



Office365 fra Telenor

Informasjon om support

Innhold

| | |
|--|---|
| Support Office 365 fra Telenor | 1 |
| Generisk Omfang | 1 |
| Per produkt - Omfang..... | 1 |
| Exchange (e-post) | 2 |
| OneDrive for Business (personlig fillagring) | 3 |
| Teams (gruppearbeid) | 4 |
| Supportkanaler og åpningstider..... | 4 |
| Spesifisering av ansvar og begrensninger..... | 4 |
| Generelt..... | 5 |
| Varighet..... | 5 |

SUPPORT OFFICE 365 FRA TELENOR

Generisk Omfang

Inkludert:

- Supporttjenesten gjelder mellom kunde og Telenor Norge AS
- Telenor Norge AS utfører teknisk support ut i fra tjenester som er bestilt via Telenor Norge AS eller en av Telenor Norge AS sine forhandlere.
- Support er gjeldende for alle ansatte i selskapet som har en gyldig Office 365 tjeneste levert av Telenor som også inkluderer support. F. eks pakkene Office 365 Basis, Pluss og Premium.
- Support som beskrevet i dette dokumentet for de gjeldende tjenestene.

Ikke inkludert:

- Kurs/ og ytterligere opplæring av applikasjonene i Office 365 er ikke inkludert.
- Ytterligere tilpasning av tjenesten er ikke inkludert, men bistand til dette ytes mot betaling for medgått tid.
 - F. eks:
 - Aktivering utvidet sikkerhetspakke, Office 365 Premium fra Telenor
 - Aktivering og vedlikehold av distribusjonslister

Per produkt - Omfang

Spesifiserte applikasjoner eller tjenester er inneholdt i tjenesten fra Telenor Norge AS. Tjenestene leveres som en skytjeneste hvor Telenor Norge AS vil bistå med å sikre at kunden har tilgang til tjenesten som er kjøpt. Med dette menes det at kunden har tilgang til å logge seg på tjenesten og at denne fungerer som den skal. Dette inkluderer også at kunden skal ha tilgang til å laste ned tilhørende programvare, men kunden er selv ansvarlig for bruk av denne på egen maskinvare.

Exchange (e-post)

Telenor Norge AS leverer en «out of the box» løsning på Exchange Online. Dette innebærer at hver bruker hos kunden med lisens som inneholder tjenesten får tilgang til tjenesten og administrasjon av sin epostkonto som standard.

Inkludert:

- Support av Exchange-bruker, og prosess problemer. Bistå kunde dersom det er problemer med å logge på tjenesten eller denne ikke fungerer som forventet.
- Veiledninger som beskriver hvordan bruker selv kan opprette profiler i Outlook for Mobil, Nettbrett, PC og Mac. Veiledninger lagt tilgjengelig for kunde via <https://www.telenor.no/bedrift/kundeservice/loesninger/office365/>
- Oppsett av alias, distribusjonslister og fellesbrukere. Gjøres ved etablering av tjenesten, samt ved behov når tjenesten er i drift.
- Generell feilsøking i Outlook vil være dekket av supporten, men Telenor Norge AS står ikke ansvarlig for lokal maskinvare eller programvare. Telenor Norge AS vil kunne henvise til brukerveiledninger samt nedlastningslokasjon så lenge kunde har lisens for produktet. Ut over dette er kunde selv ansvarlig for at programvare fungerer.
- Rådgivning rundt brukt av tjenesten, tips om hvordan tjenesten kan utnyttes. Telenor Norge AS kan her vise til veiledninger F. eks hvordan aktivere fraværsmeldinger, aktivere videresending og regeloppsett.

Ikke inkludert:

- Bistand til oppsett av profiler i Outlook for Mobil, Nettbrett, PC eller Mac. Bistand rundt dette kan leveres som tilleggstjeneste og belastes da per medgåtte timer. Beskrivelse av hvordan dette gjøres ligger forklart under våre supportsider: <https://www.telenor.no/bedrift/kundeservice/loesninger/office365/>
- Rettelse av feil som skyldes lokal programvare. Bistand rundt dette kan leveres som tilleggstjeneste og belastes da per medgått time.
- Feilsøking som gjelder andre tjenester enn de som er del av leveransen. F. eks andre eposttjenester (privat epost, 3-parts applikasjoner) brukeren skulle ha som ikke er del av tjenesten.

OneDrive for Business (personlig fillagring)

Telenor Norge AS leverer en «out of the box» løsning på OneDrive for Business. Dette innebærer at hver bruker hos kunden med lisens som inneholder tjenesten får tilgang til tjenesten og administrasjon av sitt OneDrive for Business område som blir opprettet som standard.

Inkludert:

- Generell feilsøking i OneDrive for Business vil være dekket av supporten, men Telenor Norge AS står ikke ansvarlig for lokal maskinvare eller programvare. Telenor Norge AS vil kunne henvise til brukerveiledninger samt nedlastningslokasjon så lenge kunde har lisens for produktet. Ut over dette er kunde selv ansvarlig for at programvare fungerer.
- Veiledninger for oppsett og installasjon av OneDrive for Business inkludert synk-klient er tilgjengelig via <https://www.telenor.no/bedrift/kundeservice/loesninger/office365/>
- Oppsett og endring av overordnet tilgangstyring satt i Office 365 Admin portalen. Endringer som tilpasser tilgangstyring for alle ansatte i bedriften. F. eks om det skal være lov å dele dokumenter med eksterne brukere og om disse kan være anonyme mottakere.

Ikke Inkludert:

- Oppsett av mappestruktur eller opplasting av filer til OneDrive for Business. Bistand rundt dette kan leveres som tilleggstjeneste og belastes da per medgått time.
- Opprydding og klargjøring av filer i eksisterende systemer som ønskes overført til OneDrive for Business. Bistand rundt dette kan leveres som tilleggstjeneste og belastes da per medgått time.
- Bruker oppsett og tilpasning av tilgangstyring, både mot interne og eksterne.

SharePoint (felles fillagring)

Telenor Norge AS leverer en «out of the box» løsning på SharePoint. Dette innebærer at kunden får administrasjonstilgang til SharePoint område som blir opprettet som standard. Tilgangstyring for å få tjenesten opp og gå ved oppstart, er en del av tjenesten. Enkel tilrettelegging kan gjøres av Telenor Norge AS mot timespris.

Inkludert:

- Bistå med opprettelse av standard område samt knytte nødvendig administrator hos kunden. Kunde kan da videre legge til andre brukere, tilpasse område samt sette ønskede rettigheter.
- Bistå kunde med å bestille utvidelse av lagring ved behov. Utover inkluderte 1TB som er en del av leveransen per selskap.

Ikke inkludert:

- Videre tilrettelegging er ikke en del av supportavtalen. Bistand rundt dette kan leveres som tilleggstjeneste og belastes da per medgått time.

Teams (gruppearbeid)

Telenor Norge AS leverer en «out of the box» løsning på Teams. Dette innebærer at kunden får administrasjonstilgang til Teams og selv kan opprette ønskede områder. Videre tilrettelegging er ikke en del av tjenesten.. Veiledninger for å komme i gang med tjenesten vil være tilgjengelig via Telenor Norge AS sine nettsider.

Inkludert:

Telenor Norge AS leverer en «out of the box» løsning på Microsoft Teams. Dette innebærer at kunden får administrasjonstilgang til Teams område som blir opprettet som standard. Tilgangsstyring for å få tjenesten opp og gå ved oppstart, er en del av tjenesten. Videre tilrettelegging er ikke en del av supportavtalen. Enkel tilrettelegging kan gjøres av Telenor Norge AS mot timespris.

Ikke inkludert:

- Videre tilrettelegging er ikke en del av supportavtalen. Bistand rundt dette kan leveres som tilleggstjeneste og belastes da per medgått time.

Supportkanaler og åpningstider

Telenor Norge AS tilbyr support via 3 kanaler: Chat, E-post og telefon

Support er tilgjengelig Mandag – Fredag fra klokken 08:00 – 16:00
Julaften, nyttårsaften og offisielle helligdager vil support holde stengt.

Kundestøtte – Telenor Norge AS Cloud Support

Chat: <https://www.Telenor Norge AS.no/bedrift/kundeservice/>

E-post: cloudsupport@Telenor Norge AS.com

Telefon: 05000 / 800 35 925

Veiledninger: <https://www.telenor.no/bedrift/kundeservice/loesninger/office365/>

SPESIFISERING AV ANSVAR OG BEGRENSNINGER

- Det understrekes at opplæring av applikasjonene og tjenestene som tilbys i Office 365 fra Telenor, ikke inngår i daglig support, men kan tilbys og tilrettelegges av Telenor Norge AS eller forhandler ved henvendelse.
- Support inkluderer ikke applikasjonssupport av kundens Microsoft Office produkter. Telenor Norge AS og deres forhandlere tilbyr opplæringsprodukter som kurs ved henvendelse.
- Microsoft håndterer sentrale tekniske feil ved Office 365 løsningen, Telenor Norge AS er ansvarlig for koordinering av henvendelser.

- Microsoft utbedrer applikasjon og funksjonsfeil i Office 365 produktet, Telenor Norge AS koordinerer feilmeldinger til og fra Microsoft.
- Telenor Norge AS gir support på installasjon og oppsett av ny løsning, men ikke feilretting på gammel løsning.

DIVERSE BESTEMMELSER

Generelt

Det skal på ingen måte forekomme noen form for oppdragshåndtering uten at avtalens kontaktperson hos **kunde** og Telenor Norge AS har kjennskap til dette og/eller akseptert dette. Alle leveranser fra Telenor Norge AS til kunde skal formaliseres via deres avtalte kontaktpersoner. Dette skal også foregå på en måte som begge parter er enige om. Det skal lages endringsmeldinger for alle nye oppdrag som skal inn i denne avtalen og disse skal nummereres.

Varighet

Partene kan si opp Office 365 avtalen med 30 (tretti) dagers varsel, forutsatt at oppsigelsen er skriftlig meddelt. Og ellers som beskrevet i Telenor Norge AS sine vilkår under <https://www.telenor.norge.as.no/bedrift/vilkar/>

Opphør av tjenesten kan enten være at tjenesten sies opp i sin helhet og alle brukere deaktiveres. Eller at kunde ønsker overgang til annen lisensleverandør.

Telenor Norge AS kan si opp avtalen med øyeblikkelig virkning dersom kunden vesentlig misligholder sine forpliktelser.