalen indgås under følgende forudsætninger:

- Der skal være tegnet hardwaregaranti på alt centralt it-udstyr hos Kunden (serverhardware, netværksudstyr, UPS-anlæg m.m.) og garantiperioden skal forlænges ved udløb (eller udstyret skal erstattes af nyt)
- Der skal være tegnet relevante servicekontrakter med underleverandører (fx anbefaler itm8 at der tegnes serviceaftale på hardware og internetlinjer, der mindst har samme dækningsperiode som det aftalte itm8 beredskab)
- Der skal løbende installeres sikkerhedsopdateringer/firmware på servere, switche, firewall m.m.
- Der skal være mulighed for fjernbetjening fra itm8
- Der skal være struktureret og ajourført it-dokumentation tilgængelig for itm8

itm8 anbefaler desuden at der på forhånd udarbejdes og vedligeholdes detaljerede beredskabsplaner for alle kritiske systemer, for at minimere nedetid i forbindelse med kritiske situationer.

7.5 Betalingsplan

Abonnement faktureres første gang efter førstkommande månedsskifte efter ikrafttrædelse. Herefter faktureres abonnementet månedsvis. Abonnementet opgøres altid med udgangspunkt i forrige periodes forbrug/tilkøb.

Forbrugt tid i forbindelse med reaktion indenfor itm8's normale arbejdstid afregnes pr. løbende time efter gældende timetakst. Forbrugt tid i forbindelse med beredskab aktiveret udenfor itm8's normale arbejdstid afregnes til dobbelt takst.

7.6 Opsigelse og håndtering af ophør

Aftalen er uopsigelig i de første 12 måneder (bindingsperiode). Efter bindingsperioden gentegnes aftalen automatisk for et år ad gangen, medmindre den opsiges med 3 måneders varsel før udløb. Eventuel restperiode i aftalen tilbagebetales ikke.

I tilfælde af ophør vil itm8 ikke længere kunne garantere reaktion indenfor en bestemt periode. Kunden må således ikke længere anvende det udleverede vagt-telefonnummer til at kontakte itm8.

8 Sikkerhedsaftale (G00A20)

8.1 Beskrivelse

Truslen fra internettet er reel og trusselsbilledet ændrer sig konstant. Tiden med meningsløse angreb vha. skadelige vira har udviklet sig til også at omfatte målrettede angreb med organiseret cyberkriminalitet og mere kreative hackere, som endda kan være støttet af stater.

Med sikkerhedsaftalen gennemgår vi dine it-systemer og dit aktuelle sikkerhedsniveau præsenteres i en overskuelig rapport med tydelig angivelse af indsatsområder og anbefalinger i forhold til tidens trusselsbillede. Når beslutningerne er truffet og eventuelle tidssvarende sikkerhedstiltag er implementeret, kan du læne dig tilbage med visheden om at vi holder øje med udviklingen indtil næste års vurdering.

EU persondataforordningen (GDPR) stiller desuden krav om dokumentation for din behandling af persondata. Til det brug bør benyttes et system, som datatilsynet kan godkende. Med sikkerhedsaftalen følger licens og dermed adgang til ComplianceLog, der er et cloudbaseret GDPR-system med automatiske formularer udarbejdet af jurister.

8.2 Specifikation

Sikkerhedsaftalen er en aftale om "Sikkerhed-as-a-Service", der omfatter følgende enkeltstående produkter:

- **Årlig risikovurdering (P06B05)**

En gang om året udarbejdes en it-sikkerhedsrapport, der giver mulighed for på en nem og overskuelig måde at træffe beslutninger om det ønskede fremadrettede sikkerhedsniveau. Rapporten viser styrker og svagheder i nuværende opsætning samt anbefalinger til konkrete handlinger.

Både organisatoriske, tekniske og menneskelige forhold gennemgås og præsenteres i den årlige rapport.

Rapporten er baseret på ISO 27001 og kan derfor tjene som GDPR-dokumentation.

- **Adgang til cloudbaseret GDPR-system (P06B10)**

ComplianceLog anvendes til at dokumentere GDPR processer overfor datatilsynet og giver følgende fordele:

- En "to-do" som hjælper dig i gang med dit arbejde, og støtter dig hele vejen med eksempler og hjælpetekster.
- Hjælp til at kortlægge, hvilke persondata du indsamler, videregiver og opbevarer.
- Hjælper dig med at opbygge den lovpligtige dokumentation, og hjælper dig med at kontrollere, at jeres procedurer bliver holdt ved lige. Den førnævnte årlige risikovurdering er en vigtig del af den documentation.

8.3 Ansvarsfordeling

itm8 udarbejder den årlige risikovurdering eventuelt i samråd den it-ansvarlige internt hos kunden. Rapporten og anbefalingerne præsenteres for ledelsen, hvis ønsket. Det er ledelsens ansvar at træffe beslutninger om eventuelle ændringer i it-sikkerheden. Forbrugt tid og materialer (fx licenser og tjenester) til brug for ændringer, afregnes særskilt.

ComplianceLog stilles til rådighed, som en del af sikkerhedsaftalen. Det er kundens ansvar at udnytte og anvende systemet. Ønskes hjælp til brugen af systemet, afregnes det særskilt. Juristhjælp i form af startpakker kan tilkøbes.

8.4 Betalingsplan

Abonnement faktureres månedsvis forud.

Forbrugt tid i forbindelse med reaktion indenfor itm8's normale arbejdstid afregnes pr. løbende time efter gældende timetakst. Forbrugt tid i forbindelse med beredskab aktiveret udenfor itm8's normale arbejdstid afregnes til dobbelt takst.

8.5 Opsigelse og håndtering af ophør

Aftalen er uopsigelig i de første 12 måneder (bindingsperiode). Efter bindingsperioden gentegnes aftalen automatisk for et år ad gangen, medmindre den opsiges med 3 måneders varsel før udløb. Eventuel restperiode i aftalen tilbagebetales ikke. I tilfælde af ophør vil itm8 lukke og nedtage de centrale dele af servicen. Data udlæses ikke.

9 Cloud Security Management (G00A02/03)

9.1 Beskrivelse

De rette sikkerhedsløsninger, herunder fx antimalware, er forudsætningen for god beskyttelse mod trusler, men hvis ikke der holdes et vågent øje med løsningerne, har de begrænset effekt og risici minimeres kun delvist. Cloud Security Management (CSM) er en overvågningsløsning, der passer perfekt sammen med de sikkerhedsløsninger Microsoft anbefaler.

Med vores unikke tilgang til administration af it-sikkerhed, kan vores specialtrænede sikkerhedsteam overvåge og reagere på trusler i dit miljø. Vi holder desuden øje med cybersecurity landskabet generelt og tilpasser løbende dine sikkerhedsløsninger så de holdes på forkant og du opnår den fulde effekt af dem.

Sammen med servicen tilbydes et etableringsprojekt, hvor den grundlæggende teknologi konfigureres, eventuelle særlige ønsker/behov afklares og den samlede løsning gøres klar til brug. Etableringsprojektet gennemføres med udgangspunkt i itm8's standardløsning. Som en del af projektet foretages en afklaring (typisk som en workshop) af eventuelle ønskede eller nødvendige afvigelser fra standardløsningen samt eventuelle ønskede ekstra opgaver. Afklaringen og tilhørende estimater er grundlag for beregning af en eventuel merpris for initial projektgennemførelse.

Servicen bygger på Microsoft 365 samt en række øvrige supplerende værktøjer, der giver mulighed for både reaktiv og proaktiv vedligeholdelse af den etablerede løsning, så den også vil fungere i fremtiden i takt med at teknologien udvikler sig. Servicen tilbydes i to udgaver: Basic og Pro.

Cloud Security Management - Basic:

Med Basic servicen opnås kontrol med grundlæggende sikkerhed. Servicen indeholder følgende:

- Overvågning af status for Windows Defender Antivirus på understøttede pc'ere, dog begrænset af de muligheder Microsoft tillader (CSM Pro og Defender for Endpoint anbefales på alle enheder). For korrekt installation og løbende opdatering af Antivirus software og definitioner anbefales særskilt styring af enheder (fx DIM).
- Overvågning af Windows 10/11 Update. For korrekt installation og løbende funktions- og sikkerhedsopdatering af Windows 10/11 anbefales særskilt automatik til styring af enheder (fx DIM).
- Reaktion på ovenstående systemer/hændelser samt dem, der følger med CSM Pro (se herunder) eller øvrige eventuelt kommende systemer/hændelser. Med CSM Basic/Pro følger en række predefinerede overvågninger og reaktioner. Disse kan udvides med hændelser fra øvrige systemer efter nærmere aftale/afregning.
- Mulighed for løbende tilpasning af den etablerede løsning ifbm. Microsoft service ændringer (følg best practice).

Cloud Security Management - Pro:

Pro servicen indeholder alt fra Basic og tilføjer følgende:

- Overvågning af Windows helbredsalarmer (fx fejlende drivere)
- Overvågning af bruger/identitetshændelser
- Overvågning af Microsoft Defender for Endpoint hændelser
- Løbende kontrol og præsentation af Microsoft Exposure Score (forudsætter Microsoft Defender for Endpoint ellers anvendes Microsoft Secure Score) samt Microsoft Identity Score. Præsentationen sker som anbefalede tilpasninger, der estimeres og afregnes efter forbrugt tid, til normal timetakst.
- Mulighed for opgradering til Pro Plus (tilkøb), som giver planlagt best practice vedligehold til fast pris.

9.2 Ansvarsfordeling

Når itm8 modtager notifikationer, vil itm8 i første omgang vurdere om det er nødvendigt at følge op på problemet. Hvis opfølgning vurderes nødvendig, vil itm8 normalt kontakte kunden for at aftale det videre forløb. I kritiske tilfælde kan itm8 dog foretage nødvendig aktion uden kontakt og godkendelse fra kunden. I alle tilfælde afregnes tidsforbrug særskilt til almindelig timetakst.

itm8 påtager sig ikke ansvar for at antivirus-software og fremtidige opdateringer er kompatible med Kundens systemer. Softwarens kompatibilitet er udelukkende et anliggende mellem softwareudvikleren og Kunden. itm8 kan ej heller holdes ansvarlig for tab af data eller produktivitet som følge af et virusangreb. itm8 sikrer af virus skjoldet er optimalt, men kan ikke garantere dets effekt.

Det er itm8's ansvar at holde øje med udviklingen og løbende tilpasse den etablerede løsning (eller anbefale projekter), så den holdes kørende. Det er kundens ansvar at reagere på og eventuelt acceptere projektoplæg, som itm8 vurderer er nødvendige for den fortsatte problemfrie drift eller udnyttelse af nye funktioner.

Etableringsprojektet afgrænses under den indledende afklaringsfase. I afklaringsfasen (typisk på workshop) aftales fx hvordan eksisterende data, brugere og enheder inkluderes i løsningen samt hvem, der har ansvar for at gøre det. Aftales det at itm8 skal sørge for det, vil prisen herfor blive estimeret som ekstra opgave.

9.3 Forudsætninger

Følgende krav stilles.

- For at opnå udnyttelse af alle funktioner, anbefales at alle omfattede brugere tildeles en Microsoft 365 E3/E5/Business Premium licens. Desuden anbefales tilkøb af Microsoft Defender for Endpoint P2.
- Servicen bygger på Microsoft cloud tjenester, som Microsoft alene styrer udvikling, driftsstabilitet og -performance af. itm8 kan ikke løse problemer, som Microsoft således har det fulde ansvar for, ud over at anbefale tilpasninger eller eskalere problemet til Microsoft.
- Helpdesk Basis abonnement forudsættes og som en del heraf at den tilhørende service til bl.a. automatisk optælling af licenser findes som forventet i den tilhørende Microsoft 365 tenant.

Bemærk at servicen ikke omfatter konsulentbistand til opsætningen eller vedligehold af selve løsningen, hvilket afregnes særskilt i forbindelse med etableringsprojektet og efterfølgende best practice vedligehold. Dog kan nødvendige tilpasninger være omfattet (i det omfang itm8 vurderer dem essentielt vigtige, er generisk, kan udføres på maksimalt en halv time og ikke kræver deltagelse af kunden). Øvrige tilpasninger af løsningen og ekstra opgaver afregnes særskilt til normal timetakst. Planlagt Best Practice vedligehold er dog indeholdt i prisen, hvis Pro Plus tillæg er tilvalgt.

9.4 Betalingsplan

Antallet af licenser opgøres automatisk og svarer til antal brugere med en Office licens (uanset hvilken plan Office pakken er en del af og uanset hvilket formål brugerkontoen har fx reel bruger eller servicekonto). For kunder med mange brugere tilbydes servicen dog til fast månedlig pris, uagtet antallet af brugere.

Foruden licenserne, afregnes særskilt for log-data, som gemmes i en selvvalgt periode mellem 30 og 730 dage. Hvis der ikke aftales andet, vil data som udgangspunkt blive gemt i 30 dage. Jo flere datakilder og jo længere tids opbevaring, der ønskes, jo mere data vil skulle gemmes. Afregningen sker som Microsoft Azure forbrug.

Abonnement faktureres første gang efter førstkommande månedsskifte efter projektopstart. Herefter faktureres abonnementet månedsvis. Abonnementet opgøres altid med udgangspunkt i forrige periodes forbrug/tilkøb.

Fastpris-etableringsprojekt faktureres umiddelbart efter opsætning af standardløsning og afklaring af ønskede tilpasninger/ekstra opgaver. Tilpasninger og ekstraopgaver faktureres efter fuldførelse og evt. godkendt afleveringsforretning.

9.5 Opsigelse og håndtering af ophør

Aftalen er uopsigelig i de første 36 måneder (bindingsperiode). Efter bindingsperioden gentegnes aftalen automatisk for et år ad gangen, medmindre den opsiges med 3 måneders varsel før udløb. Eventuel restperiode i aftalen tilbagebetales ikke. I tilfælde af ophør vil itm8 lukke og nedtage de centrale dele af servicen. Data udlæses ikke, da ingen forretningsdata er tilknyttet denne service.

10 Device & Identity Management (P07E07/08)

10.1 Beskrivelse

Moderne it-brugere forventer at kunne arbejde alle steder fra og via flere typer enheder. Samtidig forventer dataejerne (i sidste ende organisationens ledelse) at adgang til data sikres behørigt. Microsoft stiller, som en del af den hybride arbejdsplads, cloudbaserede teknologier til rådighed, der kan understøtte begge behov.

At udnytte den teknologi kræver specialviden, som typisk ikke er værdiskabende at etablere og opretholde internt i organisationen. Device & Identity Management (DIM) er en service, der giver adgang til knowhow, best practices og værktøjer, som gør teknologien til en brugbar løsning, der er praktisk anvendelig i organisationen.

Sammen med servicen tilbydes et etableringsprojekt, hvor den grundlæggende teknologi konfigureres, eventuelle særlige ønsker/behov afklares og den samlede løsning gøres klar til brug. Etableringsprojektet gennemføres med udgangspunkt i itm8's standardløsning. Som en del af projektet foretages en afklaring (typisk som en workshop) af eventuelle ønskede eller nødvendige afvigelser fra standardløsningen samt eventuelle ønskede ekstra opgaver. Afklaringen og tilhørende estimater er grundlag for beregning af en eventuel merpris for initial projektgennemførelse.

Servicen bygger på Microsoft 365 samt en række øvrige supplerende værktøjer, der giver mulighed for både reaktiv og proaktiv vedligeholdelse af den etablerede løsning, så den også vil fungere i fremtiden i takt med at teknologien udvikler sig. Servicen tilbydes i to udgaver: Basic og Pro.

Device & Identity Management - Basic:

Med Basic servicen opnås kontrol med virksomhedens pc-arbejdspladser, smartphones og tablets. Pc'ere kan automatisk installeres med nyeste Windows 10/11, Office, antivirus software samt øvrige forretningssystemer, og kan løbende holdes opdateret. Pc'ere kan desuden nemt nulstilles og gøres klar til brug igen. Smartphones og tablets kan automatisk få installeret udvalgte apps og der kan etableres politikker, der fx kræver beskyttelse med pinkode.

Servicen indeholder følgende:

- Adgang til "best practice"-skabeloner, som løbende opdateres, udvides og vedligeholdes. Pt. er der skabeloner til følgende:
- Automatik til installation af Windows 10/11 via USB-keyⁱⁱ og/eller AutoPilotⁱⁱⁱ på understøttede^{iv} pc'ere.
- Automatik til installation af apps på understøttede^v pc'ere og Mac.
- Automatik til installation af apps på understøttede^{vi} smartphones/tablets.
- Løbende sikkerhedsopdatering af Windows 10/11 og Office på understøttede^{vii} pc'ere via Microsofts almene kanaler fx Windows Update. Det anbefales at supplere løsningen med Heimdal Security, så også udvalgte 3. part apps løbende kan sikkerhedsopdateres automatisk. Ønskes mulighed for reaktion ved eventuelle problemer med Windows opdateringer, kan vi med særskilt aftale/afregning tilbyde løsninger til dette fx CSM Pro.
- Antivirus på alle understøttede^{viii} pc'ere, som efterfølgende holdes opdateret via Microsofts almene kanaler fx Windows Update. Tag tages udgangspunkt i Defender for Endpoint, hvis der særskilt købes licenser hertil. Defender for Endpoint kræves for Mac. understøttelse. Ønskes mulighed for reaktion ved evt. problemer fx antivirus, kan vi med særskilt aftale/afregning tilbyde løsninger til dette fx CSM Pro.
- Kryptering af lokal disk for understøttede^{ix} pc'ere, så det sikres at eventuelle data lokalt på pc'ere er krypterede og dermed utilgængelige for uvedkommende.
- Adgang til specialtilpasset og vedligeholdt værktøjskasse, der fx indeholder løsning til klargøring og vedligeholdelse af USB-key til automatisk installation af Windows 10/11. Værktøjer til udvikling af installationspakker til apps. Automatisk udtræk af Windows AutoPilot information og politikker til tilpasning af fx Office pakken m.m.
- Mulighed for løbende tilpasning af den etablerede løsning ifbm. Microsoft service ændringer (følg best practice).
- Prioriteret adgang til specialkompetencer.
- Mulighed for fastpris basisklargøring af nye eller nulstilling af eksisterende pc'ere til reduceret pris.

Device & Identity Management - Pro:

Pro servicen indeholder alt fra Basic og tilføjer værktøjer til styring af betinget adgang og multifaktorgodkendelse. Servicen indeholder følgende:

- Adgang til "best practice"-skabeloner, som løbende opdateres, udvides og vedligeholdes. Pt. er der skabeloner til følgende:
- Opsætning af betinget adgang (kræver Microsoft 365 Business Premium, E3 el. E5).

- Opsætning af multifaktorgodkendelse (kræver Microsoft 365 Business Premium, E3 el. E5).
- Opsætning af udvidet identitetsbeskyttelse (kræver Microsoft 365 E5 eller E3 med E5 Security AddOn).
- Opsætning af selvbetjent nulstilling af adgangskode (kræver Microsoft 365 Business Premium, E3 el. E5).
- Nulstil egen kode ved forglemmelse - hjælp til selvhjælp (kræver Microsoft 365 Business Premium, E3 el. E5).
- Support for Windows Virtual Desktop "enheder", såfremt WVD-miljøet leveres og drives af itm8.
- Backup af Intune opsætning (dog ikke pakker). Forudsætter GTM Pro.
- Mulighed for opgradering til Pro Plus (tilkøb), som giver planlagt best practice vedligehold til fast pris.

10.2 Ansvarsfordeling

Etableringsprojektet afgrænses under den indledende afklaringsfase. I afklaringsfasen (typisk på workshop) aftales fx hvordan eksisterende data, brugere og enheder inkluderes i løsningen samt hvem, der har ansvar for at gøre det. Aftales det at itm8 skal sørge for det, vil prisen herfor blive estimeret som ekstra opgave.

Kunden skal afprøve og godkende etableringsprojekt på vegne af hele organisationen. Det vil sige at det er kundens ansvar at teste på vegne af fx alle de eventuelle forskelligartede brugerprofiler, der findes i organisationen. Godkendt projekt ved afleveringsforretning betragtes af itm8 som værende gældende for alle dele af forretningen.

Kunden skal stille testudstyr (fx pc/smartphone) og en korrekt licenseret brugerkonto (Microsoft 365 Business Premium, E3 eller E5) til rådighed både i etableringsprojektperioden og ved fremtidige tilpasninger.

Det er itm8's ansvar at holde øje med udviklingen og løbende tilpasse den etablerede løsning (eller anbefale projekter), så den holdes kørende. Det er kundens ansvar at reagere på og eventuelt acceptere projektoplæg, som itm8 vurderer er nødvendige for den fortsatte problemfrie drift eller udnyttelse af nye funktioner.

10.3 Forudsætninger

Følgende krav stilles.

- Microsoft 365 Business Premium forudsættes som minimum. For at opnå udnyttelse af alle funktioner, kræves dog Microsoft 365 E3 + E5 Security licens eller Microsoft 365 E5.
- Servicen bygger på Microsoft cloud tjenester, som Microsoft alene styrer udvikling, driftsstabilitet og -performance af. itm8 kan ikke løse problemer, som Microsoft således har det fulde ansvar for, ud over at anbefale tilpasninger eller eskalere problemet til Microsoft.
- Helpdesk Basis abonnement forudsættes og som en del heraf, at den tilhørende service til bl.a. automatisk optælling af licenser, findes som forventet i den tilhørende Microsoft 365 tenant.

Bemærk at servicen ikke omfatter konsulentbistand til opsætningen eller vedligehold af selve løsningen, hvilket afregnes særskilt i forbindelse med etableringsprojektet og efterfølgende best practice vedligehold. Dog kan nødvendige tilpasninger være omfattet (i det omfang itm8 vurderer dem essentielt vigtige, er generisk, kan udføres på maksimalt en halv time og ikke kræver deltagelse af kunden). Øvrige tilpasninger af løsningen og ekstra opgaver afregnes særskilt til normal timetakst. Planlagt Best Practice vedligehold er dog indeholdt i prisen, hvis Pro Plus tillæg er tilvalgt.

10.4 Betalingsplan

Antallet af licenser opgøres automatisk og svarer til antal brugere med en Office licens (uanset hvilken plan Office pakken er en del af og uanset hvilket formål brugerkontoen har fx reel bruger eller servicekonto). For kunder med mange brugere tilbydes servicen dog til fast månedlig pris, uagtet antallet af brugere.

Abonnement faktureres første gang efter førstkommande månedsskifte efter projektopstart. Herefter faktureres abonnementet månedsvis. Abonnementet opgøres altid med udgangspunkt i forrige periodes forbrug/tilkøb.

Fastpris-etableringsprojekt faktureres umiddelbart efter opsætning af standardløsning og afklaring af ønskede tilpasninger/ekstra opgaver. Tilpasninger og ekstraopgaver faktureres efter fuldførelse og evt. godkendt afleveringsforretning.

10.5 Opsigelse og håndtering af ophør

Aftalen er uopsigelig i de første 36 måneder (bindingsperiode). Efter bindingsperioden gentegnes aftalen automatisk for et år ad gangen, medmindre den opsiges med 3 måneders varsel før udløb. Eventuel restperiode i aftalen tilbagebetales ikke. I tilfælde af ophør vil itm8 lukke og nedtage de centrale dele af servicen. Data udlæses ikke, da ingen forretningsdata er tilknyttet denne service.

11 Groups & Teams Management (P04C05/06)

11.1 Beskrivelse

Microsoft Teams er en overbygning til Office 365 grupper, der samler velkendte værktøjer fx mail og kalender (Exchange), fillager og dokumenthåndtering (SharePoint), møder, chat og telefoni (Telefonsystem) samt nye værktøjer fx opgavestyring (Planner), vagtplanlægning og meget mere.

Når en Office 365 gruppe eller et Microsoft Team oprettes (hvilket enhver bruger kan gøre – helt uafhængigt af it-afdelingen) skabes samtidig en tilhørende postkasse, kalender og et fildelingsområde. Det er en fordel at teams nemt kan oprettes af medarbejderne selv og at Microsoft Teams også kan integrere fx møder og telefoni. Det effektiviserer samarbejdet. Det udløser dog også en administrativ opgave med at designe, overskue og beskytte den samlede datamængde og drive de bagvedliggende services.

Groups & Teams Management (GTM) er en service, der tager hånd om den administrative opgave og hjælper organisationen med at genskabe kontrollen over dataområder, møder og telefoni.

Sammen med servicen tilbydes et etableringsprojekt, hvor den grundlæggende teknologi konfigureres, eventuelle særlige ønsker/behov afklares og den samlede løsning gøres klar til brug. Etableringsprojektet gennemføres med udgangspunkt i itm8's standardløsning. Som en del af projektet foretages en afklaring (typisk som en workshop) af eventuelle ønskede eller nødvendige afvigelser fra standardløsningen samt eventuelle ønskede ekstra opgaver. Afklaringen og tilhørende estimater er grundlag for beregning af en eventuel merpris for initial projektgennemførelse.

Servicen bygger på Microsoft 365 samt en række øvrige supplerende værktøjer, der giver mulighed for både reaktiv og proaktiv vedligeholdelse af den etablerede løsning, så den også vil fungere i fremtiden i takt med at teknologien udvikler sig. Servicen tilbydes i to udgaver: Basic og Pro.

Groups & Teams Management - Basic:

Med Basic servicen fås bl.a. licens til WorkPlace®, der kan give kontrol over grupper, teams og SharePoint websteder.

Servicen indeholder følgende:

- Licens til WorkPlace®.
- Modul til styring af Office skabeloner, så de integreres til udvalgte dokumentbiblioteker.
- Startsideportal, som modul i Microsoft Teams og eventuelt som startside i Edge browser.
- Grundopsætning af Unified Labeling fx Sensitivity labels til brug ved filbeskyttelse.
- Mulighed for løbende tilpasning af den etablerede løsning ifbm. Microsoft service ændringer (følg best practice).

Groups & Teams Management - Pro:

Pro servicen indeholder alt fra Basic og tilføjer fx værktøjer til styring af møder og telefoni. Servicen indeholder følgende:

- Drift af forbindelse mellem Uni-Tel og/eller Microsoft som teleoperatør og Microsoft 365 Phone System.
- Overvågning af onlinemøde- og samtalekvalitet med gennemgang af om kunden har enheder eller netværk, der giver problemer med lyd/møde kvaliteten.
- CoreBackup af:
 - SharePoint navigation og taxonomi
 - Intune konfiguration (forudsætter DIM Pro)
- Mulighed for opgradering til Pro Plus (tilkøb), som giver planlagt best practice vedligehold til fast pris.

11.2 Ansvarsfordeling

Det er itm8's ansvar at holde øje med udviklingen og løbende tilpasse den etablerede løsning (eller anbefale projekter), så den holdes kørende. Det er kundens ansvar at reagere på og eventuelt acceptere projektoplæg, som itm8 vurderer er nødvendige for den fortsatte problemfrie drift eller udnyttelse af nye funktioner.

Etableringsprojektet afgrænses under den indledende afklaringsfase. I afklaringsfasen (typisk på workshop) aftales fx hvordan eksisterende data, brugere og enheder inkluderes i løsningen samt hvem, der har ansvar for at gøre det. Aftales det at itm8 skal sørge for det, vil prisen herfor blive estimeret som ekstra opgave.

11.3 Forudsætninger

Følgende krav stilles.

- Den obligatoriske Azure Automation Service, er som udgangspunkt baseret på "shared, just-in-time"-princippet. Det betyder at motorkraften først aktiveres når der modtages en serviceanmodning. Det kan medføre forsinkelse (typisk op til et minut pr. opgave). Hvis der er behov for en hurtigere løsning, kan der, mod merpris, skiftes til "dedicated, always-on"-princip, som er hurtigste afviklingsplatform, der giver mulighed for at håndtere store mængder af opgaver. Motoren er altid kørende og skal ikke først startes op.
- For CoreBackup Servicen er inkluderet max 20 GB lagerplads. Merforbrug vil enten kræve oprydning eller merbetaling. Data i CoreBackup Servicen gemmes i op til et år.
- Anbefalede Best Practice vedligehold af WorkPlace, skal accepteres for at kunne forvente support.
- Servicen bygger Microsoft cloud tjenester, som Microsoft alene styrer udvikling, driftsstabilitet og -performance af. itm8 kan ikke løse problemer, som Microsoft således har det fulde ansvar for, ud over at anbefale tilpasninger eller eskalere problemet til Microsoft.
- Helpdesk Basis abonnement forudsættes og som en del heraf at den tilhørende service til bl.a. automatisk optælling af licenser findes, som forventet i den tilhørende Microsoft 365 tenant.
- itm8 standardopsætning forudsætter at Uni-tel og/eller Microsoft benyttes som teleoperatør. Hvis der vælges anden udbyder til telefonforbindelsen til Microsoft 365 Phone System vil dette kræve særskilt teleintegrationservice.

Bemærk at servicen ikke omfatter konsulentbistand til opsætningen eller vedligehold af selve løsningen, hvilket afregnes særskilt i forbindelse med etableringsprojektet og efterfølgende best practice vedligehold. Dog kan nødvendige tilpasninger være omfattet (i det omfang itm8 vurderer dem essentielt vigtige, er generisk, kan udføres på maksimalt en halv time og ikke kræver deltagelse af kunden). Øvrige tilpasninger af løsningen og ekstra opgaver afregnes særskilt til normal timetakst. Planlagt Best Practice vedligehold er dog indeholdt i prisen, hvis Pro Plus tillæg er tilvalgt.

11.4 Betalingsplan

Antallet af licenser opgøres automatisk og svarer til antal brugere med en Office licens (uanset hvilken plan Office pakken er en del af og uanset hvilket formål brugerkontoen har fx reel bruger eller servicekonto). For kunder med mange brugere tilbydes servicen dog til fast månedlig pris, uagtet antallet af brugere.

Abonnement faktureres første gang efter førstkommande månedsskifte efter projektopstart. Herefter faktureres abonnementet månedsvis. Abonnementet opgøres altid med udgangspunkt i forrige periodes forbrug/tilkøb.

Fastpris-etableringsprojekt faktureres umiddelbart efter opsætning af standardløsning og afklaring af ønskede tilpasninger/ekstra opgaver. Tilpasninger og ekstraopgaver faktureres efter fuldførelse og evt. godkendt afleveringsforretning.

11.5 Opsigelse og håndtering af ophør

Aftalen er uopsigelig i de første 36 måneder (bindingsperiode). Efter bindingsperioden gentegnes aftalen automatisk for et år ad gangen, medmindre den opsiges med 3 måneders varsel før udløb. Eventuel restperiode i aftalen tilbagebetales ikke. I tilfælde af ophør vil itm8 lukke og nedtage de centrale dele af servicen. Data udlæses ikke, da ingen forretningsdata er tilknyttet denne service.

12 Mail Security Management (P02A01/02)

12.1 Beskrivelse

Med en moderne it-løsning følger også moderne kommunikationsværktøjer, som fx Microsoft Teams. De nye værktøjer er smarte og hjælper til nemmere samarbejde. De kan dog ikke erstatte e-mail, som en forretningskritisk kommunikationsplatform. Mail er og forbliver vigtigt for enhver organisation.

E-mail er også samtidig den mest benyttede adgangsvej for it-kriminelle og er typisk et åbentstående sikkerhedshul. Risikoen for angreb, misbrug eller tyveri er derfor stor, hvis ikke der tages behørigt og vedvarende hånd om sikkerheden.

Selvom e-mail er en ældre teknologi, så udvikles tilstødende teknologier og best practices sig konstant. At være på forkant hermed er afgørende for en sikker og velfungerende mailløsning.

Mail Security Management (MSM) er en service, der komplementerer Exchange Online og tilhørende teknologier ved at tage hånd om mailsikkerheden og hjælpe organisationer til at følge best practice på området.

Sammen med servicen tilbydes et etableringsprojekt, hvor den grundlæggende teknologi konfigureres, eventuelle særlige ønsker/behov afklares og den samlede løsning gøres klar til brug. Etableringsprojektet gennemføres med udgangspunkt i itm8's standardløsning. Som en del af projektet foretages en afklaring (typisk som en workshop) af eventuelle ønskede eller nødvendige afvigelser fra standardløsningen samt eventuelle ønskede ekstra opgaver. Afklaringen og tilhørende estimater er grundlag for beregning af en eventuel merpris for initial projektgennemførelse.

Servicen bygger på Microsoft 365 samt en række øvrige supplerende værktøjer, der giver mulighed for både reaktiv og proaktiv vedligeholdelse af den etablerede løsning, så den også vil fungere i fremtiden i takt med at teknologien udvikler sig. Servicen tilbydes i to udgaver: Basic og Pro.

Mail Security Management - Basic:

Med Mail Security Management i basic udgaven sørges for korrekt opsætning og vedligeholdelse af din Exchange Online service. Hermed sikres at der kontinuerligt er kontrol over din mail- og kalenderløsning og at din kommunikation med eksterne parter forløber så effektivt og troværdigt, som muligt. Servicen indeholder følgende:

- Konfiguration af SPF, DKIM og DMARC til begrænsning af forfalskede e-mails udsendt med virksomhedsnavn.
- Konfiguration af spampolitikker.
- Konfiguration af Defender for Office 365, der begrænser muligheden for angreb via e-mail med vedhæftede filer eller links til sites med malware. Karantænemails kan, efter eget ønske, sendes til virksomhedsudpeget bruger eller til itm8 (forudsætter CSM aftale) for opfølgning.
- Konfiguration af konto til printere/scannere og lignende SMTP baserede services via krypteret forbindelse (kan i visse scenarier forudsætte en særskilt postkasse med licens fx Office 365 F3).
- Konfiguration af hostmaster, postmaster og abuse mailmodtagelse for domæner (forudsætter servicekonto med tilknyttet licens fx Office 365 F3). Mails kan, efter eget ønske, sendes til virksomhedsudpeget bruger eller til itm8 (forudsætter CSM aftale) for opfølgning.
- Mulighed for løbende tilpasning af den etablerede løsning ifbm. Microsoft service ændringer (følg best practice).

Mail Security Management - Pro:

Pro servicen indeholder alt fra Basic og tilføjer mulighed for følgende:

- Konfiguration og løbende kontrol af opsætning på postkasser og i Exchange Online for aftalte tilpasninger, fx:
 - Deleted items retention (fra 14 til 30 dage)
 - Single Item recovery (er standard slået fra)
 - Attachment size limit til organisationens ønske (standard 25 MB – op til 100 MB)
 - Opsætning af retention tags til organisationens ønske (fx slet automatisk sendt post efter 3 år)
- Konfiguration og rapportering på DMARC og dermed vurdering af mængden af forfalsket e-mail der udsendes og opfanges i forhold til misbrug af din virksomheds hoveddomæne.
- Avanceret konfiguration af antiphishing med fokus på at forhindre forfalskning af op til 60 adresser i eller uden for din organisation – også kaldet "CFO fraud" (forudsætter Microsoft Defender for Office 365).
- Konfiguration af ønsket markering af eks. ekstern e-mail med en header som "EKSTERN" for at advare brugere om hvor en mail oprindeligt kommer fra.
- Konfiguration af tvungen mail kryptering (TLS) mellem vigtige persondata partnere for virksomheden som pensionselskaber, banker og lignende.

- Administration af sikker post løsning. Forudsætter særskilt SIKKER@MAIL aftale. Fx administration af fordelingsnøgler, overvågning af og hjælp til løbende certifikatfornyelser, modtagelse af notifikation om for store mails og hjælp til frigivelse (forudsætter CSM)
- Mulighed for opgradering til Pro Plus (tilkøb), som giver planlagt best practice vedligehold til fast pris.

12.2 Ansvarsfordeling

Det er itm8's ansvar at holde øje med udviklingen og løbende tilpasse den etablerede løsning (eller anbefale projekter), så den holdes kørende. Det er kundens ansvar at reagere på og eventuelt acceptere projektoplæg, som itm8 vurderer er nødvendige for den fortsatte problemfrie drift eller udnyttelse af nye funktioner.

Etableringsprojektet afgrænses under den indledende afklaringsfase. I afklaringsfasen (typisk på workshop) aftales fx hvordan eksisterende data, brugere og enheder inkluderes i løsningen samt hvem, der har ansvar for at gøre det. Aftales det at itm8 skal sørge for det, vil prisen herfor blive estimeret som ekstra opgave.

12.3 Forudsætninger

Følgende krav stilles.

- For at opnå udnyttelse af alle funktioner, anbefales at alle omfattede brugere tildeles en Microsoft 365 licens, samt Microsoft Defender for Office 365, som fås som enkeltlicens eller som en del af fx Microsoft 365 Business Premium eller E5 Security AddOn.
- Servicen bygger på Microsoft cloud tjenester, som Microsoft alene styrer udvikling, driftsstabilitet og -performance af. itm8 kan ikke løse problemer, som Microsoft således har det fulde ansvar for, ud over at anbefale tilpasninger eller eskalere problemet til Microsoft.
- Helpdesk Basis abonnement forudsættes og som en del heraf at den tilhørende service til bl.a. automatisk optælling af licenser, findes som forventet i den tilhørende Microsoft 365 tenant.

Bemærk at servicen ikke omfatter konsulentbistand til opsætningen eller vedligehold af selve løsningen, hvilket afregnes særskilt i forbindelse med etableringsprojektet og efterfølgende best practice vedligehold. Dog kan nødvendige tilpasninger være omfattet (i det omfang itm8 vurderer dem essentielt vigtige, er generisk, kan udføres på maksimalt en halv time og ikke kræver deltagelse af kunden). Øvrige tilpasninger af løsningen og ekstra opgaver afregnes særskilt til normal timetakst. Planlagt Best Practice vedligehold er dog indeholdt i prisen, hvis Pro Plus tillæg er tilvalgt.

12.4 Betalingsplan

Antallet af licenser opgøres automatisk og svarer til antal brugere med en Office licens (uanset hvilken plan Office pakken er en del af og uanset hvilket formål brugerkontoen har fx reel bruger eller servicekonto). For kunder med mange brugere tilbydes servicen dog til fast månedlig pris, uagtet antallet af brugere.

Abonnement faktureres første gang efter førstkommande månedsskifte efter projektopstart. Herefter faktureres abonnementet månedsvis. Abonnementet opgøres altid med udgangspunkt i forrige periodes forbrug/tilkøb.

Fastpris-etableringsprojekt faktureres umiddelbart efter opsætning af standardløsning og afklaring af ønskede tilpasninger/ekstra opgaver. Tilpasninger og ekstraopgaver faktureres efter fuldførelse og evt. godkendt afleveringsforretning.

12.5 Opsigelse og håndtering af ophør

Aftalen er uopsigelig i de første 36 måneder (bindingsperiode). Efter bindingsperioden gentegnes aftalen automatisk for et år ad gangen, medmindre den opsiges med 3 måneders varsel før udløb. Eventuel restperiode i aftalen tilbagebetales ikke. I tilfælde af ophør vil itm8 lukke og nedtage de centrale dele af servicen. Data udlæses ikke, da ingen forretningsdata er tilknyttet denne service.

13 Azure Management (P09A10)

13.1 Beskrivelse

I den digitale tidsalder er cloudtjenester blevet en integreret del af mange virksomheders it-infrastruktur. Microsoft Azure er en cloudplatform, som tilbyder et væld af tjenester, der muliggør skalering, fleksibilitet og innovation for virksomheder af enhver størrelse. Med den kompleksitet kommer et behov for effektiv og strømlinet styring. "Azure Management" adresserer præcis dette behov ved at tilbyde værktøjer og services, der gør det muligt for virksomheder at overvåge, administrere og optimere deres Azure-ressourcer.

Azure Management (AZM) assisterer virksomheder på deres cloud-rejse og daglige drift ved at sikre optimal ydeevne, sikkerhed og omkostningseffektivitet på Azure-plattformen.

13.2 Specifikation

Azure Management (AZM) er paraply for en række services, med den obligatoriske "Azure Management Core Service", som fundament. Med AZM Core Service aktiveres platformen og gør AZM tillægsservices tilgængelige som tilvalg.

AZM Core Service

Er en platform, baseret på Microsoft Cloud Adoption Framework, der indeholder metoder, processer og værktøjer til at opnå en mere strømlinet og effektiv adoption af omfattede Azure cloud-tjenester. Platformen indeholder bl.a. følgende:

- **AZM konfigurator®.** Værktøj til ensartet og kvalitetssikret opsætning af omfattede Azure-tjenester efter upto-date best practice standarder til fast pris.
- **Tjenesteovervågning.** Løbende tjek af sikkerhed og funktionalitet fx access keys, shared signatures, kryptering, antimaware, redundans og tilgængelighed.
- **Sikkerhedskopiering.** Vha. tillægstjenesten Backup Management, kan udvalgte Azure tjenester sikkerhedskopieres løbende. Det opsættes på en sådan måde at backupkopier kun kan fjernes af itm8 og dermed ikke af uvedkommende, ved fejl eller ved angreb.

- **Best Practice Vedligehold.** Løbende anbefalinger til opgraderinger/ændringer i forhold til best practice.
- **Omkostningsoptimering.** Indsigt i mulige besparelser og forbedringer i miljøet.

AZM tillægsservices

I skrivende stund findes følgende tillægsservices, som etableres og vedligeholdes med udgangspunkt i relevante metoder, processer og værktøjer fra AZM Core platformen (flere/nye services vil blive tilføjet i takt med udviklingen):

- **Server Management + Security.** Specificeret yderligere i afsnit 14.
- **Backup Management 500 GB/Instans.** Baseret på Microsoft AzureBackup og servicevilkår følger dermed Microsofts vilkår, som kan findes her: <https://azure.microsoft.com/da-dk/products/backup>.
- **WebApp Management + Security.** Giver Azure Web App udviklere mulighed for at bygge, deploye og administrere webapplikationer, uden at skulle bekymre sig om den underliggende infrastruktur og sikkerhed.
- **SQL Management + Security.** Azure SQL er en cloud-databasetjeneste. Selvom Azure SQL fjerner meget af den administration, som typisk er forbundet med at køre en onpremise SQL Server, er der stadig administrative opgaver at tage sig af fx provisionering, skalering, sikkerhed, performance og netværkssikkerhed.
- **Storage Management + Security.** En Storage Account kan indeholde både Containers (Blob), FileShares, Queues og/eller Tables. Servicen sikrer løbende kontrol af netværkssikkerhed, Access Keys, Antimalware m.m.
- **Network Management + Security.** Azure Networking omfatter en række tjenester og funktioner, der understøtter cloud- og hybrid-netværksbehov. Servicen sikrer best practice opsætning og overvågning af fx Vnet, NSG, Firewall.
- **Functions Management + Security.** Azure Functions er en serverløs beregningstjeneste, der gør det muligt for udviklere at køre kode som svar på bestemte hændelser uden at skulle eksplicit provisionere eller administrere infrastrukturen. Selvom Azure Functions gør mange ting lettere, skal tjenesten stadig administreres for at funktionerne kører sikkert, omkostningseffektivt og pålideligt.
- **Virtual Desktop Management + Security.** Azure Virtual Desktop er en desktop- og app-virtualiseringstjeneste, der kører i Azure cloud. Med denne AZM-service varetages en række administrative opgaver for at sikre at tjenesten fungerer korrekt, er sikker og yder optimalt.

13.3 Ansvarsfordeling

Det er itm8's ansvar at holde øje med udviklingen og løbende tilpasse de etablerede løsninger (eller anbefale projekter), så de holdes kørende. Det er kundens ansvar at reagere på og eventuelt acceptere projektoplæg, som itm8 vurderer er nødvendige for den fortsatte problemfrie drift eller udnyttelse af nye funktioner.

13.4 Forudsætninger

Det forudsættes at itm8 er leverandør af Microsoft Azure hos Kunden. Det vil sige at al Azureforbrug faktureres af Microsoft via itm8 som CSP-partner (Azure Plan). I særlige tilfælde, kan det dog alternativt aftales at itm8 tilføjes som associeret partner (Partner ID 981896) på udvalgte Azure subscriptions via anden CSP-partner, samt at der tildeles Role-Based Access Control (RBAC), som itm8 specificerer og at itm8 har fuld administrativ adgang via Azure Lighthouse.

Helpdesk Basis abonnement forudsættes og, som en del heraf, at den tilhørende Tenant Insights service, findes og fungerer som forventet i den tilhørende Microsoft 365 tenant.

Bemærk at servicen ikke omfatter konsulentbistand til opsætning (ud over tilhørende fastpris oprettelse via AZM konfigurator®), tilpasninger eller vedligehold af løsningerne, hvilket afregnes særskilt i forbindelse med etablering og efterfølgende best practice vedligehold.

Tillægsservicen "Backup Management 500GB/Instans" kan omfatte flere Azure services fx Azure FileShares, Azure SQL service m.m. og er altså ikke begrænset til alene at omfatte Windows servere. Det forudsætter dog at den pågældende enhed/service er omfattet af relevant AZM tillægsservice.

13.5 Betalingsplan

Ved opstart faktureres for oprettelse.

Abonnement og tilhørende Azureforbrug faktureres første gang efter førstkommende månedsskifte efter ikrafttrædelse. Herefter faktureres abonnement og Azureforbrug månedsvis. Abonnement og Azureforbrug opgøres altid med udgangspunkt i forrige periodes forbrug/tilkøb.

Vedrørende "Backup Management 500GB/Instans" tillægsservice: For alle ressourcer, der er beskyttet af AzureBackup, bliver der opkrævet betaling som Azureforbrug i henhold til følgende prismodel: <https://azure.microsoft.com/da-dk/pricing/details/backup/> og som abonnement i forhold til opgjorte antal instanser, som typisk er en instans pr. 500GB (definition og opgørelse af instanser fremgår af førnævnte link).

13.6 Opsigelse og håndtering af ophør

Aftalen er uopsigelig i de første 36 måneder (bindingsperiode). Efter bindingsperioden gentegnes aftalen automatisk for et år ad gangen, medmindre den opsiges med 3 måneders varsel før udløb. Eventuel restperiode i aftalen tilbagebetales ikke. I tilfælde af ophør vil itm8 lukke og nedtage de centrale dele af servicen. Data udlæses/overføres kun efter særlig aftale og særskilt afregning.

14 Server Management + Security (P09A11)

14.1 Beskrivelse

Microsoft Windows servere er en central del af mange virksomheders it-infrastruktur. De er platform for forretningskritiske systemer og skal derfor tages behørigt vare på. I den moderne verden kan Windows servere være fysisk placeret centralt eller decentralt, hvilket i praksis er enten på en af kundens egne adresser (onpremise), i et lokalt datacenter (Hosting) eller i cloud (Microsoft Azure). Uanset hvor en Windows server er placeret og om styresystemet er installeret direkte på den fysiske computer eller i et virtuelt miljø, så er der en række drifts- og sikkerhedsopgaver, der skal håndteres løbende for hver server. Disse opgaver tilbyder itm8 at varetage som en service: Server Management + Security.

Servicen, der bl.a. kan omfatte overvågning, eftersyn, sikkerhedsopdatering, antimalware, backup og disaster recovery, er en del af Azure Management, AZM (se afsnit 13) og forudsætter derfor AZM Core Service.

Servicen tilbydes uanset serverens placering: Onpremise, Hosting eller Azure.

14.2 Specifikation af overvågning

Jo hurtigere der kan reageres på problemer, des hurtigere kan fejl udbedres. Formålet med overvågning er at holde øje med udvalgte dele af it-miljøet og give besked om eventuelle problemer. Det giver mulighed for at fejl kan rettes før de bliver til større problemer og ofte før brugerne selv opdager det.

itm8 vedligeholder et sæt standard overvågningsprofiler afhængig af serverens roller og opgaver. Efter aftale kan der dog foretages speciel tilpasning af overvågningen.

14.3 Specifikation af eftersyn

Det er ikke alle fejl, der kan forudses og dermed overvåges automatisk. Derfor bør de grundlæggende komponenter i itinfrastrukturen, med jævne mellemrum, gennemgås manuelt for fejl og u hensigtsmæssigheder. Formålet med periodiske eftersyn er at forebygge fremfor at helbrede. Altså at fejl og mangler opdages og efterfølgende kan rettes, inden de resulterer i større problemer.

Udgangspunktet for et eftersyn er at kontrollere serveren og tilhørende systemer. Det vil sige at evt. fejl, opgraderinger eller andre forhold, der kræver ekstra indsats, ikke er omfattet af aftalen og vil medføre særskilt afregning.

Eftersynet kan også omfatte licenstjek, hvor det kontrolleres om styresystem og evt. installerede systemer er korrekt licenseret. Hvis der findes uregelmæssigheder, vil Kunden blive tilbudt tilkøb af nødvendige licenser.

14.4 Specifikation af sikkerhedsopdatering

Microsoft frigiver løbende både funktionsmæssige og sikkerhedsmæssige opdateringer. Kun ved at holde Windows servere ajour med disse opdateringer, kan man sikre høj driftsstabilitet (og det er samtidig et krav for at kunne få support fra Microsoft). Efter installation af nye opdateringer er det typisk påkrævet at serveren genstartes, hvilket påvirker driften og derfor bør planlægges til at ske uden for arbejdstid.

Formålet med denne service er at automatisere den løbende sikkerhedsopdatering af Windows Server styresystem.

14.5 Specifikation af antimalware

Beskyttelse mod malware er en basal nødvendighed, som dog i dag, er en meget større opgave end blot at forhindre forstyrrende eller ødelæggende virus. Microsoft Defender for Cloud indeholder avancerede funktioner, herunder scanning af sårbarhed, analyse af angrebsstier, integreret dataorienteret sikkerhedstilstand og intelligent cloudsikkerhed.

Med denne service aktiveres og vedligeholdes bl.a. Microsoft Defender for Servers (Plan 2 anbefales og anvendes som udgangspunkt. Det kan dog ændres til den mindre omfattende Plan 1, hvis Kunden aktivt ønsker det). Heimdal Security og øvrige services i Defender for Cloud porteføljen aktiveres efter konkret vurdering af itm8/efterspørgsel af Kunden.

Det er muligt at fravælge Heimdal og/eller hele eller dele af Microsoft Defender porteføljen (som er en forudsætning for antimalware servicedelen), og eventuelt i stedet anvende anden antivirus-løsning. I det tilfælde tager itm8 ikke ansvar for malware eller lignende sikkerhedstrusler, men bistår ved behov for hjælp, mod særskilt afregning.

14.6 Specifikation af backup

For at sikre sig mod tab af data, skal der løbende foretages sikkerhedskopiering af udvalgte filer og/eller posteringer i eventuelle databaser. Formålet med backup er at sikre de individuelle fildata (og/eller posteringer i databaser) ved løbende sikkerhedskopiering til sikret placering (Microsoft Azure datacenter) via internettet. Således vil Kunden kunne sikre sine data på meget højt niveau, hvor itm8 opsætter, overvåger og vedligeholder backupprocessen (Backup Management 500GB/Instans, specificeret i afsnit 13).

Det er muligt at fravælge Backup Management 500GB/Instans (som er en forudsætning for backup servicedelen), og eventuelt i stedet anvende anden backupløsning. I det tilfælde tager itm8 ikke ansvar for sikkerhedskopieringen, men bistår ved behov for hjælp, mod særskilt afregning.

14.7 Specifikation af Disaster Recovery

I tilfælde af så kritiske fejl at en server skal geninstalleres (fx ved tyveri, brand eller uoprettelige systemnedbrud) er det ikke nok med almindelig backup af data. Under normale omstændigheder skal styresystem, applikationer og services installeres og konfigureres manuelt før genindlæsning af backupdata kan finde sted.

Formålet med Disaster Recovery er løbende at tage fuld backup af hele servere, på en sådan måde at de hurtigt kan genskabes i sin helhed.

14.8 Ansvarsfordeling

Det er itm8's ansvar at planlægge og udføre periodiske eftersyn. Det er Kundens ansvar at acceptere evt. ekstraarbejder og tilhørende særskilt afregning. Herunder også at acceptere eventuelle tilbud om korrekte licenser, da det i alle tilfælde er Kundens ansvar at være korrekt licenseret.

Ved jævnlige sikkerhedsopdateringer har itm8 ikke ansvar for at opdateringerne er kompatible med Kundens systemer. Opdateringernes kompatibilitet er udelukkende et anliggende mellem Microsoft og Kunden. Ligeledes har itm8 ikke ansvar for eventuelle driftsforstyrrelser eller ekstra arbejde, som opdateringerne kan kræve. Eventuelt ekstra arbejde fx fejlsøgning og -rettelse, afregnes i alle tilfælde særskilt.

Kunden har ansvar for at informere itm8 om formodet tab af data. Ligeledes skal Kunden være itm8 behjælpelig med afdækningen af omfanget af datatabet, samt deltage aktivt i det forebyggende arbejde for at mindske sandsynligheden for yderligere datatab. Det påhviler Kunden at efterprøve om tilbageførte data er brugbare.

Kunden er ansvarlig for at eventuelt omfattede OnPremise servere er tændt på backuptidspunkt og for at kommunikationslinjerne til internettet er til rådighed. Det er ligeledes Kundens ansvar at beskytte adgangen (både fysisk og logisk) til OnPremise servere. Personer med adgang til serveren kan tilbageføre data og dermed omgå sikkerhedsopsætninger.

14.9 Forudsætninger

Kunden skal have en aktiv aftalte om Cloud Security Management, CSM (se afsnit 9) for prioriteret reaktion. CSM er Security Operation Center for itm8, der samler hændelser og alarmer. Kunder uden CSM opereres uden for SOC systemet.

Det er kun servere placeret i itm8 Hosting datacenter eller i Microsoft Azure, der kan være omfattet af Disaster Recovery servicedelen. OnPremise servere kan dog også beskyttes, men det kræver anvendelse af andre værktøjer, der ikke er omfattet af denne aftale.

14.10 Betalingsplan

Ved opstart faktureres for oprettelse.

Abonnement og tilhørende Azureforbrug (Microsoft AzureBackup og Microsoft Defender for Cloud) faktureres første gang efter førstkommande månedsskifte efter ikrafttrædelse. Herefter faktureres abonnement og Azureforbrug månedsvis. Abonnement og Azureforbrug opgøres altid med udgangspunkt i forrige periodes forbrug/tilkøb.

Når Microsoft Defender for Cloud aktiveres (som er en forudsætning for antimalware servicedelen), registreres og begynder automatisk beskyttelse af alle ressourcer, medmindre det frameldes. For alle ressourcer, der er beskyttet af Defender til Cloud, bliver der opkrævet betaling, som Azureforbrug i henhold til følgende prismodel: <https://azure.microsoft.com/da-dk/pricing/details/defender-for-cloud/>

14.11 Opsigelse og håndtering af ophør

Aftalen er uopsigelig i de første 12 måneder (bindingsperiode). Efter bindingsperioden gentegnes aftalen automatisk for et år ad gangen, medmindre den opsiges med 3 måneders varsel før udløb. Eventuel restperiode i aftalen tilbagebetales ikke.

I tilfælde af ophør vil itm8 lukke og nedtage de centrale dele af servicen. Data udlæses ikke, medmindre der, på kundens opfordring, laves en særskilt aftale herom. Eventuel udlæsning skal ske før aftalens ophør og afregnes særskilt

15 Backup af Microsoft 365 (P06A07)

15.1 Beskrivelse

I samarbejde med verdens største leverandør af cloud backup, AvePoint, giver denne service tryghed for data i Microsoft 365. Der kan løbende tages backup af Exchange, SharePoint, OneDrive, Teams og Office 365 grupper. For nærmere detaljer se <https://www.avepoint.com/products/cloud/backup/office-365-backup>

Servicen leveres enten som Managed (hvor itm8 administrerer løsningen til fast pris) eller Unmanaged (hvor kunden selv administrerer løsningen eller itm8 administrerer ad hoc og afregnet efter forbrug tid). Uanset hvilken model der ønskes, så hjælper itm8 med oprettelse og igangsætning af løsningen (mod særskilt afregning efter forbrugt tid).

Vælges servicen som Managed vil itm8 administrere løsningen uden yderligere beregning. Følgende er omfattet:

- Modtage og behandle alarmer (reaktivt)
- Løbende vedligeholdelse og kontrol (proaktivt)
- Hjælp til genskabelse af eventuelt mistede data (hvis muligt/opdages rettidigt)

15.2 Ansvarsfordeling

itm8 er forhandler af backupløsningen og administrerer typisk løsningen på vegne af kunden. AvePoint er udbyder af løsningen og har det grundlæggende driftsansvar. itm8 påtager således ikke ansvar for den grundlæggende drift, men vil i dialog med AvePoint sikre størst mulig stabilitet.

Afhængig af valgt licenstype vil data kunne genskabes i en begrænset periode efter sletning (typisk i op til 1 år). Det er kundens ansvar at gøre itm8 opmærksom på datatab så hurtigt som muligt (hvis itm8's hjælp til genskabelse ønskes).

15.3 Forudsætninger

Som udgangspunkt vil løsningen blive opsat med brug af App Credentials. Det vil sige at der ikke oprettes en særlig administratorkonto til formålet. Det øger den generelle it-sikkerhed, men kan også medføre nogle begrænsninger fx ingen backup af "planner". Det er itm8's vurdering at den generelle it-sikkerhed vægter højere end begrænsningerne. Ønskes alligevel anvendelse af administratorkonto for at undgå begrænsningerne, sker det på kundens eget ansvar.

15.4 Betalingsplan

Ved opstart faktureres for oprettelse.

Abonnement faktureres første gang efter førstkommande månedsskifte efter ikrafttrædelse. Herefter faktureres abonnementet månedsvis. Abonnementet opgøres altid med udgangspunkt i forrige periodes forbrug/tilkøb.

Hvis der vælges en licens, hvor der betales efter forbrug, afregnes der i datapakker af 250 GB. Hvis det faktiske forbrug overstiger eller nærmer sig (5%) grænsen for den samlede købte datamængde, tilføjes automatisk en eller flere datapakker til abonnementet.

Hvis der vælges en licens, der giver adgang til ubegrænset lagerplads, afregnes der pr. bruger. Antallet af licenser opgøres som det samlede antal brugere med licens i Microsoft 365. Uagtet om det er systemtekniske, administrative, test eller reelle brugere og uanset hvilken licenstype, der er tildelt den pågældende bruger. Backup-tjenesten fungerer efter princippet alt eller intet og det er licensreglerne afstemt efter. Det angivne brugerantal vil i tilbud være anslået, men vil blive afstemt efter de, til enhver tid, faktiske forhold.

15.5 Opsigelse og håndtering af ophør

Aftalen er uopsigelig i de første 36 måneder (bindingsperiode). Efter bindingsperioden gentegnes aftalen automatisk for et år ad gangen, medmindre den opsiges med 3 måneders varsel før udløb. Eventuel restperiode i aftalen tilbagebetales ikke. I tilfælde af ophør vil itm8 lukke og nedtage de centrale dele af servicen. Data udlæses ikke.

16 Backup af Dynamics 365 (P06A08)

16.1 Beskrivelse

I samarbejde med verdens største leverandør af cloud backup, AvePoint, giver denne service tryghed for data i Dynamics 365. Der kan løbende tages backup af data i Microsoft Customer Engagement. For nærmere detaljer se <https://www.avepoint.com/products/cloud/backup/dynamics-365>

Servicen leveres enten som Managed (hvor itm8 administrerer løsningen til fast pris) eller Unmanaged (hvor kunden selv administrerer løsningen eller itm8 administrerer ad hoc og afregnet efter forbrug tid). Uanset hvilken model der ønskes, så hjælper itm8 med oprettelse og igangsætning af løsningen (mod særskilt afregning efter forbrugt tid).

Vælges servicen som Managed vil itm8 administrere løsningen uden yderligere beregning. Følgende er omfattet:

- Modtage og behandle alarmer (reaktivt)
- Løbende vedligeholdelse og kontrol (proaktivt)
- Hjælp til genskabelse af eventuelt mistede data (hvis muligt/opdages rettidigt)

16.2 Ansvarsfordeling

itm8 er forhandler af backup-løsningen og administrerer typisk løsningen på vegne af kunden. AvePoint er udbyder af løsningen og har det grundlæggende driftsansvar. itm8 påtager således ikke ansvar for den grundlæggende drift, men vil i dialog med AvePoint sikre størst mulig stabilitet.

Afhængig af valgt licenstype vil data kunne genskabes i en begrænset periode efter sletning (typisk i op til 1 år). Det er kundens ansvar at gøre itm8 opmærksom på datatab så hurtigt som muligt (hvis itm8's hjælp til genskabelse ønskes).

16.3 Forudsætninger

Som udgangspunkt vil løsningen blive opsat med brug af App Credentials. Det vil sige at der ikke oprettes en særlig administratorkonto til formålet. Det øger den generelle it-sikkerhed, men kan også medføre nogle begrænsninger fx ingen backup af "audit data". Det er itm8's vurdering at den generelle it-sikkerhed vægter højere end begrænsningerne. Ønskes alligevel anvendelse af administratorkonto for at undgå begrænsningerne, sker det på kundens eget ansvar.

16.4 Betalingsplan

Ved opstart faktureres for oprettelse.

Abonnement faktureres første gang efter førstkommande månedsskifte efter ikrafttrædelse. Herefter faktureres abonnementet månedsvis. Abonnementet opgøres altid med udgangspunkt i forrige periodes forbrug/tilkøb.

Antallet af licenser opgøres som det samlede antal brugere med tilknyttet Microsoft Dynamics 365 licens. Uagtet om det er systemtekniske, administrative, test eller reelle brugere og uanset hvilken licenstype, der er tildelt den pågældende bruger. Backuptjenesten fungerer efter princippet alt eller intet og det er licensreglerne afstemt efter. Det angivne brugerantal vil i tilbud være anslået, men vil blive afstemt efter de, til enhver tid, faktiske forhold.

16.5 Opsigelse og håndtering af ophør

Aftalen er uopsigelig i de første 36 måneder (bindingsperiode). Efter bindingsperioden gentegnes aftalen automatisk for et år ad gangen, medmindre den opsiges med 3 måneders varsel før udløb. Eventuel restperiode i aftalen tilbagebetales ikke.

I tilfælde af ophør vil itm8 lukke og nedtage de centrale dele af servicen. Data udlæses ikke.

17 Business Central Management (P08B30)

17.1 Beskrivelse

Dynamics 365 Business Central en omfattende forretningsstyringsløsning, der kan hjælpe virksomheder med at modernisere processer og operationer. En af de store fordele ved Business Central er dens tætte integration med andre Microsoft-produkter som Microsoft 365, Power BI, Microsoft Teams osv. Det gør det nemmere for medarbejdere at arbejde på tværs af forskellige platforme og applikationer.

Business Central er også kendt for sin fleksibilitet og tilpasningsevne. Virksomheder kan tilpasse systemet efter deres specifikke behov, enten ved at bruge standardtilpasningsværktøjer eller ved at tilføje specifikke udvidelser (extensions).

Business Central er cloudbaseret og dermed underlagt automatiske og regelmæssige opdateringer og forbedringer fra Microsoft, hvilket sikrer, at systemet altid er opdateret med de nyeste funktioner og sikkerhedsforanstaltninger, men også samtidig fordrer løbende vedligehold af eventuelle tilpasninger og udvidelser (extensions).

Business Central Management (BCM) er en service, der styrker cloudrejsen ved bl.a. at tilbyde best practice vedligehold i takt med Microsofts løbende opdateringer.

17.2 Specifikation

Business Central Management (BCM) er paraply for en række services, med den obligatoriske "Business Central Management Core Service" og tilhørende obligatoriske "BCM Extension Management Service", som fundament. Med BCM Core Service aktiveres platformen og gør BCM tillægsservices tilgængelige som tilvalg.

BCM Core Service/ Extension Management Service

Løbende monitorering af Microsofts annonceringer om kommende opdateringer af Business Central med henblik på tidligt at være i stand til at vurdere i hvilket omfang opgraderinger af Business Central, vil medføre behov for tilpasninger. Det kan sikre at Kundens Extensions forbliver teknisk kompatible med nye versioner af Business Central, i takt med at Microsoft udgiver nye versioner heraf.

BCM tillægsservices

I skrivende stund findes følgende tillægsservices med udvidet funktionalitet (Business Central udvidelser/extensions), som efter aftale kan tilføjes Kundens Business Central løsning (flere/nye valgbare services kan senere blive tilføjet til listen i takt med udviklingen):

- **BCM Subscription Management Extension®.** Mulighed for at styre abonnementsopkrævninger i Business Central, hvor både frekvens, indtægtsperiodisering og samspil med 3. partsløsninger fx PBS og Collection Management fra Continia, nemt kan administreres. Dermed får du effektivt en abonnementsforretning op at køre.
- **BCM Drag & Drop Extension®.** Mulighed for at trække fx PDF-filer fra mails eller andre steder, direkte ind i Business Central. Det vil sige man undgår først at skulle gemme filerne lokalt (hvilket kan være både besværligt og usikkert). Det gør det desuden nemt at leve op til den nye bogføringslov om at bilag skal ligge digitalt i sin ERP-løsning.
- **BCM PDF View Extension®.** Undgå at efterlade filer på den enhed, du bruger til at få adgang til Business Central, hvilket kan være et sikkerhedsmæssigt problem. Som udgangspunkt henter Business Central PDF ned på den lokale disk, når du fx udskriver en faktura. Det undgås med "BCM PDF Viewer", da den i stedet åbner en ny browser fane og viser dit bilag, der. Når fanen lukkes, efterlades ingen filer lokalt.
- **BCM Mail Notification Extension®.** Få besked hvis vigtige automatiske kørsler stopper. Det kan fx være en opgave kø, der indhenter data fra eksterne kilder eller en opgave kø, der automatisk bogfører en række bilag med en given status. Med BCM Mail Notification får en eller flere brugere besked proaktivt, hvis en automatisk proces stopper.

17.3 Ansvarsfordeling

Business Central udvidelser/Extensions opdeles i følgende kategorier:

- Extensions udviklet af itm8 (BCM tillægsservices som angivet herover).

- Extensions udviklet af 3. part og installeret og købes gennem itm8 (fx. Continia, Tasklet m.fl.).
- Extensions udviklet af 3. part og installeret og/eller købes udenom itm8.

itm8 vil løbende monitorere Extensions i alle tre kategorier og tilbyde konsulentbistand til eventuelle tilpasninger.

Hvis en Extension i kategori 2 vil kræve tilpasninger for at forblive teknisk kompatibel med en opgradering af Business Central, er det ikke nødvendigvis i itm8's magt at kunne foretage den tilpasning alene. I det tilfælde kontaktes den producerende 3. part med beskrivelse af problemet. itm8 er ikke ansvarlig for processen herefter, men bidrager i nødvendigt omfang, til hurtigst mulig løsning af problemet.

Hvis en Extension i kategori 3 vil kræve tilpasninger, giver itm8 Kunden besked herom, men itm8 er ikke forpligtet til at foretage de nødvendige tilpasninger af sådanne extensions. itm8 kan dog være behjælpelig med at beskrive problemet med den pågældende Extension og at rette henvendelse til producenten heraf, hvis Kunden måtte ønske dette.

itm8 er ikke ansvarlig for integrationer med 3. part, som måtte påvirkes af den løbende opgradering af Business Central.

itm8 er ikke ansvarlig for funktionelle ændringer i forretningslogikken i nye versioner af Business Central, der måtte modarbejde funktionalitet udviklet i en given Extension.

17.4 Forudsætninger

Den optimale proces for best practice opdateringer forudsætter følgende anbefalinger:

- Det anbefales at få dokumenteret og udarbejdet automatiserede tests af kritisk forretningsfunktionalitet.
- Det anbefales at der foruden et produktionsmiljø med Apps, også skabes et sandkasse-miljø, til test og integrationer.

Hvis Kunden har Business Central i flere lande eller Microsoft 365 tenants og Kundens Extensions ikke er identiske i disse, vil der blive afregnet særskilt for dette.

Servicen er kun gældende for cloudbaseret Business Central (SaaS).

Servicen omfatter ikke konsulentbistand til fx tilpasninger, vedligehold eller dialog med 3. part, hvilket i alle tilfælde afregnes særskilt i forhold til medgået tid.

17.5 Betalingsplan

Abonnement faktureres første gang efter førstkommande månedsskifte efter ikrafttrædelse. Herefter faktureres abonnementet månedsvis. Abonnementet opgøres altid med udgangspunkt i forrige periodes forbrug/tilkøb.

17.6 Opsigelse og håndtering af ophør

Aftalen er uopsigelig i de første 36 måneder (bindingsperiode). Efter bindingsperioden gentegnes aftalen automatisk for et år ad gangen, medmindre den opsiges med 3 måneders varsel før udløb. Eventuel restperiode i aftalen tilbagebetales ikke. I tilfælde af ophør vil itm8 lukke og nedtage de centrale dele af servicen. Data udlæses ikke.

18 Cloudwork (P08CW)

18.1 Beskrivelse

Cloudwork er en modulbaseret og køreklar forretningsløsning baseret på Microsoft Power Platform. Der findes følgende moduler, der kan til- eller fravælges efter behov:

- **BASIS CRM** (og obligatorisk tilhørende GRUNDMODUL)
Kom nemt i gang med CRM. Med basismodulet får du adgang til moderne relations- og aktivitetsstyring. Du øger din konkurrenceevne fordi du får overblik over dine kunder, kundeemner, kontaktpersoner og salgsmuligheder.
- **UDVIDET SALG** (valgfrit vertikalt tillægsmodul)
Vind flere ordrer med salgsmodulet, der udvider salgsfunktionerne i basismodulet med fx tilbud, som eventuelt kan baseres på data fra Business Central. Få økonomisk overblik i realtid, så du ved hvordan salget går på tværs af kunder, produkter og sælgere, og hvor stor en del af budgettet, der er dækket af pipeline.
- **SERVICEAFTALE** (valgfrit vertikalt tillægsmodul)
Optimer planlægningsopgaver og giv mobile medarbejdere nem adgang til fx ordredata i realtid, så opgaven kan gøres helt færdigt på stedet. Serviceaftale modulet giver overblik over dine serviceaftaler. Fastlæg servicebesøg og sammenhold dem med din kapacitet for optimeret planlægning.
- **KUNDESERVICE** (valgfrit vertikalt tillægsmodul)
Giv dine servicemedarbejdere mulighed for hurtig og bedre betjening så kundeoplevelse og -loyalitet styrkes. Kundeservicemodulet giver sagsstyring og et hurtigt komplet kundebillede for nemmere og bedre kundebetjening.
- **PROJEKT** (valgfrit vertikalt tillægsmodul)
Udfør projekter til aftalt tid og budget. Med projektmodulet kan du fx følge med i medarbejders tidsforbrug og spore relevante aktiviteter, så du får overblik over både igangværende og afsluttede projekter.
- **HR** (valgfrit vertikalt tillægsmodul)
Få overblik over dine medarbejdere og tilhørende data, så du overholder GDPR. Fx med de indbyggede funktioner "ret til indsigt i egne data" eller "retten til at blive glemt".

Ved valg af moduler skelnes mellem to brugertyper:

- **Kontorbrugere** (brugere med fuld funktionalitet)
Kontorbrugere skal som minimum tildeles BASIS CRM-modulet (samt det tilhørende obligatoriske grundmodul) og derudover de vertikale moduler, der ønskes. Samtlige kontorbrugere skal tildeles de samme moduler.
- **Frontlinjeburgere** (brugere med begrænset funktionalitet)
I de fleste organisationer er der brugere, som ikke behøver fuld adgang til løsningen, fx service- eller lagermedarbejdere. De vil kunne nøjes med den begrænsede licens, der giver adgang til udvalgte funktioner på tværs af alle aktiverede moduler.

18.2 Ansvarsfordeling

itm8 er ansvarlig for selve løsningen og samspillet med den underliggende Microsoft platform. Microsoft er ansvarlig for den underliggende platform og kunden er ansvarlig for enhver driftsforstyrrelse, der kan afstedkommes af en systemadministrator uden for itm8's kontrol (itm8 anbefaler så få administratorer som muligt).

18.3 Forudsætninger

Løsningen forudsætter at kunden i forvejen har etableret en Microsoft 365 tenant og at itm8 har fuld adgang til kundens Microsoft 365tenant/miljø, med højeste administratorrettighed.

For høj sikkerhed anbefales at Microsoft 365 sikkerhedsfunktioner tages i brug, herunder fx betinget adgang og multifaktorgodkendelse. itm8 rådgiver om og opsætter, ved særskilt aftale og betaling, gerne det anbefalede sikkerhedsniveau.

itm8 leverer, som en del af løsningen, de nødvendige licenser til den underliggende Microsoft platform for omfattede brugere. Har kunden i forvejen licenser, der helt eller delvist giver adgang til platformen, vil de blive genbrugt, uden modregning. Manglende licenser skal leveres af itm8 og kræver at itm8 er tilføjet som CSP-partner i kundens tenant.

18.4 Betalingsplan

Ved opstart faktureres for oprettelse.

Abonnement faktureres første gang efter førstkommande månedsskifte efter ikrafttrædelse. Herefter faktureres abonnementet månedsvis. Abonnementet opgøres altid med udgangspunkt i forrige periodes forbrug/tilkøb.

Servicen leveres og opdateres som defineret af itm8. Løsningen kan dog tilpasses efter kundens egne ønsker og behov.

Sådanne tilpasninger afregnes i alle tilfælde særskilt i forhold til medgået tid/estimat.

Fordi løsningen er funderet i cloud, vil der komme automatiske opdateringer til både cloudwork og den underliggende platform, som muligvis vil påvirke løsningen. Ønsker du proaktiv analyse og forslag til tilpasning anbefaler vi at tilkøbe Modern Management.

Når itm8 eller Microsoft opdaterer den grundlæggende løsning, er der som nævnt risiko for at eventuelle kundespecifikke tilpasninger fejler eller ikke virker efter hensigten. Rettelser i den forbindelse afregnes i alle tilfælde i forhold til medgået tid/estimat.

Har medarbejdere brug for hjælp til at anvende løsningen (brugersupport) afregnes dette normalt efter forbrugt tid. Det er dog muligt at tilkøbe fri support, så den type henvendelser i stedet afregnes som et fast månedligt beløb pr. bruger.

Løsningen inkluderer begrænset lagerplads. Ekstra lagerplads kan dog tilkøbes ved behov.

18.5 Opsigelse og håndtering af ophør

Aftalen er uopsigelig i de første 36 måneder (bindingsperiode). Efter bindingsperioden gentegnes aftalen automatisk for et år ad gangen, medmindre den opsiges med 3 måneders varsel før udløb. Eventuel restperiode i aftalen tilbagebetales ikke.

I tilfælde af ophør vil itm8 lukke og nedtage de centrale dele af servicen og kunden er forpligtiget til at fjerne løsningen fra kundens eget miljø (eller at bede itm8 for at gøre det). Data udlæses for så vidt muligt og kun mod særskilt betaling, som almindelige filer i CSV/Excel format eller lignende.

19 CVR Cloud (P08D10)

19.1 Beskrivelse

Med CVR Cloud kan du skyde genvej, når du opretter firmaer i din Microsoft Dynamics 365-løsning. CVR Cloud er fuldt integreret med Microsoft Dynamics 365 og forbinder din løsning med det danske CVR-register.

Servicens tilbydes i tre udgaver:

- STANDARD: Giver mulighed for at slå op i og tilføje grunddata fra registret med manuel opdatering
- PRO: Giver også adgang til regnskabsdata fra registret med manuel opdatering
- PREMIUM: Giver også automatisk vedligehold af grunddata og regnskabsdata

19.2 Ansvarsfordeling

itm8 er ansvarlig for selve integrationen mellem kundens løsning og CVR-registret. itm8 konfigurerer de dele af kundens Microsoft Dynamics 365 løsning, der er nødvendige for at integrationen kan ske. Det er kundens ansvar at ingen andre ændrer i den opsætning.

19.3 Forudsætninger

Løsningen forudsætter at itm8 har fuld adgang til kundens Dynamics 365 løsning, med højeste administratorrettighed. itm8 kan ikke gøres ansvarlig for manglende data i CVR-registret. Oplysninger kan kun overføres, hvis de er tilgængelige og stilles til rådighed via selskabsstyrelsens datakilde.

19.4 Betalingsplan

Ved opstart faktureres for oprettelse. Abonnement faktureres første gang efter førstkommande månedsskifte efter ikrafttrædelse. Herefter faktureres abonnementet månedsvis. Abonnementet opgøres altid med udgangspunkt i forrige periodes forbrug/tilkøb.

19.5 Opsigelse og håndtering af ophør

Aftalen er uopsigelig i de første 12 måneder (bindingsperiode). Efter bindingsperioden gentegnes aftalen automatisk for et år af gangen, medmindre den opsiges med 3 måneders varsel før udløb. Eventuel restperiode i aftalen tilbagebetales ikke. I tilfælde af ophør vil itm8 lukke og nedtage de centrale dele af servicen. Ingen data er tilknyttet løsningen.

20 Business Integration Cloud (P08D20)

20.1 Beskrivelse

Nem integration til data, uden behov for egne servere. Med Business Integration Cloud kan du integrere alle SQL baserede data til din Dynamics 365-løsning. Fordi løsningen er cloud baseret, kan der integreres til både interne og eksterne data.

20.2 Ansvarsfordeling

itm8 er ansvarlig for selve integrationen mellem kundens løsninger og servicen. itm8 konfigurerer de dele af kundens Dynamics 365 løsning, der er nødvendige for at integrationen kan ske. Det er kundens ansvar at ingen andre ændrer i den opsætning.

Kunder ejer alle data, der integreres til/fra løsningen. itm8 gemmer ingen data i forbindelse med transaktioner.

20.3 Forudsætninger

Der forventes fuld adgang data i til de systemer, der skal integreres til. Herunder eventuelle firewall tilpasninger.

20.4 Betalingsplan

Ved opstart faktureres for oprettelse.

Abonnement faktureres første gang efter førstkommande månedsskifte efter ikrafttrædelse. Herefter faktureres abonnementet månedsvis. Abonnementet opgøres altid med udgangspunkt i forrige periodes forbrug/tilkøb.

20.5 Opsigelse og håndtering af ophør

Aftalen er uopsigelig i de første 12 måneder (bindingsperiode). Efter bindingsperioden gentegnes aftalen automatisk for et år af gangen, medmindre den opsiges med 3 måneders varsel før udløb. Eventuel restperiode i aftalen tilbagebetales ikke.

I tilfælde af ophør vil itm8 lukke og nedtage de centrale dele af servicen. Ingen data er tilknyttet løsningen.

21 Document Cloud (P08D30)

21.1 Beskrivelse

Skab fx tilbuds- eller kontraktskabeloner direkte i CRM, baseret på Microsoft Word eller understøttet CE entitet og konverter dem automatisk til pdf via cloud-tjenesten. Således kan du nemt og effektivt sende dem via e-mail.

21.2 Ansvarsfordeling

itm8 er ansvarlig for selve integrationen mellem kundens løsning og servicen. itm8 konfigurerer de dele af kundens Dynamics 365 løsning, der er nødvendige for at integrationen kan ske. Det er kundens ansvar at ingen andre ændrer i den opsætning.

Dokumenter der er konverteret forbliver tilgængelige i løsningen i 3 måneder, hvorefter de slettes automatisk.

21.3 Forudsætninger

Om nødvendigt kan itm8 foretage service på systemet, søndage fra kl. 3:00. Løsningen kan være utilgængelig under service.

21.4 Betalingsplan

Ved opstart faktureres for oprettelse.

Abonnement faktureres første gang efter førstkommande månedsskifte efter ikrafttrædelse. Herefter faktureres abonnementet månedsvis. Abonnementet opgøres altid med udgangspunkt i forrige periodes forbrug/tilkøb.

21.5 Opsigelse og håndtering af ophør

Aftalen er uopsigelig i de første 12 måneder (bindingsperiode). Efter bindingsperioden gentegnes aftalen automatisk for et år af gangen, medmindre den opsiges med 3 måneders varsel før udløb. Eventuel restperiode i aftalen tilbagebetales ikke.

I tilfælde af ophør vil itm8 lukke og nedtage de centrale dele af servicen. Ingen data er tilknyttet løsningen

22 Business Insights Management (P08E10)

22.1 Beskrivelse

Microsoft Power BI er en moderne Business Intelligence løsning, der kan forbinde alle dine systemer, uanset om de ligger i cloud eller lokalt. Dermed kan du få fuldt overblik over alle dine virksomhedsdata, så du ikke overser vigtige udviklinger i din forretning.

Power BI styres overordnet i et særligt administrationsmodul, integreret i den respektive Microsoft 365 tenant. Modulet kan betragtes som hjertet af hele virksomhedens Power BI baserede forretningsindsigt. Det er her alle grundlæggende funktioner og sikkerhed konfigureres. Microsoft foretager løbende ændringer og justeringer til Power BI og dermed også til de konfigurationsmuligheder, der findes i administrationsmodulet. Det er derfor nødvendigt løbende at efterse og eventuelt tilpasse modulet, så din løsning følger best practice.

Business Insights Management er en service der tager hånd om netop den opgave. Vi holder øje med udviklingen og sammenholder vores anbefalinger med din løsning. Således får du nemt overblik over anbefale tilpasninger, som du enten selv kan implementere, eller vi kan hjælpe dig med at implementere.

22.2 Ansvarsfordeling

Det er itm8's ansvar at holde øje med udviklingen og løbende sammenholde din løsning med vores anbefalede best practices (best practice review).

Det er kundens ansvar at reagere på og eventuelt implementere (elle bede itm8 om hjælp til at implementere) anbefalingerne, som itm8 vurderer er nødvendige for den fortsatte problemfrie drift eller udnyttelse af nye funktioner.

22.3 Forudsætninger

itm8 skal have fornødne administrative rettigheder i kundens Microsoft 365 tenant.

Bemærk at servicen ikke omfatter konsulentbistand til opsætningen eller vedligehold af selve løsningen, hvilket afregnes særskilt til normal timetakst.

22.4 Betalingsplan

Ved opstart faktureres for oprettelse.

Abonnement faktureres første gang efter førstkommande månedsskifte efter ikrafttrædelse. Herefter faktureres abonnementet månedsvis. Abonnementet opgøres altid med udgangspunkt i forrige periodes forbrug/tilkøb.

22.5 Opsigelse og håndtering af ophør

Aftalen er uopsigelig i de første 36 måneder (bindingsperiode). Efter bindingsperioden gentegnes aftalen automatisk for et år ad gangen, medmindre den opsiges med 3 måneders varsel før udløb. Eventuel restperiode i aftalen tilbagebetales ikke. I tilfælde af ophør vil itm8 lukke og nedtage de centrale dele af servicen. Data udlæses ikke.

23 Internetlinjer (P05A10)

23.1 Beskrivelse

itm8 har aftaler med flere internetleverandører (såkaldt Internet Service Provider eller ISP). Fordi itm8 har volumenfordele hos disse leverandører kan itm8 forhandle optimale priser og vilkår på vegne af Kunden.

Formålet med itm8 Internet er udelukkende at videreformidle internetlinjer og andre typer dataforbindelser.

23.2 Specifikation

De præcise vilkår følger den valgte linjetype/serviceniveau hos den pågældende leverandør. Disse fremgår af det konkrete tilbud eller særskilt kontrakt.

23.3 Ansvarsfordeling

itm8 påtager sig ikke ansvar for driften af linjer, men bistår gerne med hjælp til fejlsøgning og fejlmelding til den pågældende leverandør. Dette vil ske til almindelig timetakst.

itm8 anbefaler at der tilkøbes itm8 systemovervågning (se afsnit 14) af routerudstyr tilknyttet kritiske internetlinjer. Således vil eventuelle fejl kunne fejlmeldes hurtigst muligt til den respektive ISP. Det er altid den pågældende ISP's ansvar at rette fejlen.

23.4 Forudsætninger

De præcise forudsætninger følger den valgte linjetype/serviceniveau hos den pågældende leverandør. Disse fremgår af det konkrete tilbud eller særskilt kontrakt.

23.5 Betalingsplan

Betalingsplan følger den respektive ISP's betalingsbetingelser. De præcise vilkår fremgår af tilbud eller særskilt kontrakt. Dette er også gældende selvom linjen faktureres gennem itm8.

23.6 Opsigelse og håndtering af ophør

Bindingsperiode og opsigelsesvarsel følger vilkår fra ISP. Typisk er man bundet i 36 måneder, men det kan variere. Eventuel restperiode i aftalen tilbagebetales ikke.

I tilfælde af ophør vil itm8 foranledige at linjen bliver lukket. Eventuelt lejet udstyr hos Kunden skal returneres til ISP i brugbar stand.

24 SecureWan (P05A15)

24.1 Beskrivelse

For at sikre forbindelsen mellem internettet og Kundens interne netværk (LAN) anvendes en såkaldt router/firewall, som fungerer ved dels at kunne dirigere trafik mellem dens tilslutninger (router) og dels ved at kunne filtrere trafikken, så kun ønsket kommunikation tillades (firewall). Hvis en Kunde har afdelinger på flere adresser, kan de forbindes med hinanden ved hjælp af en router/firewall på hver adresse. På den måde forenes de ellers særskilte lokale netværk (LAN) til et sammenhængende netværk (WAN).

itm8 SecureWan er en samlet pakke, der har til formål at etablere og vedligeholde en professionel router/firewall løsning på Kundens adresse(r), inklusiv en kørende grundkonfiguration.

Afhængig af hvilken type udstyr der anvendes og hvilke tillægspakker der tilkøbes, kan en itm8 SecureWan løsning udvides med mange avancerede funktioner og kan således både anvendes i simple og i meget komplekse miljøer. Eksempler herpå er gateway antivirus, avanceret routing, fejltolerance og rapporter over internet forbrug/misbrug. itm8 SecureWan er desuden fundament for itm8 SecureWireless (særskilt produkt), der er en fleksibel og sikker trådløs netværksløsning.

24.2 Specifikation

Løsningen etableres hos Kunden og leveres dels som køb/leje af hardware og dels som løbende abonnement.

Køb omfatter følgende:

- Selve hardwareudstyret som efterfølgende ejes af Kunden

Leje omfatter følgende:

- Selve hardwareudstyret som efterfølgende ejes af itm8
- Håndtering af eventuelle fremtidige fejl på hardwareudstyr (herunder ombytning og genindlæsning af sikkerhedskopi fra defekt/udskiftet udstyr)

Etableringen omfatter følgende:

- Test og kontrol af hardwareudstyr
- Grundlæggende konfiguration (standard regler)

Det løbende abonnement omfatter følgende:

- Retten til fremtidige softwareopgraderinger
- Installation af fremtidige softwareopdateringer
- Løbende sikkerhedskopiering af konfigurationen
- Garanti på omfattet hardware (hvilket betyder at der kan være fabriksgaranti i hele produktets levetid)

Opsætning på Kunden adresse og tilslutning til internettet samt til øvrige itm8 SecureWan enheder (vpn) afregnes til almindelig timetakst).

24.3 Ansvarsfordeling

Kunden har ansvar for at selve hardwareenheden opbevares forsvarligt og ikke tager fysisk skade (køling, tyveri, brand m.m.). Dette gælder uanset om den er købt eller lejet. I tilfælde af fejl, som følge af en fysisk skade gælder fabriksgarantien ikke og det forventes at Kunden erstatter udstyret for egen regning.

itm8 har ansvar for at holde øje med nye softwareoptagninger og vurdere om der bør foretages opgradering. Det er også itm8's ansvar at installere nye softwareopdateringer, hvis det vurderes nødvendigt.

itm8 er ikke ansvarlig for softwarens kompatibilitet. Det er udelukkende et forhold mellem producenten og Kunden. Ved eventuelle fejl, vil itm8 dog kunne tilbageføre enheden til det tidligere software niveau og genindlæse konfigurationen fra backup.

itm8 tager ikke ansvar for problemer, der skyldes kriminelle aktiviteter (fx hacking).

24.4 Forudsætninger

Der skal være etableret internet på Kundens adresse for at SecureWan kan implementeres.

24.5 Betalingsplan

Ved opstart faktureres for oprettelse.

Abonnement faktureres første gang efter førstkommande månedsskifte efter ikrafttrædelse. Herefter faktureres abonnementet månedsvis. Abonnementet opgøres altid med udgangspunkt i forrige periodes forbrug/tilkøb.

24.6 Opsigelse og håndtering af ophør

Aftalen er uopsigelig i de første 36 måneder (bindingsperiode). Efter bindingsperioden gentegnes aftalen automatisk for et år ad gangen, medmindre den opsiges med 3 måneders varsel før udløb. Eventuel restperiode i aftalen tilbagebetales ikke.

I tilfælde af ophør vil itm8 lukke og nedtage de centrale dele af servicen. Data (konfigurationsoplysningerne) kan mod særskilt betaling udlæses og overdrages til Kunden. Anmodning om udlæsning af data skal ske skriftligt i forbindelse med opsigelsen. Er der tale om lejet hardwareudstyr skal det returneres til itm8 i brugbar stand.

25 SecureWifi (P05A35)

25.1 Beskrivelse

Trådløse netværk er i dag en helt central del af virksomheders infrastruktur, og afhængigheden af dem stiller stadigt større krav til opetid, omstilling og ændringer i behov. I traditionelle installationer foretages konfigurationsændringer direkte på hardwaren, f.eks. via en browser, men i større installationer med mange trådløse adgangspunkter er denne tilgang utilstrækkelig, tidskrævende og behæftet med stor risiko for fejl. Derfor anvender man i dag i vid udstrækning controller-baserede adgangspunkter, hvor konfiguration, provisionering og overvågning er styret centralt.

itm8 SecureWiFi er en samlet pakke, der har til formål at etablere og efterfølgende vedligeholde et stabilt og professionelt, controllerbaseret trådløst net hos Kunden. Adgangspunkterne installeres lokalt hos kunden, og forbindes til det almindelige trådede netværk, mens controlleren enten kan installeres på Kundens egen server, eller som en hosted løsning (på itm8's centrale server i driftscentret). I begge tilfælde udgør controlleren en fleksibel platform til konfiguration, provisionering, softwareopdatering og overvågning af de tilsluttede adgangspunkter.

25.2 Specifikation

Løsningen etableres hos Kunden og leveres dels som køb af hardware og dels som løbende abonnement.

Køb omfatter følgende:

- Selve hardwareudstyret (adgangspunkterne) som efterfølgende ejes af Kunden

Etableringen omfatter følgende:

- Test og kontrol af hardwareudstyr
- Softwareopdatering af hardware
- Adoption i controller
- Konfiguration af LAN switche
- Konfiguration af trådløst kontornetværk med WPA/EAP sikkerhed
- Etablering af trådløst gæstenetværk med enten WPA/2 sikkerhed eller web-portal

Det løbende abonnement omfatter følgende:

Det løbende abonnement er kun gældende for installationer hvor controlleren er hosted af itm8.

- Overvågning af adgangspunkter
- Retten til fremtidige softwareopgraderinger
- Installation af fremtidige softwareopdateringer
- Løbende sikkerhedskopiering af konfigurationen
- Mulighed for fjernkonfiguration

Opsætning af adgangspunkter på Kundens adresse og kabling/tilslutning til eksisterende netværksudstyr (LAN switche) er ikke omfattet af aftalen, men kan naturligvis udføres til almindelig timetakst. Kundespecifik konfiguration ud over det ovenfor nævnte, aftales efter behov og afregnes særskilt til almindelig timetakst.

Kunder der ønsker controlleren installeret på egen server, kan efter aftale få installeret opdateringer og få foretaget sikkerhedskopiering, hvilket vil blive afregnet til almindelig timetakst.

25.3 Ansvarsfordeling

Kunden har ansvar for opsætning og tilslutning af hardwaren, samt at hardwareenhederne opbevares forsvarligt og ikke tager fysisk skade (køling, tyveri, brand m.m.). I tilfælde af fejl, som følge af en fysisk skade gælder fabriksgarantien ikke, og det forventes at Kunden erstatter udstyret for egen regning. itm8 har ansvar for at holde øje med nye softwareoptagelser og vurdere om der bør foretages opgradering. Det er også itm8's ansvar at installere nye softwareopdateringer, hvis det vurderes nødvendigt.

itm8 er ikke ansvarlig for softwarens kompatibilitet. Det er udelukkende et forhold mellem producenten og Kunden. Ved eventuelle fejl, vil itm8 dog kunne tilbageføre enheden til det tidligere software niveau og genindlæse konfigurationen fra backup.

itm8 tager ikke ansvar for misbrug af de trådløse netværk, eller eventuelle kriminelle aktiviteter.

25.4 Forudsætninger

Der skal være etableret internet på Kundens adresse for at SecureWiFi kan implementeres.

For at kunne skabe et trådløst net, som kontor pc' automatisk tilkobler sig til er følgende nødvendigt:

- Administratoradgang til velfungerende Windows Active Directory og Group Policy, RADIUS og CA services
- Omfattede klienter skal være medlem af Active Directory domænet og problemfrit modtage Group Policies

For at kunne skabe et isoleret trådløst net, som gæster og ikke-Windows enheder manuelt kan tilkoble er følgende nødvendigt:

- Managed switch-infrastruktur, der understøtter VLAN
- Lokal internetadgang
- Lokal firewall med ekstra "ben" til etablering af den isolerede zone

25.5 Betalingsplan

Ved opstart faktureres for oprettelse. Abonnement faktureres første gang efter førstkommende månedsskifte efter ikrafttrædelse. Herefter faktureres abonnementet månedsvis. Abonnementet opgøres altid med udgangspunkt i forrige periodes forbrug/tilkøb.

25.6 Opsigelse og håndtering af ophør

Aftalen er uopsigelig i de første 36 måneder (bindingsperiode). Efter bindingsperioden gentegnes aftalen automatisk for et år af gangen, medmindre den opsiges med 3 måneders varsel før udløb. Eventuel restperiode i aftalen tilbagebetales ikke.

I tilfælde af ophør vil itm8 lukke og nedtage de centrale dele af servicen. Data (konfigurationsoplysningerne) kan mod særskilt betaling udlæses og overdrages til Kunden. Anmodning om udlæsning af data skal ske skriftligt i forbindelse med opsigelsen.

26 SecureLan

26.1 Beskrivelse

Det kablede netværk er en fundamental del af virksomheders infrastruktur, og afhængigheden af dem stiller stadig større krav til opetid, omstilling og ændringer i behov. I traditionelle installationer foretages konfigurationsændringer direkte på hardwaren, f.eks. via en browser, men denne tilgang er utilstrækkelig, tidskrævende og behæftet med stor risiko for fejl. Derfor anvender man i dag i vid udstrækning controller-baserede switche, hvor konfiguration, provisionering og overvågning er styret centralt.

itm8 SecureLan er en samlet pakke, der har til formål at etablere og efterfølgende vedligeholde et stabilt og professionelt, controllerbaseret kablet net hos Kunden. Switchene installeres lokalt hos kunden og forbindes til itm8's controller service), som er en fleksibel platform til konfiguration, provisionering, softwareopdatering og overvågning af de tilsluttede netværksenheder.

26.2 Specifikation

Løsningen etableres hos Kunden og leveres dels som køb af hardware og dels som løbende abonnement.

Køb omfatter følgende:

- Selve hardwareudstyret (switche) som efterfølgende ejes af Kunden

Etableringen omfatter følgende:

- Test og kontrol af hardwareudstyr
- Softwareopdatering af hardware
- Adoption i controller
- Konfiguration af LAN switche

Det løbende abonnement omfatter følgende:

Det løbende abonnement er kun gældende for installationer hvor controlleren er hosted af itm8.

- Overvågning af adgangspunkter
- Retten til fremtidige softwareopgraderinger
- Installation af fremtidige softwareopdateringer
- Løbende sikkerhedskopiering af konfigurationen
- Mulighed for fjernkonfiguration

Opsætning af netværksudstyr på Kundens adresse og kabling/tilslutning til eksisterende netværksudstyr (LAN switche) er ikke omfattet af aftalen, men kan naturligvis udføres til almindelig timetakst. Kundespecifik konfiguration ud over det ovenfor nævnte, aftales efter behov og afregnes særskilt til almindelig timetakst.

26.3 Ansvarsfordeling

Kunden har ansvar for opsætning og tilslutning af hardwaren, samt at hardwareenhederne opbevares forsvarligt og ikke tager fysisk skade (køling, tyveri, brand m.m.). I tilfælde af fejl, som følge af en fysisk skade gælder fabriksgarantien ikke, og det forventes at Kunden erstatter udstyret for egen regning.

itm8 har ansvar for at holde øje med nye softwareoptagninger og vurdere om der bør foretages opgradering. Det er også itm8's ansvar at installere nye softwareopdateringer, hvis det vurderes nødvendigt. itm8 er ikke ansvarlig for softwarens kompatibilitet. Det er udelukkende et forhold mellem producenten og Kunden. Ved eventuelle fejl, vil itm8 dog kunne tilbageføre enheden til det tidligere software niveau og genindlæse konfigurationen fra backup.

itm8 tager ikke ansvar for misbrug af det kablede netværk, eller eventuelle kriminelle aktiviteter.

26.4 Forudsætninger

Der skal være etableret internet på Kundens adresse.

26.5 Betalingsplan

Ved opstart faktureres for oprettelse.

Abonnement faktureres første gang efter førstkommende månedsskifte efter ikrafttrædelse. Herefter faktureres abonnementet månedsvis. Abonnementet opgøres altid med udgangspunkt i forrige periodes forbrug/tilkøb.

26.6 Opsigelse og håndtering af ophør

Aftalen er uopsigelig i de første 36 måneder (bindingsperiode). Efter bindingsperioden gentegnes aftalen automatisk for et år af gangen, medmindre den opsiges med 3 måneders varsel før udløb. Eventuel restperiode i aftalen tilbagebetales ikke.

I tilfælde af ophør vil itm8 lukke og nedtage de centrale dele af servicen. Data (konfigurationsoplysningerne) kan mod særskilt betaling udlæses og overdrages til Kunden. Anmodning om udlæsning af data skal ske skriftligt i forbindelse med opsigelsen.

27 CloudPrint (P07E50)

27.1 Beskrivelse

Cloudbaseret printmanagement-plattform, der giver mulighed for at administrere og styre deres udskriftsinfrastruktur. Det gør det muligt for administratorer at opsætte og konfigurere printere, tildele printkvoter og spore og overvåge udskrivningsaktivitet.

27.2 Ansvarsfordeling

itm8 er forhandler af løsningen, der drives af en underleverandør som en SaaS løsning. itm8 formidler som sådan blot licenser til løsningen og påtager sig ikke et ansvar for løsningens driftsstabilitet.

itm8 konfigurerer, fejlsøger og driver løsningen, mod særskilt fakturering til almindelig timetakst.

27.3 Forudsætninger

Der kræves en klargjort Microsoft 365 tenant hvor alle omfattede brugere er oprettet.

27.4 Betalingsplan

Ved opstart faktureres for det aftalte antal brugere.

Ved udgangen af hver måned opgøres antallet af brugere automatisk.

Abonnement faktureres første gang efter førstkommande månedsskifte efter ikrafttrædelse. Herefter faktureres abonnementet månedsvis. Abonnementet opgøres altid med udgangspunkt i forrige periodes forbrug/tilkøb.

Forbrugt tid i forbindelse med drift og ændringer til løsningen afregnes pr. løbende time efter gældende timetakst.

27.5 Opsigelse og håndtering af ophør

Aftalen er uopsigelig i de første 12 måneder (bindingsperiode). Efter bindingsperioden gentegnes aftalen automatisk for et år af gangen, medmindre den opsiges med 3 måneders varsel før udløb. Eventuel restperiode i aftalen tilbagebetales ikke.

I tilfælde af ophør vil itm8 lukke og nedtage de centrale dele af servicen. Data udlæses ikke.

28 Centralt styret mailsignatur (P02E05)

28.1 Beskrivelse

Hvis du ikke kan styre dine medarbejders e-mail-signaturer centralt, sender virksomheden mange forskellige signaler. Med dette produkt gives en elegant løsning på et ellers stort administrativt problem.

28.2 Specifikation

Løsningen administreres i "skyen" og tilbydes i to udgaver "Brand" og "Campaign":

- "Brand" giver mulighed for central administration af signaturer og kampagner.
- "Campaign" giver fordelene fra Brand samt adgang til marketing modul med mulighed for automatisk kampagnestyling og statistisk rapportering for en given kampagnes udbredelse.

Løsningen kan arbejde sammen med Microsoft 365 således at brugere og dynamiske data (fx telefonnumre m.m.) automatisk bliver synkroniseret til signaturen. Signaturen kan anvendes i Outlook, webmail og på SmartPhone.

28.3 Ansvarsfordeling

itm8 er forhandler af løsningen, der drives af en underleverandør som en SaaS løsning via Microsoft Azure. itm8 formidler som sådan blot licenser til løsningen og påtager sig ikke et ansvar for løsningens driftsstabilitet.

itm8 konfigurerer, fejlsøger og driver selve AD-synkroniseringen og tilpasser signaturelementerne, mod særskilt fakturering til almindelig timetakst.

28.4 Forudsætninger

Der kræves en klargjort Microsoft 365 tenant hvor alle brugere er oprettet med gyldig Exchange Online licens.

28.5 Betalingsplan

Ved opstart faktureres for det aftalte antal brugere.

Ved udgangen af hver måned opgøres antallet af aktive brugere automatisk. Det sker med udgangspunkt i det antal brugere, der synkroniseres til løsningen via Active Directory. Kun brugere, der er synkroniseret til løsningen, kan gøre brug af løsningen. Synkroniseringen kan opsættes enten som "alle brugere" eller "afgrænset kun til brugere i en bestemt AD-gruppe". Som udgangspunkt anvendes den sidstnævnte mulighed, hvorfor der kan forventes øget administration og risiko for "fejl" (fx en ny bruger ikke får en dynamisk signatur, pga. manglende medlemskab af gruppen).

Abonnement faktureres første gang efter førstkommande månedsskifte efter ikrafttrædelse. Herefter faktureres abonnementet månedsvis. Abonnementet opgøres altid med udgangspunkt i forrige periodes forbrug/tilkøb.

Forbrugt tid i forbindelse med drift og ændringer til løsningen afregnes pr. løbende time efter gældende timetakst.

28.6 Opsigelse og håndtering af ophør

Aftalen er uopsigelig i de første 12 måneder (bindingsperiode). Efter bindingsperioden gentegnes aftalen automatisk for et år af gangen, medmindre den opsiges med 3 måneders varsel før udløb. Eventuel restperiode i aftalen tilbagebetales ikke.

I tilfælde af ophør vil itm8 lukke og nedtage de centrale dele af servicen. Udlæsning af signatur-filer kan ske mod særskilt betaling. Anmodning herom skal ske skriftligt.

29 Serverhosting (P07D10)

29.1 Beskrivelse

Cloud-baseret serverdrift bliver mere og mere udbredt – og det er med god grund. Teknologiens og internettets udvikling muliggør at centrale it-systemer ikke nødvendigvis skal være i nærheden af it-brugerne. Dermed kan virksomheder få fordele ved at deres it-brugere kan være mobile og ved at, hele eller dele af, den centrale it-drift kan outsources så virksomheden i højere grad kan koncentrere sig om egen kerneforretning.

itm8 tilbyder Serverhosting i to niveauer. Dels som "housing", hvor Kunden selv tager ansvar for driftsopgaver (fx opdateringer, overvågning, antivirus, backup og løbende eftersyn) og dels med tilkøb af "Server Management + Security", der er en del af Azure Management (se afsnit 13), hvor itm8 tager det samlede driftsansvar (anbefalet).

Med Serverhosting leveres en eller flere driftsklare servere inkl. strøm, køl, netværk m.m. Placeret i sikret datacenter på Dansk grund. Serverne dimensioneres efter behov og kan leveres med eller uden styresystem (fx Windows Server).

29.2 Specifikation

Der stilles udstyr og software til rådighed for drift af en eller flere af Kundens it-services. Den samlede løsning designes og dimensioneres i forhold til Kundens behov. Løsningen etableres i et lokalt sikret datacenter og den daglige drift varetages af itm8.

Aftalen omfatter som minimum Infrastructure-as-a-Service (IaaS), hvilket omfatter drift af følgende:

- Strøm
- Køling
- Internet
- Firewall (se afsnit 24)
- Lokalnetværk
- Diskkapacitet
- Serverhardware
- Virtualiseringslag

Typiske tillægsydelser, som er valgfrie, men er en forudsætning for nedenstående SLA:

- Styresystem (Windows Server)
- Server Management + Security (se afsnit 14)
- Antivirus (Microsoft Defender)

Øvrige valgfrie tillægsydelser:

- Krypteret fjernadgang (se afsnit 30, RemoteAccess og afsnit 31, RemoteAccessSMS)

29.3 Service Level Agreement (SLA)

Den leverede service drives efter høje standarder og højt sikkerhedsniveau, hvorfor høj opetid og tilgængelighed, under normale omstændigheder, kan forventes. Formelle garantier for driften følger dog det specifikke beredskabsniveau, der eventuelt tilknyttes aftalen (se nærmere i afsnit 7).

Aftalt åbningstid:

Det tidsrum hvor den leverede service er teknisk supporteret og hvor udbedring af fejl og mangler kan udføres (se nærmere specifikation under definitioner i afsnit 2). Afhængig af det aftalte beredskabsniveau udvides åbningstiden som specificeret herunder:

- Intet beredskab: Mandag til torsdag 8.00 til 16.00 og fredag 8.00 til 15.00 (helligdage undtaget)
- Beredskab Basis: Mandag til fredag 7.00 til 17.00 (helligdage undtaget)
- Beredskab Standard: Alle dage 7:00 til 22:00
- Beredskab Pro: Alle dage hele døgnet (24/7/365)

Tilgængelighed

itm8 er særligt opmærksom på vigtigheden af tilgængelige og brugbare systemer i den aftalte åbningstid og tilstræber en tilgængelighed på minimum 99 %.

Oppetid

Den leverede service er almindeligvis brugbar 24 timer i døgnet alle årets dage med respekt for service- og backupvinduer. Afhængig af det aftalte beredskabsniveau garanteres følgende oppetid:

- Intet beredskab: Ingen garanti
- Beredskab Basis: 98 %
- Beredskab Standard: 99 %
- Beredskab Pro: 99 %

Pålidelighed

Det er itm8's målsætning at den gennemsnitlige tid mellem fejl, der medfører nedetid i servicen er mindst 12 måneder.

Reaktionstid

Reaktionstid følger de betingelser, der er gældende for dækningsperioden i det eventuelt tilknyttede beredskab (se afsnit 7). Det vil sige at der ikke ydes en særlig garanti for Kunder, der ikke har en beredskabsaftale og en garanti for reaktion inden for 4 timer for Kunder med en beredskabsaftale.

Reetableringstid

Enhver enhed i datacentret, der indgår i produktionen af denne service kan reetableres senest efter 3 hverdage i tilfælde af enhedens nedbrud. Reetableringstid kan afkortes ved tilkøb af Disaster Recovery, som er inkluderet med Server Management + Security (se afsnit 14).

Servicevindue

Der er servicevindue alle søndage fra 00.00 til 15.00.

Backupvindue

Backup udføres kun i det omfang at der er tilkøbt Server Management + Security (se afsnit 14) inkl. Backup og i så fald er der backupvindue alle dage fra 21.00 til 05.00 og yderligere lørdag 05.00 til 15.00.

Patch management

Patch management udføres kun i det omfang at der er tilkøbt Server Management + Security (se afsnit 14).

29.4 Ansvarsfordeling

Al anvendt software i løsningen skal være korrekt licenseret. itm8 har kun ansvar for licenser til software, som itm8 har installeret og kun i det omfang og antal de fremgår af faktura. Det er Kundens ansvar at det stemmer overens med de faktiske forhold.

itm8 har ansvaret for at serveren, styresystemet (hvis tilkøbt) og de tilknyttede services er tilgængelige og kører stabilt. Kunden eller dennes samarbejdspartner på området har ansvar for drift af alle forretnings-specifikke systemer, f.eks. ERP, BI, EDI m.m.

itm8 kan kun stå inde for den samlede løsning, hvis kun itm8 har adgang med administrator rettigheder. Hvis Kunden eller samarbejdspartnere kræver adgang som administrator, vil systemets tilgængelighed og driftsstabilitet være et fælles ansvar partnerne imellem (hvilket i praksis undtager itm8 fra de fleste forpligtelser).

Selvom itm8 overvåger og vedligeholder den hostede server, kan der alligevel opstå fejl eller problemer hvor Kunden har brug for hjælp. I det tilfælde at aftalte funktioner, specificeret i dette afsnit, ikke virker vil itm8 udbedre fejlen uden ekstra beregning.

I tilfælde hvor Kunden ønsker løsningen tilpasset eller udvidet vil itm8 udføre opgaven mod særskilt betaling. Det er også gældende i forbindelse med brugersupport (medmindre det er omfattet af en aftale om fastpris brugersupport).

29.5 Forudsætninger

Geninstallation af services/applikationer som altovervejende skyldes Kundens eller dennes samarbejdspartneres fejl eller mangler er ikke indeholdt i aftalen.

Konsulentbistand og øvrige udgifter i forbindelse med programopdateringer ud over almindeligt tilgængelige sikkerhedsopdateringer fra Microsoft er ikke indeholdt i aftalen.

Fejlsøgning og udbedring af problemer, der skyldes forhold hos Kundens selv, f.eks. fejl på pc, terminal eller printer er ikke omfattet af aftalen (medmindre der er indgået aftale om fastpris brugersupport).

Tilgængeligheden af løsningen er betinget af at Kunden har adgang til en velfungerende internetforbindelse. Internetforbindelse hos Kunden skal minimum have en båndbredde, som svarer til 250 Kb gange antallet af samtidige brugere. F.eks. 20 brugere = minimum 5 Mb.

Som standard kan brugere ved opkobling udskrive til de printere som er defineret lokalt på den pc-arbejdsplads, der kobles op fra (forudsat at styresystemet er Windows 10 eller nyere og med nyeste opdateringer fra Microsoft). itm8 kan om ønsket levere både pc'er og Windows styresystem, der fungerer med den hostede løsning.

Afhængigt af behov kan det være nødvendigt at itm8 opretter Kundens printere som netværksprintere. I sådanne tilfælde er det ikke alle printermodeller der understøttes. itm8 kan om nødvendigt tilbyde printere, som virker i løsningen.

Alle oplyste priser er med udgangspunkt i gældende energipriser på det tidspunkt aftalen blev indgået. Såfremt energiudgifterne ændres i opadgående retning, forbeholder itm8 sig ret til at pålægge en energifgift for dækning af de øgede energiudgifter. Eventuelle ændringer i energifgifter vil i så fald blive dokumenteret.

Alle oplyste priser er med udgangspunkt i gennemsnitligt båndbredde forbrug på maksimalt 2 Mbit/s målt over en 30 dages periode. Ved et vedvarende højere forbrug forbeholder itm8 sig ret til at hæve den månedlige pris med kr. 100,- pr. 1 Mbit/s gennemsnitligt overforbrug.

29.6 Betalingsplan

Ved opstart faktureres for oprettelse.

Abonnement faktureres første gang efter førstkommande månedsskifte efter ikrafttrædelse. Herefter faktureres abonnementet månedsvis. Abonnementet opgøres altid med udgangspunkt i forrige periodes forbrug/tilkøb.

29.7 Opsigelse og håndtering af ophør

Aftalen er uopsigelig i de første 36 måneder (bindingsperiode). Efter bindingsperioden gentegnes aftalen automatisk for et år ad gangen, medmindre den opsiges med 3 måneders varsel før udløb. Eventuel restperiode i aftalen tilbagebetales ikke.

I tilfælde af ophør vil itm8 lukke og nedtage de centrale dele af servicen. Data kan mod særskilt betaling udlæses og overdrages til Kunden. Anmodning om udlæsning af data skal ske skriftligt i forbindelse med opsigelsen.

30 RemoteAccess (P05C05)

30.1 Beskrivelse

Adgang til interne it-ressourcer er grundlæggende begrænset til kun at omfatte it-brugere som er fysisk til stede i virksomheden, da adgang udefra bør være begrænset af en firewall (fx itm8 SecureWan). Mobile it-brugere kan altså ikke få forbindelse til fx økonomisystemet uden at den specifikke trafik tillades gennem firewallen. For at det kan ske på en sikker måde kræves at der etableres en privat og krypteret forbindelse (VPN) mellem det interne netværk og den eksterne klientenhed, it-brugeren anvender.

Traditionelle VPN løsninger er ofte ufleksible og vanskelige at administrere/anvende (kan fx kræve at der på forhånd er installeret specielt software på de klientenheder, der skal kunne bruges til fjernopkobling).

Formålet med itm8 SecureAccess er at give mobile it-brugere nem og fleksibel adgang til udvalgte interne it-ressourcer uden at gå på kompromis med sikkerheden. Der kræves ikke lokalt installeret software eller stilles krav til brugernes itfærdigheder, da forbindelsen etableres i baggrunden. Sikkerheden kan desuden skærpes yderligere ved at kræve en ekstra kode, som sendes via SMS, ved login (se særskilt produkt P05C10).

30.2 Specifikation

Løsningen etableres enten hos Kunden (OnPremise) eller som en del af en cloud/hosted løsning hos itm8. Den leveres dels som køb/leje af hardwareenheden og dels som et løbende abonnement.

Køb omfatter følgende:

- Selve hardwareudstyret som efterfølgende ejes af Kunden

Leje omfatter følgende:

- Selve hardwareudstyret som efterfølgende ejes af itm8
- Håndtering af eventuelle fremtidige fejl på hardwareudstyr (herunder ombytning og genindlæsning af sikkerhedskopi fra defekt/udskiftet udstyr)

Etableringen omfatter følgende:

- Test og kontrol af hardwareudstyr
- Grundlæggende konfiguration (standard regler)

Det løbende abonnement omfatter følgende:

- Retten til fremtidige softwareopgraderinger
- Installation af fremtidige softwareopdateringer
- Løbende sikkerhedskopiering af konfigurationen
- Garanti på omfattet hardware (hvilket betyder at der kan være fabriksgaranti i hele produktets levetid)

Opsætning på Kunden adresse og tilslutning til internettet samt til øvrige itm8 SecureWan enheder (vpn) afregnes til almindelig timetakst).

30.3 Ansvarsfordeling

Kunden har ansvar for at selve hardwareenheden opbevares forsvarligt og ikke tager fysisk skade (køling, tyveri, brand m.m.). Dette gælder uanset om den er købt eller lejet. I tilfælde af fejl, som følge af en fysisk skade gælder fabriksgarantien ikke og det forventes at Kunden erstatter udstyret for egen regning. Hvis enheden er placeret hos itm8 er det tilsvarende itm8's ansvar.

itm8 har ansvar for at holde øje med nye softwareoptagninger og vurdere om der bør foretages opgradering. Det er også itm8's ansvar at installere nye softwareopdateringer, hvis det vurderes nødvendigt.

itm8 er ikke ansvarlig for softwarens kompatibilitet. Det er udelukkende et forhold mellem producenten og Kunden. Ved eventuelle fejl, vil itm8 dog kunne tilbageføre enheden til det tidligere software niveau og genindlæse konfigurationen fra backup.

itm8 tager ikke ansvar for problemer, der skyldes kriminelle aktiviteter (fx hacking).

30.4 Forudsætninger

Der skal være etableret en firewall, der understøtter løsningen (fx itm8 SecureWan).

Der skal købes og tildeles et SSL-sikkerhedscertifikat (remote."kunde".dk).

30.5 Betalingsplan

Ved opstart faktureres for oprettelse.

Abonnement faktureres første gang efter førstkommande månedsskifte efter ikrafttrædelse. Herefter faktureres abonnementet månedsvis. Abonnementet opgøres altid med udgangspunkt i forrige periodes forbrug/tilkøb.

30.6 Opsigelse og håndtering af ophør

Aftalen er uopsigelig i de første 12 måneder (bindingsperiode). Efter bindingsperioden fortsætter aftalen uændret og kan opsiges med 3 måneders varsel af begge parter. Eventuel restperiode i aftalen tilbagebetales ikke.

I tilfælde af ophør vil itm8 lukke og nedtage de centrale dele af servicen. Data (konfigurationsoplysningerne) kan mod særskilt betaling udlæses og overdrages til Kunden. Anmodning om udlæsning af data skal ske skriftligt i forbindelse med opsigelsen. Er der tale om lejet hardwareudstyr skal det returneres til itm8 i fin og brugbar stand.

31 RemoteAccessSMS (P05C10)

31.1 Beskrivelse

For at få adgang til it-ressourcer skal brugerne normalt angive deres bruger-id og tilhørende adgangskode. Denne fremgangsmåde er kun sikker hvis adgangskoden er hemmelig for alle andre end brugeren selv (og forbliver det). Sikkerheden kan øges ved at kræve komplicerede koder samt ved at kræve koden ændret med jævne mellemrum, men der kan ikke opnås garanti for at koden, til en hver tid, holdes hemmelig.

Formålet med itm8 SecureAccessSMS er at kræve en ekstra adgangskode ved login (2 faktor autentifikation). Den ekstra adgangskode er en en-gangs-kode, der automatisk genereres og sendes via SMS eller mail. Dermed kan man kun få adgang hvis man både kender bruger-id/adgangskode og har adgang til den mobiltelefon eller mailkonto, som modtager koden.

itm8 SecureAccessSMS kan integreres med en lang række log-in tjenester (fx itm8 SecureAccess).

31.2 Specifikation

Ved login skal brugeren angive bruger-id og adgangskode som normalt. Derefter vil brugeren blive bedt om at angive en-gangs-koden. En-gangs-koden vil blive sendt til brugere enten via SMS eller e-mail (som kan tjekkes via webmail).

SMS-tjenesten er kun tilgængelig for danske telefonnumre (numre der starter med +45). Brugernes mobilnummer angives i Active Directory under fanen "Telephones" i feltet "Mobile". Hvis det nummer, der her er angivet, ikke starter med +45 vil beskeden i stedet blive afsendt som e-mail (til den adresse, der er angivet som primær e-mailadresse for den pågældende bruger).

31.3 Ansvarsfordeling

itm8 sikrer at de centrale systemer fungerer. itm8 kan dog ikke tage ansvar for om eller hvornår SMS'er eller e-mail modtages. Det er den respektive teleudbyders ansvar.

Beskeder sendes til det telefonnummer eller den e-mailadresse, der er angivet for brugeren i Kundens Active Directory. Det er Kundens ansvar at disse oplysninger er angivet korrekt.

31.4 Forudsætninger

Der kræves en supporteret login-tjeneste at integrere imod. Dvs en enhed der understøtter "challenge response".

Der kræves en Windows Server 2008 R2 eller nyere til installation af "Microsoft Network Policy Server" og softwareklient.

Der skal være adgang til ovennævnte server fra itm8's SecureAccessSMS på følgende port: LDAP (TCP 389).

Der skal være "Radius" adgang mellem login-enheden og login-tjenesten.

31.5 Betalingsplan

Ved opstart faktureres for oprettelse.

Abonnement faktureres første gang efter førstkommande månedsskifte efter ikrafttrædelse. Herefter faktureres abonnementet månedsvis. Abonnementet opgøres altid med udgangspunkt i forrige periodes forbrug/tilkøb.

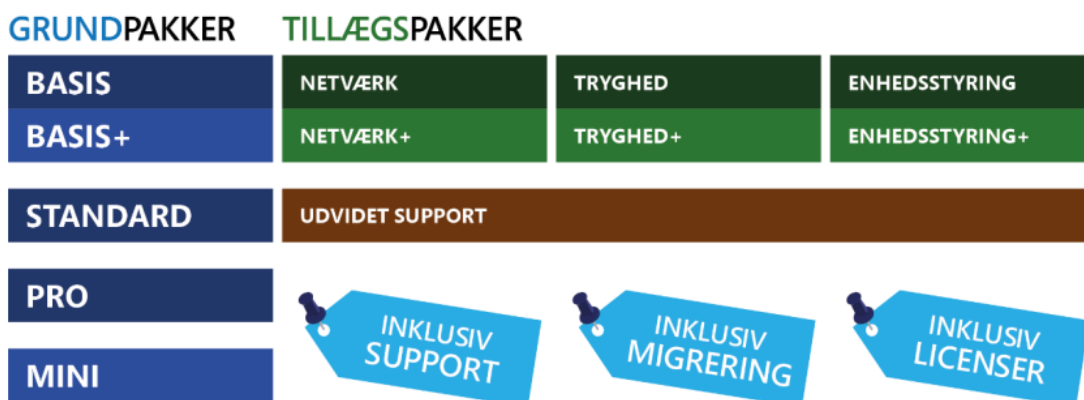
31.6 Opsigelse og håndtering af ophør

Aftalen er uopsigelig i de første 12 måneder (bindingsperiode). Efter bindingsperioden fortsætter aftalen uændret og kan opsiges med 3 måneders varsel af begge parter. Eventuel restperiode i aftalen tilbagebetales ikke.

I tilfælde af ophør vil itm8 lukke og nedtage de centrale dele af servicen. Der er ingen data forbundet med denne serviceydelse.

32 Den hybride arbejdsplads, leveret som All inclusive

All inclusive er et outsourcingkoncept for den hybride arbejdsplads, der med udgangspunkt i Microsoft 365 og tilhørende teknologier, definerer et fastlagt niveau for den grundlæggende it-drift og samler relevante produkter, tjenester og knowhow i en fleksibel pakkemodel, der kan sammensættes så det matcher dit behov og budget.



32.1 Overordnet beskrivelse og generelle definitioner

Konceptet består af et antal "All inclusive" pakker, der afregnes til fast pris, pr. bruger, pr. måned. "All inclusive" pakkerne koeksisterer med vores forbrugsafregnede leverancekoncept (pay-as-you-go), der kan supplere de fast definerede grænser med leverancer, der afregnes særskilt (fx ekstra services, udstyr eller tilpassede løsninger).

"All inclusive" omfatter fire **GRUNDPAKKER**: BASIS, BASIS+, STANDARD og PRO samt en **SUPPLEMENTSPAKKE**: MINI, der kan supplere grundpakkerne med en begrænset og billigere brugertype. Grundpakkerne kan udvides med en eller flere **TILLÆGSPAKKER**. Tillægspakkerne findes i en "almindelig" udgave og en udvidet "plus" udgave, der foruden indholdet af den almindelige udgave tilføjer ekstra funktionalitet.

Grænsen mellem "All-Inclusive" og forbrugsafregnet (pay-as-you-go) kaldes *Baseline*. Det er altså den linje, der adskiller det, der er "gratis" med og det, som ikke er. De følgende afsnit i dette og tilhørende afsnit definerer denne baseline.

32.2 Specifikation

Alle pakker er prissat som pris pr. bruger pr. måned (oplyst ex. moms). Prisen kalkuleres som en sum af alle valgte pakker. Kalkulationen tager højde for en række faktorer, der sikrer en fair pris på tværs af virksomhedstyper og størrelser. Der er tale om en engangskalkulation. Der sker ikke automatisk en ny beregning hvis faktorerne senere ændres. Hvis særlige forhold gør sig gældende, kan eventuel genberegning ske ved årlige statusmøder eller ved anmodning. itm8 alene vurderer om de særlige forhold kan retfærdiggøre en genberegning. Genberegnet lavere pris, vil medføre ny bindingsperiode.

Den samlede pris reguleres efterfølgende med den beregnede pris pr. brugertype (grund eller mini) ved ændring i medarbejderstaben. Opjusteres ved ansættelser eller nedjusteres ved fratrædelser. Dog kan nedjustering kun ske ved aftalens fødselsdag (en gang årligt) og skal varsles mindst en måned før. Antallet af brugere kan maksimalt reguleres 10% under udgangspunktet for beregningen. Det vil sige at hvis udgangspunktet fx er 20 grundpakke brugere, kan dette ikke reguleres ned til under 18 brugere. Undtaget er dog mini brugere, der (ved fødselsdag) kan reguleres helt ned til 0.

32.3 Ansvarsfordeling

itm8 er ansvarlig for løsningen, der dog også drives af en eller flere underleverandører hvoraf Microsoft er den væsentligste. itm8's ansvar og handlemuligheder er begrænset af disse underleverandører og kan som sådan ikke påtage sig det fulde ansvar for løsningens driftsstabilitet. itm8 påtager sig dog ansvar for at opretholde og genskabe drift i videst muligt omfang i dialog og samråd med underleverandører og dermed friholde kunden fra selv at skulle forholde sig til det.

Force majeure

Udefrakommende hændelser, der ikke kan forudsiges, forhindres eller på anden måde er ude af itm8's kontrol er generelt ikke omfattet af aftalen. itm8 kan således ikke pådrages ansvar og ej heller forventes at kunne afhjælpe eventuelle problemer med kort varsel (afhængig af hændelsens karakter). Dog tilbydes cyberforsikring til kunder, der har taget fornødne forholdsregler (se nærmere i særskilt afsnit herom).

32.4 Forudsætninger

Enhver bruger, der skal have adgang til it-ressourcer i løsningen, skal have en særskilt identitet og derfor være omfattet af enten den valgte grundpakke (BASIS, BASIS+, STANDARD eller PRO) eller supplementspakken MINI. Uden en sådan tilknytning, kan en person ikke tilgå nogen ressourcer i løsningen.

Fairness begrænsning

Hele konceptet er generelt bygget på fairness, der går begge veje. Kunden bør ikke overforbruge og itm8 bør ikke være smålige. Det er en forudsætning for gensidig succes at begge parter forstår at fastpris indebærer en grad af elastik, som bør behandles med respekt. I tilfælde af at den ene part, mener elastikken er for stram eller løs, forventes det afklaret via almindelig dialog mellem parterne.

32.5 Betalingsplan

Når en ny kontrakt indgås, aftales samtidig hvornår projektet skal udføres og forventet leveringsdato (driftsstart). Når projektet påbegyndes, får itm8 udgifter til diverse underleverandører (fx Microsoft licenser). Kunden kan have delvis værdi af dem, men ikke den fulde værdi før projektet er afleveret. For at imødekomme både kunden og itm8 sker fakturering i projektføreløbet med 50% rabat i forhold til den samlede aftalte pris.

- Første "halve" faktura falder således efter første månedsskifte efter projektstart.
- Første "hele" faktura falder efter første månedsskifte efter projektaflevering.

Kontraktens bindingsperiode regnes fra første "hele" fakturadato (altså fra driftsstart).

Der faktureres månedsvis for det antal brugere, der automatisk opgøres ved udgangen af forrige måned. Det vil sige at afregning sker på baggrund af det antal brugere, der har haft adgang til løsningen i måneden før.

Forbrugt tid i forbindelse med løsning af opgaver, der ikke er omfattet af aftalen (uden for "baseline") afregnes særskilt pr. løbende time efter gældende timetakst.

Oprettelse/etableringsafgift

Oprettelse og migrering (onboarding) er inklusiv, men foranalyse vil muligvis afdække ting, der er udenfor baseline og derfor afregnes særskilt. Efter nærmere aftale, kan ekstraarbejder leveres til fast aftalt pris.

32.6 Opsigelse og håndtering af ophør

Aftalen er uopsigelig i 36 måneder (bindingsperiode) medmindre andet er udtrykkeligt aftalt skriftligt. Efter bindingsperiodens udløb fornyes aftalen med ny 12 måneders bindingsperiode. Aftalen fornyes således fremover automatisk med en ny 12 måneders periode i forbindelse med udløb af den tidligere bindingsperiode, med mindre denne opsiges med mindst 3 måneders varsel før udløb. Eventuel restperiode i aftalen tilbagebetales ikke.

Bindingsperiode regnes fra første "hele" faktureringsdato.

I tilfælde af ophør vil itm8 lukke og nedtage de centrale dele af servicen. Udlæsning af data vil ske mod særskilt betaling. Anmodning herom skal ske skriftligt.

Skift, tilføjelse eller opsigelse af pakker

Det er muligt at skifte mellem pakker under følgende betingelser:

Opgradering af en grundpakke

Det er til enhver tid muligt at opgradere en grundpakke fra et lavere til et højere niveau (fx fra BASIS til BASIS+ eller BASIS til STANDARD m.m.).

I det tilfælde vil itm8 "gratis" konvertere de grundlæggende licenser og etablere/konfigurere nye services. Fakturering for den nye grundpakke vil ske førstkommande månedsskifte. Den aftalte bindingsperiode vil blive nulstillet pr. denne faktureringsdato og således vil en ny fuld bindingsperiode træde i kraft.

Nedgradering af en grundpakke

Ønskes at nedgradere en grundpakke fra et højere til et lavere niveau (fx fra PRO til STANDARD) er det kun muligt i forbindelse med udløb af bindingsperioden (eller mod betaling af et særskilt buy-out beløb). Buy-out beregnes som "prisforskellen mellem ny og gammel grundpakke" ganget med "antal måneder tilbage i bindingsperiode" ganget med "antal brugere".

I det tilfælde vil itm8 "gratis" konvertere de grundlæggende licenser og fjerne/konfigurere overflødige services. Fakturering for den nye grundpakke vil ske førstkommande månedsskifte. Den aftalte bindingsperiode vil blive nulstillet pr. denne faktureringsdato og således vil en ny fuld bindingsperiode træde i kraft.

Tilføjelse af ekstra tillægspakke

Ønskes at tilføje en tillægspakke eller opgradere en standard tillægspakke til en +pakke, kan det ske når som helst.

I det tilfælde vil itm8 gratis etablere/konfigurere de nye services. Fakturering for den ekstra tillægspakke vil ske førstkommande månedsskifte. Den aftalte bindingsperiode vil blive nulstillet for den pågældende tillægspakke pr. første faktureringsdato og således vil en ny fuld bindingsperiode for den pågældende tillægspakke træde i kraft.

I tilfælde af opsigelse af hele aftalen vil der dermed opstå en skæv bindingsperiode mellem pakker tilføjet på forskellige tidspunkter. Generel opsigelse kan derfor først ske ved udløb af den pakke med længste bindingsperiode (eller mod særskilt betaling af buy-out).

Opsigelse af tillægspakke

Ønskes at fravælge en tillægspakke eller nedgradere en +pakke tillægspakke til en standardpakke, er det kun muligt i forbindelse med udløb af bindingsperioden (eller mod betaling af et særskilt buy-out beløb). Buy-out beregnes som "pakkens pris" ganget med "antal måneder tilbage i bindingsperiode" ganget med "antal brugere".

I det tilfælde vil itm8 "gratis" fjerne de overflødige services.

32.7 Definition af "inklusiv migrering" (onboarding)

Migrering dækker over alt det arbejde, der skal til for at onboarder en ny kunde (eller på et senere tidspunkt onboarder en ekstra tilvalgt tillægspakke). Det vil fx sige:

- Foranalyse
- Design
- Dokumentation
- Projektledelse og koordinering af eventuelle workshops
- Opsætning/konfiguration af systemer
- Dialog med 3. parts leverandører
- Migrering af brugere og data
- Overlevering til drift og support

Foranalyse kan afsløre ting, der er uden for baseline

Inden reel projektstart (men dog muligvis efter kontraktunderskrift) udføres en detaljeret analyse, der danner grundlag for det endelige løsningsdesign. Analysen vil muligvis afsløre forhold, der ikke er indregnet i de valgte pakker og som der derfor skal tages særskilt stilling til. Afhængig af omfanget kan betingelser aftales via mail eller via formelt dokument til ændringsanmodning. Samme procedure følges hvis der under projektet opstår nye ønsker (eller afdækkes forhold, som foranalysen ikke har kunnet tage højde for). Med udgangspunkt i det overblik foranalysen har skabt, designes den grundlæggende løsning.

Projektledelse og koordinering af eventuelle workshops

Der udpeges en projektleder, der har ansvar for det samlede projektforløb. Visse leverancer omfatter en workshop for bedre forankring i kundens forretning/ønsker. Fx vedr.:

- Migrering af filer til Teams og/eller OneDrive
- Beskyttelse af dokumenter

Det er afgørende at kunden deltager aktivt i disse workshops.

Opsætning af systemer og dialog med 3. part

Udgifter til 3. part er ikke omfattet og i alle tilfælde vil være et anliggende mellem kunden og 3. part direkte.

Migrering

Typisk omfatter migrering følgende elementer:

- Brugere, som enten oprettes på ny i helt nyt miljø eller som genbrug af eksisterende miljø (hvis, det vurderes mest hensigtsmæssigt).

- Post, kalender og kontaktpersoner. Vi migrerer maildata fra alle de systemer, der understøttes af Microsoft og/eller standard migreringssoftware, med de begrænsninger de har.
- Filer/dokumenter migreres manuelt eller via migreringssoftware. Det gøres på den måde og til de placeringer, der er fastlagt på eventuelle workshops.
- Eksisterende printere understøttes (ENHEDSSTYRING+ kræves), hvis Microsoft understøtter de enkelte modeller.
- Pc'ere omlægges til Windows 10 Business/Enterprise i forhold til valgte tillægspakker (ENHEDSSTYRING kræves) og konkret afstemning med kunden.
- SmartPhones og tablets gøres administrerbare (ENHEDSSTYRING kræves) og konkret afstemning med kunden.

Klassiske systemer fx SQL, ERP-system og øvrige 3. part forretningssystemer, migreres ikke som en del af løsningen. Er der tilvalgt UDVIDET SUPPORT tillægspakke, vil brugersupport af de underliggende Windows servere være omfattet af fri support, men migreringsprojekt til fx Azure vil afregnes særskilt, evt. i samarbejde med 3. part leverandør (udgifter til 3. part leverandører er ikke medregnet).

32.8 Definition af "inklusiv support"

Overordnet defineres "inklusiv support" som alt det, der skal til for at holde alle kundens brugere kørende indenfor den baseline, som er omfattet af de pakker, der er tilvalgt. Det betyder dog samtidig at ønsker om ændringer, der går ud over baseline ikke er omfattet. Se definitionen for de enkelte pakkers indhold for detaljer.

Den inkluderede support omfatter opgaver, der kan løses hos itm8 (altså er onsite arbejde ikke med). Dog kan itm8 vælge at udføre opgaver hos kunden, hvis itm8 vurderer det løser en omfattet opgave mere hensigtsmæssigt.

Support udføres i itm8s åbningstid. Er der valgt udvidet beredskab kan kritiske fejl håndteres inden for den valgte beredskabsperiode. Se afsnit 7 for detaljer.

Eksempler på ting, der er omfattet

- Kvalificering af indkomne opgaver og håndtering af evt. overdragelse til 3. part (SPOC, Single Point Of Contact)
- Oprettelse, ændring og nedlæggelse af brugere
- Håndtering af glemt eller spærret adgangskode
- Tilføjelse, fjernelse eller ændring af gruppe-medlemskaber/rettigheder
- Hjælp til anvendelse og fejlhåndtering af it-udstyr (pc, tablet, smartphone), såfremt tillægspakken ENHEDSHÅNDBEREDSKAB er tilvalgt
- Hjælp til anvendelse og fejlhåndtering af print fra pc'ere, såfremt tillægspakken ENHEDSHÅNDBEREDSKAB+ er tilvalgt
- Fjernelse af vira for enkeltstående pc'ere (dog kun hvis der forefindes brugbar vejledning), såfremt TRYGHED pakken er tilvalgt. Ved større angreb, der omfatter mange pc'ere/data betragtes det som force majeure, og den risiko bør afdækkes via forsikrings-selskab eller via itm8 cyberforsikring (se særskilt afsnit)
- Genskabelse af slettede dokumenter (kræver TRYGHED+)

- Undersøgelse af om it-udstyr er dækket af produktgaranti (samt fejlmelding, hvis det er dækket)

Eksempler på ting, der IKKE er omfattet (listen er ikke udtømmende)

- Nye tiltag/løsninger eller funktionsmæssige ændringer af bestående miljø (ud over baseline)
- Opgaver der kræver fysisk tilstedeværelse (aftalen dækker som udgangspunkt kun opgaver, der kan løses remote eller hos itm8)
- Hjælp til brugen af forretnings-specifikke applikationer fx ERP, CRM eller produktionssystemer (medmindre løsningen leveres/drives af itm8 og tillægspakken UDVIDET SUPPORT er tilvalgt). I ingen tilfælde er omkostninger til 3. part dækket og afholdes altid af kunden selv
- Installation eller geninstallation af styresystem/applikationer (medmindre tillægspakken ENHEDSHÅNTERING er tilvalgt)
- Opsætning og konfiguration af printere (medmindre tillægspakken ENHEDSHÅNTERING+ er tilvalgt)
- Reparation eller udskiftning af it-udstyr
- Problemer der skyldes u hensigtsmæssig brug (fx porno, piratkopiering eller brug af uautoriserede programmer)

32.9 Definition af grundpakker

I det følgende gives et overblik over grundpakker og, i overskriftsform, deres overordnede indhold. Yderligere detaljer defineres i næste afsnit. Bemærk at grundpakker ikke kan blandes. Hver virksomhed vælger en grundpakke, der skal omfatte alle brugere (dog med undtagelse af MINI, som kan supplere en den valgte grundpakke).

32.10 BASIS grundpakken

For den mindre organisation med basale it-behov. Pakken omfatter følgende:

- Office pakken (Microsoft Apps) på 5 enheder (som kunden dog selv skal installere og administrere – fordi ENHEDSSTYRING ikke er mulig)
- E-mail
- Lagerplads til filer og dokumenter

Det er altså basalt set en online service der leveres, hvor al anden administration afregnes særskilt eller klares af kunden selv (medmindre det er omfattet af tillægspakker). Bemærk at der er mange funktioner i tillægspakker, der ikke er mulige i kombination med BASIS grundpakken.

32.11 BASIS+ grundpakken

For den mindre organisation med basale it-behov, der dog ønsker mere sikkerhed, samarbejde og funktioner i tillægspakker. BASIS+ grundpakken er en udvidelse af BASIS pakken, der muliggør flere funktioner i tillægspakker (fordi fx Windows 10/11 er med i licensen). BASIS+ tilføjer foruden muligheden for flere tillægspakker og alt det, der er med i BASIS, følgende:

- Office pakken (Microsoft Apps) på 5 enheder (også på eventuelt fjernskrivebord)
- Windows 10/11 på 5 enheder (kræver dog tillægspakken ENHEDSSTYRING for at være omfattet af support)
- Groups & Teams Management Basis

Det er altså basalt set også en online service der leveres, hvor al anden administration afregnes særskilt eller klares af kunden selv (medmindre det er omfattet af tillægspakker). Bemærk at med BASIS+ grundpakken er mange flere funktioner i tillægspakker mulige, end i kombination med BASIS grundpakken.

32.12 STANDARD grundpakken

For organisationen, der ønsker høj sikkerhed og adgang til tidssvarende samarbejdsværktøjer. Pakken omfatter følgende:

- Office pakken (Microsoft Apps) på 5 enheder (også på eventuelt fjernskrivebord)
- Windows 10/11 på 5 enheder
- E-mail med op til 100 GB postkasse
- Mail Security Management, Basis
- Op til 5 TB lagerplads til filer og dokumenter
- Groups & Teams Management Basis
- Onlinemøder, tale og chat
- Professionel mailprofilering (dynamisk mailsignatur)
- Selvbetjent nulstilling af glemt kodeord
- Flydende brugerprofil (indstillinger og favoritter følger med rundt)
- Beskyttelse af dokumenter
- Branding/logotilpasning STANDARD grundpakken sammen med NETVÆRK+, TRYGHED+ og ENHEDSSTYRING+ er vores anbefalede generelle minimumsniveau for alle virksomheder og vil tilsammen give cyberforsikring som ekstra merværdi.

32.13 PRO grundpakken

For den innovative og fremsynede organisation, der ønsker højeste sikkerhed, de bedste samarbejdsværktøjer og forretningsindsigt. Pakken omfatter de samme services som i STANDARD, samt følgende services:

- Mail Security Management Pro (dog eksklusiv licens til SIKKERMAIL, hvis det ønskes tilvalgt)
- Groups & Teams Management Pro (der inkluderer opsætning af Microsoft Teams telefoni – dog eksklusiv udgifter til teleoperatør)
- Forretningsindsigt og KPI måling (Business Intelligence)
- Automatisk kryptering af dokumenter
- Central administration af firmakontakter og -kalender
- Avanceret trusselsbeskyttelse (Windows) PRO grundpakken sammen med NETVÆRK+, TRYGHED+ og ENHEDSSTYRING+ vil tilsammen give cyberforsikring som ekstra merværdi.

32.14 MINI supplementspakken

Lagermedarbejdere eller servicefolk i marken har muligvis ikke behov for alle funktionerne i den valgte grundpakke. Derfor tilbyder vi, som supplement en mini-pakke, der giver disse brugere adgang til basale funktioner til en reduceret pris. Pakken omfatter følgende:

- Microsoft Office på web og mobil (altså ingen "rigtig" Office pakke, men adgang til den via web eller SmartPhone apps)
- E-mail og kalender med 2 GB postkasse
- 2 GB lagerplads til filer og dokumenter (som er et begrænset personligt OneDrive)
- Adgang til Microsoft Teams og SharePoint Online så firmaets startsideportal og fælles dokumenter kan tilgås

Følgende særlige krav er gældende for MINI brugere. MINI kan kun tildeles til brugere uden en dedikeret enhed. En dedikeret enhed er en computerenhed, der bruges til arbejde på en 10,9" skærm eller større, og som anvendes af brugeren i mere end 60 % af brugerens samlede arbejdstid i enhver given 90-dages periode.

32.15 Definition af "Office pakken på 5 enheder"

Afhængig af valgt grundpakke følger retten til 5 installationer af Microsoft Office pr. bruger (dog ikke for MINI pakken).

For kunder der har tilvalgt ENHEDSSTYRING, følger automatik til at installere og vedligeholde Office på de enkelte pc'ere. Dette arbejde er ellers ikke omfattet.

32.16 Definition af "Windows 10/11 på 5 enheder"

Afhængig af valgt grundpakke følger retten til 5 installationer af Windows 10/11 pr. bruger (dog ikke for BASIS og MINI pakkerne). Det er væsentligt at vælge en pakke med Windows 10/11 licens for at få mulighed for at standardisere alle arbejdspladser (desuden er den inkluderede support kun omfattet på arbejdspladser med Windows 10/11).

OBS. For kunder der har tilvalgt ENHEDSSTYRING og TRYGHED følger automatik til at installere og vedligeholde Windows 10 på de enkelte pc'ere. Dette arbejde er ellers ikke omfattet.

OBS. Bemærk at den medfølgende Windows 10 licens kun kan anvendes på pc-hardware, der er købt med Windows 7 Pro eller nyere. Enheder uden en sådan licens (fx home edition) er ikke understøttet uden tilkøb af særskilt licens.

32.17 Definition af "E-mail og kalender med XX GB postkasse"

Med den valgte grundpakke følger en postkasse via Exchange Online pr. omfattet bruger. Afhængig af pakke begrænses postkassen til en given max størrelse:

- BASIS: 50 GB via Exchange Online P1
- BASIS+: 50 GB via Exchange Online P1
- STANDARD: Op til 100 GB + arkivfunktion via Exchange Online P2
- PRO: Op til 100 GB + arkivfunktion via Exchange Online P2
- MINI: 2 GB via Exchange Online Kiosk

32.18 Definition af "Lagerplads til filer og dokumenter"

I alle grundpakker følger lagerplads til filer og dokumenter.

For BASIS+, STANDARD og PRO tænkes struktur og placering af dokumenter med i Groups & Teams Management projekt/workshop. For BASIS er Groups & Teams Management ikke en del af pakken og udføres derfor isoleret som herunder beskrevet.

Følgende er medregnet ved BASIS grundpakke

Det der leveres i en BASIS løsning er flytning af filer fra kundens nuværende miljø, som typisk vil være placeret på et eller flere klassiske netværksdrev.

Det gribes an ved anvendelse af et eller flere Microsoft Teams, som oprettes afhængig af kundens ønskede sikkerhedsstruktur (et team pr. sikkerhedsopdeling, hvilket typisk også svarer til funktions- eller afdelingsopdelingen). I det tilfælde hvor der ingen sikkerhedsopdeling er (nærmest utænkeligt) vil man altså kunne nøjes med blot et Microsoft Team.

Det, der i BASIS pakken benævnes som "1 TB lagerplads til filer og dokumenter" omfatter følgende:

- Analyse af nuværende fil- og rettighedsstruktur (både personlige og fælles drev)
- Oplæg, præsentation og godkendelse af nyt design (som vil være en simpel migrering til, for så vidt muligt, samme struktur baseret på Microsoft teams eller OneDrive.
- Migrering af filer. Det kan dog aftales at kunden selv flytter alle eller udvalgte data, hvis forhold taler for at det er optimalt (fx hvis omstrukturering ønskes i forbindelse med flytningen).

Se i øvrigt definition af "inkludativ lagerplads og backup" for flere detaljer.

32.19 Definition af "Groups & Teams Management, GTM"

De pakker, der omfatter "Groups & Teams Management, GTM" indeholder standardløsningen for hhv. Basis eller Pro, der beskrives i afsnit 11.

Der ønskes generelt at levere en informationsarkitektur, der giver værdi for kunden og som kunden efterfølgende kan/vil bygge videre på (forbrugsafregnet). Afhængig af valgt grundpakke vil der være afsat mere eller mindre tid til den opgave. Kunder, der ved workshops kan stille klare ønsker og krav, vil kunne få op til det estimerede tidsforbrug jf. nedenstående. Typiske kunder vil dog kunne nøjes med et mindre og standardiseret forløb.

Følgende er estimeret indhold og tidsforbrug ved etablering af en grundpakke BASIS løsning

- Ingen. Der er ikke indeholdt GTM.

Følgende er estimeret indhold og tidsforbrug ved etablering af en grundpakke BASIS+ løsning

- Der estimeres op til ca. 10 timer til workshop og projekt for levering af standard GTM-løsning (som dog tilpasses efter kundens rimelige ønsker).

Følgende er estimeret indhold og tidsforbrug ved etablering af en grundpakke STANDARD løsning

- Der estimeres op til ca. 20 timer til workshop og projekt for levering af standard GTM-løsning (som dog tilpasses efter kundens rimelige ønsker).

Følgende er estimeret indhold og tidsforbrug ved etablering af en grundpakke PRO løsning

- Der estimeres op til ca. 40 timer til workshop og projekt for levering af standard GTM-løsning (som dog tilpasses efter kundens rimelige ønsker).

Bemærk at efterfølgende tilpasninger i arbejdsgange eller konfigurationer ikke er indeholdt. Fremtidige ønskede tilpasninger, estimeres og afregnes særskilt.

Eventuelle udgifter til 3. part fx brug af migreringsværktøjer, afregnes særskilt efter nærmere aftale.

32.20 Definition af "Mail Security Management, MSM"

De pakker, der omfatter "Mail Security Management, MSM" indeholder standardløsningen for hhv. Basis eller Pro, der beskrives i afsnit 12.

32.21 Definition af "Professionel mailprofilering"

Det er et cloudbaseret e-mail signatur system, der kan opdatere medarbejderes mailsignatur centralt. Med i STANDARD og PRO grundpakke følger licens pr. omfattet bruger (dog ikke gældende for MINI brugere).

Indeholdt er opsætning af systemet, samt tilpasning af en mail signatur skabelon, som tildeles til alle brugere. Ønsker kunden flere skabeloner eller løbende udskiftning af reklamer m.m. sker det forbrugsafregnet (løbende time).

Kunden kan efter nærmere aftale/instruktion selv få adgang til den centrale administration, for selv at sørge for det løbende vedligehold. Eventuelle fejl eller spørgsmål i den forbindelse er ikke indeholdt og afregnes derfor særskilt.

32.22 Definition af "Selvbetjent nulstilling af glemt kodeord"

Uden denne tjeneste vil brugere, som har glemt deres kodeord skulle kontakte itm8s support for at blive låst op. Dette kan kun gøres i itm8s almindelige åbningstid. Med "Selvbetjent nulstilling af glemt kodeord" aktiverer vi en service, der gør det muligt for brugerne at nulstille sit eget kodeord. Når servicen er aktiveret og opsat, vil brugeren komme igennem en kontrol og kontoen bliver låst op evt. med nyt kodeord – uden itm8s eller andre personers medvirken.

Der udføres følgende:

- Brugergruppe til funktionen oprettes
- Servicen aktiveres for gruppen
- Servicen konfigureres (metoder, registrering, notifikationer og tilpasning)
- Hvis hybrid topologi, hvor itm8 også driver det klassiske miljø, integreres med dette (password write-back)
- Vejledning til brugerne i opsætning (gå til <http://aka.ms/ssprsetup>)
- Vejledning til brugerne i brugen – gå til <https://passwordreset.microsoftonline.com/>

32.23 Definition af "Flydende brugerprofil"

"Flydende brugerprofil" er en tjeneste, der kan aktiveres i Windows 10 pc'ere via Microsoft Azure. Aktivering kræver STANDARD eller PRO grundpakke og giver følgende fordele:

- brugere får mulighed for at synkronisere deres brugerindstillinger og applikationsindstillingsdata til skyen.
- brugerne får dermed en ensartet oplevelse på tværs af deres Windows-enheder og reducerer den tid, der er nødvendigt for at konfigurere en ny enhed.
- Funktionen aktiveres og der konfigureres en politik i MDM/Intune, der skubber indstillingerne ud på Windows 10 arbejdspladser (den sidste del kræver dog at ENHEDSSTYRING er tilvalgt).

32.24 Definition af "Beskyttelse af dokumenter"

Med moderne it kan data tilgås fra mange enheder og lokationer. Derfor kan man ikke regne med at sikkerhedsstrukturen på den faktiske placering kan stå alene. Med "Beskyttelse af dokumenter" får brugerne mulighed for at klassificere dokumenter og e-mails allerede under skabelsen – direkte i Office programmerne. Afhængigt af klassifikation kan der tilføjes beskyttelse til dokumentet (fx kryptering) der sikrer at kun en forudbestemt målgruppe kan se indholdet.

Følgende udføres i STANDARD og PRO:

- Aktivering af tjenesten
- Oprettelse af standard klassifikationer jvf. Microsoft best practice
- Opsætning af visuelle mærker på beskyttede data (en synlig mærkning på dokumenter med fx "Fortroligt" skrevet med rødt)
- Vejledning i installation af den nødvendige klient på brugernes enheder (med ENHEDSSTYRING gøres dette automatisk)
- Instruktion til brugerne i klassifikation og beskyttelse af dokumenter
- Instruktion til brugerne i brug af dokumentsporing og tilbagekaldelse
- Instruktion til brugerne i brug af Office 365-meddelelses kryptering

Med PRO pakken tilføjes muligheden for automatisk klassifikation ud fra regler. Følgende udføres ekstra i PRO:

- Opsætning af regler der foreslår brugerne passende klassifikation ud fra aftalte nøgleord (som fx "fortroligt") eller datamønstre (som fx CPR-numre eller kreditkort numre).

32.25 Definition af "Forretningsindsigt og KPI måling"

Forretningsindsigt og KPI måling leveres via Microsoft Power BI.

Der skabes et datagrundlag for/sammen med kunden, baseret på eksisterende ERP-system. Ydermere genereres op til tre standard rapporter i Power BI, som kunden enten selv kan arbejde videre med, eller tilkøbe yderligere bearbejdning (forbrugsafregnet).

Vælger kunden selv at arbejde videre med datagrundlaget og dette forsøger problemer, er supporten ikke længere dækket af aftalen (dog vil vi hjælpe tilbage til udgangspunktet – via backup). Så længe kunden holder sig til standardmaterialet, er support inklusiv.

Følgende udføres:

- **Analyse.** Gennemgang af hvilke mål, der er afgørende for virksomhedens succes. Virksomhedens data gennemgås og der aftales hvilke rapporter, der skal udarbejdes og hvilke medarbejdere, der skal have adgang til rapporterne.
- **Opsætning.** Opsætning af Power BI i virksomhedens miljø. Dette kræver samarbejde med dataansvarlig, der har kendskab til eksisterende systemer og indsigt i datastruktur (evt. udgifter til 3. part er ikke inklusiv). I denne fase sikrer vi, at de rigtige data er tilgængelige.
- **Udarbejdelse af rapporter og publicering.** Udarbejdelse og publicering af op til tre standard rapporter som f.eks. tilbud, ordrer og salg som App arbejdsområde med tildeling af relevante rettigheder. Opdatering af data automatiseres efter aftale med virksomheden. Disse hentes/genereres via en udarbejdet 'contentpack'.

Forudsætninger:

- Økonomisystem er standard NAV, AX eller C5 på MSSQL server
- Fornøden adgang til kundens MSSQL server
- Data skal kunne hentes via en Power BI Gateway i Enterprise Mode eller som OData-feed
- Eventuel opsætning af OData adgang til NAV med sikkerheds certifikat er ikke en del af ovenstående

32.26 Definition af "Central administration af firmakontakter og -kalender"

Som standard optræder kolleger ikke i den personlige adressebog i Outlook eller på mobiltelefoner. Dette medfører at navnet ikke vises når en kollega ringer til en anden kollegas mobil (kun nummeret vises). Tilsvarende har mobile medarbejdere ikke de andre kolleger oprettet og kan således ikke slå dem op under kontakter.

Med "Centraladministration af firmakontakter og -kalender" tilføjes en tjeneste, der sørger for at alle virksomhedens fælles kontakter (medarbejdere og andre af fælles interesse) bliver oprettet og vedligeholdt i alle brugernes personlige kontaktlister i Outlook – og dermed på mobile enheder som er opsat med mail. Dermed vil nye kolleger med det samme de oprettes centralt også findes hos alle brugere – helt ud på mobilene. Servicen indeholder også synkronisering af fælles kalender ud til brugerne.

Følgende udføres:

- Oprettelse og aktivering af tjenesten
- Oprettelse af centrale CompanyContacts og CompanyCalendar postkasser
- Opsætning af synkronisering til alle brugere af kontakter og fælles kalender
- Adgang til de centrale kontakt- og kalenderpostkasser for den/de ansvarlige hos kunden
- Instruktion til kunden i vedligeholdelsen af kontakter og kalender

32.27 Definition af "Branding/logotilpasning"

At kunne genkende sin virksomheds grafiske udtryk i de tjenester der anvendes, gør en stor forskel. itm8 vedligeholder en liste over steder hvor der er mulighed for tilpasning med logo og grafik. Listen indeholder detaljerede oplysninger om formater m.m.

De steder hvor branding er mulig varierer i forhold til de valgte pakker. Eksempler:

- Login oplevelse til portal.office.com (kræver STANDARD eller PRO grundpakke) • Baggrundsbillede på pc-desktop (kræver ENHEDSSTYRING)
- Office 365 titel logo (gælder alle) – dog mod forbrugsbetaling for BASIS og BASIS+
- Med mere

For kunder med PRO og STANDARD grundpakke tages et dybere spadestik i kundens ønsker, så også tema m.m. udvælges. Dette sker på GTM workshop.

I praksis forventer vi at modtage logo/branding materiale fra kundens egen marketing afdeling. Hvis kunden ikke selv har ressourcer til at levere i passende formater, kan itm8 gøre det mod særskilt betaling.

32.28 Definition af tillægspakker

I det følgende beskrives detaljer for de mulige tillægspakker.

32.29 Definition af tillægspakken NETVÆRK

Tillægspakken NETVÆRK giver kunden administreret netværk på alle kontorlokationer hvor der sidder omfattede brugere. Det omfatter både hardware (firewall, switch og wi-fi udstyr), drift og support.

Den omfattede service dækker basale netværksbehov som specificeret herunder (baseline). Der er altså ikke tale om en altomfattende netværksservice, der dækker alle tænkelige behov. Avanceret netværksdrift håndteres forbrugsafregnet. Det kan enten ske på det medfølgende udstyr eller på udstyr, der købes og afregnes særskilt.

Pakken indeholder opsætning, drift og support af følgende services (baseline):

- Omfattede lokationer defineres som faste adresser hvor kunden enten lejer eller ejer kontorfaciliteter (typisk 2 eller flere brugere).
- Administreret firewall med standard konfiguration på hver omfattet lokation.
- Administreret trådet netværk (switch) på hver omfattet lokation. Basisklargjort og idriftsat. Der vil være porte nok til printere, AP'er og pc'ere, svarende til antal omfattede brugere på lokationen (det skal være til aktive enheder, kunden kan altså ikke forvente at alle porte i krydsfelt bliver patchet). Hvis kunden ønsker mere switch kapacitet end indeholdt i baseline, så udlejes/afregnes disse som kr. 10,- pr. port (der kan leveres switche helt ned til 8 porte). Dette forudsætter dog at opgaven kan løses med standardudstyr. Kræver opgaverindkøb af særligt udstyr så afregnes det forbrugsafregnet (almindelig salgspris + projekttimer + kr. 50,- pr. måned pr. switch, hvis udstyret understøtter Uni-Fi management).

- Administreret Wi-Fi. Et eller flere Wi-Fi AP'er på hver omfattet lokation. Kun det der kan betegnes som almindelige kontorlokaler er omfattet (der hvor brugerne normalt sidder). Altså fx ikke lagerhaller, der betragtes som projekter for sig selv. Hvis kunden ønsker Wi-Fi på arealer, der strækker sig ud over almindelige kontorarealer (fx lagerhaller m.m.), så udlejes/afregnes disse som kr. 100,- pr. ekstra AP. Dette forudsætter dog at opgaven kan løses med standardudstyr. Kræver opgaver indkøb af særligt udstyr så afregnes det forbrugsafregnet (almindelig salgspris + projekttimer + kr. 30,- pr. måned pr. AP, hvis udstyret understøtter Uni-Fi management).

Der etableres en internt Wi-Fi zone (XXX INTERN) og et isoleret gæsternetværk (XXX GUEST), der kun giver adgang til internet (altså ikke adgang til lokalnetværk). Netværk og tilhørende koder skubbes automatisk ud på supporterede enheder (for kunder der har tilvalgt ENHEDSSTYRING), dog ikke for BASIS kunder, der ikke får denne mulighed.

Det fysiske udstyr på kundens adresser, udlejes under kundens ansvar. Det vil sige at kunden hæfter i tilfælde af skader på eller tyveri af udstyret. Eventuel kabelføring, montering, PDS kabler og lignende er ikke omfattet og afregnes derfor særskilt.

OBS. Eventuelt eksisterende og velfungerende udstyr på kundens adresse(r) erstattes ikke nødvendigvis i første omgang. Efter vores vurdering kan vi vælge at overtage drift, garanti og ansvar for det eksisterende udstyr og drive vores service på det. Hvis vi senere vurderer udskiftning nødvendig, gør vi det. Dette forhold medfører ikke reduktion i pris.

Definition af overbygningen NETVÆRK+

NETVÆRK+ er en overbygning til NETVÆRK, som tilføjer følgende:

- Udvidelse af firewall med ekstra sikkerhed, så indgående trafik scannes for malware.
- Cyberforsikring. Som er et tillæg hvis STANDARD eller PRO kombineres med NETVÆRK+, TRYGHED+ og ENHEDSSTYRING+ (se nærmere i særskilt afsnit om cyberforsikring)

32.30 Definition af tillægspakken TRYGHED

TRYGHED og TRYGHED+ pakkerne er tiltænkt at give netop det; Tryghed. Både for den enkelte bruger og for virksomhedens data. Med i TRYGHED pakken er følgende:

- **Malwarebeskyttelse.** For hver omfattet bruger medfølger antivirus licens til en pc. Installation er ikke omfattet med mindre ENHEDSSTYRING er tilvalgt. Anvender kunden antivirus software på mere end en pc pr. bruger i gennemsnit, så vil øvrige licenser blive faktureret efter forbrug.

- **Automatisk sikkerhedsopdatering af software (også 3. part fx Java, pdf reader m.m.).** For hver omfattet bruger medfølger Heimdal licens til en pc. Installation er ikke omfattet med mindre ENHEDSSTYRING er tilvalgt. Anvender kunden Heimdal på mere end en pc i gennemsnit, så vil øvrige licenser blive faktureret efter forbrug. For BASIS+, STANDARD og PRO kunder, der også har tilvalgt ENHEDSSTYRING, omfatter denne service også Windows sikkerhedsopdateringer. For BASIS kunder og kunder uden ENHEDSSTYRING anbefales at indstille Windows til at opdatere sig selv via den internetbaserede Windows Update.
- **Multifaktorgodkendelse for adgang til data.** Sikrer at hackere og uvedkommende ikke kan komme til data udefra blot ved brug af en brugers brugerid og password (læk af data sker typisk fordi kombinationen af brugerid og password er blevet lækket eller gættet). Der tages udgangspunkt i en konfiguration så brugerne ikke generes for voldsomt af den øgede sikkerhed (for at det kan gøres optimalt anbefales NETVÆRK+, der gør omfattede lokationer til beskyttede zoner hvor multifaktorgodkendelse derfor kan undtages. Tjenesten forudsætter BASIS+, STANDARD eller PRO grundpakke.
- **Betinget adgang til data (kræv fx pinkode).** Sikrer at virksomhedens data ikke tabes i tilfælde af en bruger mister sin enhed. Samtidig sikrer vi at enhederne ikke er kompromitteret med såkaldt "Rooted"/"Jail-break" hvor en bruger installerer en uautoriseret udgave af styresystemet (Andriod / iOS). Enheder der ikke lever op til dette afvises. Forudsætter BASIS+, STANDARD eller PRO.
- **Avanceret trusselsbeskyttelse (mail og dokumenter).** Beskytter brugerne imod trusler i web-links og vedhæftede filer vha. Microsoft cloud tjeneste, der scanner URL-links og vedhæftede filer inden brugeren får lov til at åbne dem. Endvidere er der Spoof intelligence og anti-phishing service. Følgende typer beskyttes med tjenesten: filer vedhæftet i mails, filer i SharePoint Online, filer i OneDrive, filer i Teams, links i e-mails og links i Office 2016 dokumenter.
- **Overvågning og kontrol af sikkerhedshændelser.** De forskellige produkter og services har mulighed for at give besked i tilfælde af problemer, der bør reageres på. Med "Overvågning og kontrol af sikkerhedshændelser" sørger itm8 for at opfange sådanne beskeder så de kan håndteres i itm8 Support.

Definition af overbygningen TRYGHED+

Foruden førnævnte indhold i TRYGHED tilføjer TRYGHED+ backup af data i Office 365 (Exchange Online, SharePoint Online, Office 365 grupper).

Med servicen tages backup af alle ovenstående elementer. itm8 holder øje med eventuelle fejl og hjælper med eventuel genskabelse.

Tjenesten inkluderer ubegrænset pladsforbrug med et års retention (der kan genskabes data et år tilbage i tiden). Mod et mergebyr på kr. 10,- kan det ene år udvides til ubegrænset.

32.31 Definition af tillægspakken ENHEDSSTYRING

Med ENHEDSSTYRING sørger itm8 for at brugernes enheder både kan klargøres let og vedligeholdes løbende. Vi sørger både for relevante indstillinger og for installation af udvalgte programmer/apps. Med "enheder" menes brugerens pc, smartphone (Android eller iOS) og iPad.

- **Opsætning og klargøring af nye enheder (pc, smartphone, tablet).** Når kunden køber nye enheder, kan itm8s værktøjer klargøre enheden med indstillinger og programmer/apps. Enhederne kan således tages i brug uden at kunden/brugeren skal gennemføre en længere manuel installationsprocedure. Dette sparer kunden for tid og besvær – og sikrer at enhederne er ens opsat hvilket giver færre problemer og mindre support.
- **Geninstallation ved behov (og opsætning /klargøring af nuværende enheder).** Hvis der opstår problemer med en enhed, vil det nogle gange være nødvendigt at geninstallere fra bunden. Sådant en geninstallation kan være meget tidskrævende når den udføres manuelt. Med ENHEDSSTYRING får kunden mulighed for at geninstallere automatisk. Den automatik kan også bruges af kunden på hans nuværende enheder (dvs. de enheder han har allerede når aftalen om MWP365 indgås). Det er naturligvis et krav at disse enheder understøtter Windows 10 og for Smartphones seneste Android / iOS. Pc'er genstartes via en særligt tilpasset USBstick og smartphones nulstilles via den indbyggede funktion til fabriksindstillinger.
- **Installation af applikationer.** Som udgangspunkt installeres et standardapplikationssæt, der omfatter den medfølgende Office pakke, omfattede sikkerhedsprodukter og øvrige apps, der er nødvendige i forhold til valgte tillægspakker. Windows og Office understøttes på Dansk eller Engelsk. Yderligere sprog understøttes mod særskilt afregning. Ønskes yderligere apps installeret vil de kunne udvikles og tilføjes mod særskilt betaling. Bemærk automatik til installation af en skal blot udvikles en gang. Derefter kan app'en installeres automatisk utallige gange.
- **Administration af mobile enheder.** Alle brugernes enheder betragtes som mobile enheder – dvs. både pc'er, smartphones og tablets (der skelnes ikke mellem stationære og bærbare computere). Brugernes enheder indmeldes i cloud baseret management system som gør det muligt for itm8 at administrere enhederne. Ud over installation af apps udføres dette på enhederne:
 - Wi-fi profil til firma trådløst netværk (hvis NETVÆRK pakke)
 - Windows 10 pc'er opsættes med Windows Update for Business – itm8 sørger således for at opdateringer kommer ud til pc'erne – brugeren skal ikke selv tænke på sikkerhedsopdatering.
 - De omfattede (indmeldte) enheder kan endvidere låses og komplet slettes i tilfælde af tab/tyveri (device wipe). Kunden/brugeren skal i givet fald kontakte itm8 support som aktiverer sletning.

Analysen vil muligvis afgøre en anden sammensætning mellem hvad der installeres direkte på enhed og hvad der gøres tilgængeligt via firmaportalen. Idéen med opdelingen er at kun de apps som alle brugere i enhver løsning kan have glæde af installeres. De apps som kun bruges i nogle scenarier lægges i portalen til frivillig installation.

Udover itm8s baseline konfiguration kan vi forbrugsafregnet efter nærmere aftale og analyse opsætte en lang række tilpasninger og begrænsninger på enhederne.

Det forudsættes at enhederne fortrinsvis købes hos itm8 (og vi garanterer naturligvis en fair pris). Det er dels indregnet i pakkeprisen og dels sikrer det at vi kan tage ansvar for at enheden rent faktisk er supporteret. Når vi siger "fortrinsvis" skyldes det at vi anerkender, at der er scenarier hvor det ikke er optimalt, fx:

- til brugere i andre lande hvor det måske ikke kan betale sig at købe i DK (forsendelse, told m.m.)
- SmartPhones hvor kunder i nogle tilfælde kan købe billigere (puljer fra teleselskaber osv.)
- Printere, der leveres som større kopimaskiner

Definition af overbygningen ENHEDSSTYRING+

Med ENHEDSSTYRING+ sørger itm8 også for at kundens printere bliver klargjort, netværks-tilkoblet og valgbare fra brugernes pc'ere. Vi sørger både for relevante indstillinger og for definition i en cloud baseret tjeneste til printerstyring. Inkluderet i pakken er de netværksprintere som kunden bruger på virksomhedsadresserne (dvs. ej hjemmeprintere) og som der findes en printerdriver til for Windows 10.

32.32 Definition af tillægspakken UDVIDET SUPPORT

Den moderne arbejdsplads, leveret som All Inclusive er et moderne fundament for hele organisations it. Både implementering, drift og fri support af fundamentet, som bygges op omkring Microsoft 365, er inkluderet i grundpakken og tilhørende tillægspakker. Ønskes hjælp til øvrige it-opgaver, uden for den baseline, afregnes det særskilt. Dog vil fri support også kunne omfatte øvrige it-løsninger, hvis tillægspakken UDVIDET SUPPORT tilvælges og forudsætninger overholdes.

Se afsnit 6 (Helpdesk Plus – Fri brugersupport) for detaljer.

32.33 Definition af Cyberforsikring

Følgeomkostninger i tilfælde af et cyberangreb hører normalt under force majeure.

Dog, hvis NETVÆRK+, TRYGHED+ og ENHEDSHÅNTERING+ er tilvalgt (ovenpå STANDARD eller PRO grundpakke) så inkluderes en cyberforsikring, der dækker de direkte omkostninger til reetablering (itm8's arbejdstid og beredskab).

Øvrige følgeomkostninger til fx tab af produktivitet, data, omkostninger til 3. part m.m. er ikke omfattet. Ønskes disse forhold risikodækkes, anbefales at tage dialog med eget forsikringselskab.

De nævnte pakker er påkrævet for at give de bedste betingelser for dels at undgå angreb og dels for at kunne genskabe data (om nødvendigt ved at geninstallere alle pc'ere og servere, samt genskabe alle data fra backup).

Har kunden tegnet cyberforsikring gennem eget forsikringsselskab vil ovenstående reetablering muligvis være "dobbel" dækket. I det tilfælde vil itm8 opgøre tidsforbrug, som kunden efterfølgende kan kræve erstattet hos egen forsikring.

itm8 vil dog under alle omstændigheder fjerne virus fra en enkeltstående ramt pc i de tilfælde hvor, der forefindes en brugbar vejledning til det (hvis TRYGHED og ENHEDSHÅNDBOG er tilvalgt). Findes ikke en brugbar vejledning anbefales at nulstille pc og geninstallere (hvilket vil være omfattet hvis ENHEDSHÅNDBOG er tilvalgt).

ⁱ Windows 8.1 Pro kræves som minimum (dog anbefales den Windows udgave, der følger med Microsoft 365 BP/E3/E5).

ⁱⁱ USB-key er ikke indeholdt i prisen. Klargjort USB-key kan købes særskilt.

ⁱⁱⁱ AutoPilot er en Microsoft tjeneste, der gør det lettere at installere og førstegangskonfigurere Windows fordi et særligt hardware-id tilknyttes tjenesten.

^{iv} Pc'ere, der anvendes af brugere med en tildelt Windows 10/11 licens og som overholder de krav Microsoft stiller. Bemærk at et af disse krav er at pc'ere skal have gyldig Windows Pro licens. Pc'ere med fx Home edition eller udgæet Pro understøttes ikke medmindre de opgraderes til nyere Pro (hvilket vil medføre ekstra omkostninger). Der stilles også særlige krav til Mac for at de er understøttet.

^v Se fodnote 4.

^{vi} SmartPhone og tables skal være iOS (for iPhone) iPadOS (for iPads) eller Android, der overholder Microsofts krav.

^{vii} Se fodnote 4.

^{viii} Se fodnote 4.

^{ix} Se fodnote 4.