

Managerad Office 365

1. Inledning

1.1 Allmän beskrivning

Tjänsten innefattar hantering och förvaltning av kundens Office 365 i form av övervakning, felavhjälpning och tillgång till kompetens samt med möjlighet till backup, analys av nyttjandegrad, säkerhet och efterlevnad. Tjänsten appliceras på Office 365-tenant tillhandahållen av DGC, kund eller tredje part.

1.2 Utformning

Tjänsten består av en grundtjänst samt tillval utökad funktionalitet.

2. Specifikation

2.1 Grundtjänst

2.1.1 Övervakning

DGC utför övervakning av driftstatus för tjänster och produkter inom Office 365 dygnet runt samt agerar på larm inom avtalad servicetid. Vid eventuella driftstörningar ansvarar DGC för att fastställa påverkan mot kund och därefter regelbundet rapportera status och omfattning mot kund samt relevant tredje part tills dess att driftstörningen är åtgärdad.

2.1.2 Felavhjälpning

DGC utför felavhjälpning relaterad till konfiguration inom kundens instans (tenant) av Office 365 inom avtalad servicetid. ^(A)

2.1.3 Teknisk kompetens

DGC tillhandahåller en garanterad inställelsetid om 12 timmar för tillgång till tekniker vid behov av konfigurationsförändringar relaterad till kundens instans av Office 365.

2.1.4 Licenstilldelning

DGC utför licenstilldelning i form av aktivering och inaktivering av befintlig licens mot slutanvändare. Licenstilldelning sker enligt beställning av kund och hanteras inom ramen för avtalad leveranstid.

2.1.5 Behörighetsadministration

DGC utför behörighetsadministration i form av tilldelning eller borttag av behörigheter till personliga och delade mailboxar, SharePoint-siter och OneDrive-bibliotek samt administratörsbehörigheter till kundens tenant. Behörighetadministration sker enligt beställning av kund och hanteras inom ramen för avtalad leveranstid.

2.1.6 Gruppadministration

DGC utför gruppadministration i form av uppsättning och tilldelning av medlemskap för distributionsgrupper, säkerhetsgrupper och Office 365-grupper. Gruppadministration sker enligt beställning av kund och hanteras inom ramen för avtalad leveranstid.

2.2 Tillval

2.2.1 Backup Exchange Online

DGC utför backup av överenskomna mailboxar inom Exchange Online. Varje mailbox kan backas upp till 6 gånger per dag med obegränsad lagringsvolym. Återläsning sker på beställning av kund och kan utföras per mailbox eller enskilda objekt inom mailboxen. ^(B)

2.2.2 Backup OneDrive for Business

DGC utför backup av överenskomna dokumentbibliotek i OneDrive for Business. Varje dokumentbibliotek kan backas upp till 6 gånger per dag med obegränsad lagringsvolym. Återläsning sker på beställning av kund och kan utföras per mailbox eller enskilda objekt inom mailboxen. ^(B)

2.2.3 Backup SharePoint Online

DGC utför backup av överenskomna dokumentbibliotek i SharePoint Online. Varje dokumentbibliotek kan backas upp till 6 gånger per dag med obegränsad lagringsvolym. Återläsning sker på beställning av kund och kan utföras per dokumentbibliotek eller enskilda objekt inom dokumentbiblioteket. ^(B)

2.2.4 Analys av nyttjandegrad

DGC utför en kvartalsvis analys av kundens befintliga licensinnehav i relation till faktiskt nyttjande av tjänster och produkter inom Office 365. Analysen resulterar i en sammanställd rapport med förslag på förändrat licensinnehav eller arbetssätt.

2.2.5 Säkerhet och efterlevnad

DGC säkerställer säkerhetsnivån över tid för kundens instans av Office 365 med hjälp av Office 365 Secure Score. DGC kommer tillsammans med kund överens om lämplig säkerhetsnivå (Score) under införande av tjänsten och DGC ansvarar därefter för att överenskommen säkerhetsnivå efterlevs. Efterlevnad rapporteras till kund kvartalsvis.

3. Avrop och prismodell

3.1 Avrop av tjänsten

Avrop av tjänsten sker genom avrop av dess grundtjänst samt fritt antal tillval per avropad grundtjänst.

3.2 Prismodell

3.2.1 Grundtjänst

Artikel

Prismodell

Grundtjänst (001001001)

Per tenant per månad

3.2.2 Tillval

Artikel	Prismodell
Backup Exchange Online (001001001)	Per mailbox per månad
Backup OneDrive for Business (001001001)	Per dokumentbibliotek per månad
Backup SharePoint Online (001001001)	Per dokumentbibliotek per månad
Uppföljning och rapportering (001001001)	Per tenant per månad
Säkerhet och efterlevnad (001001001)	Per tenant per månad

4. Servicenivå

4.1 Operationell tid

Tjänsten tillhandahålls med en operationell tid om 24/7/365.

4.2 Tillgänglighet

Tjänsten tillhandahålls med en garanterad tillgänglighet för backup av Exchange Online, SharePoint Online och OneDrive for Business.

Utförd backup	Återläst datavolymer
Efter utebliven backup ska nästa backup ske inom 48 timmar.	99,9%

5. Avgränsningar och villkor

- A) Felavhjälpning omfattar inte felavhjälpning eller support gentemot slutanvändare.
- B) Samtliga backuper förvaras i Azure inom regionerna North eller Western Europe.
Återläsning från backup debiteras enligt avtalad timdebitering.
- C) Tjänstens utformning och leverans kan påverkas av förändringar i Office 365 genomförda av Microsoft. Vid förändringar som påverkar tjänstens innehåll ska innehållet om möjligt ersättas med likvärdigt värde. I de fall detta ej är möjligt ska prisreduktion utgå till kund.
- D) Garanterad tillgänglighet till respektive tjänst inom Office 365 tillhandahålls och regleras av Microsoft.