

Tjenestebilag for Microsoft Skytjenester

1. VIRKEOMRÅDE OG AVTALEPARTER

Dette bilaget regulerer vilkårene for, og innholdet, i tjenesten Microsoft Skytjenester, heretter kalt Tjenesten. Vilkårene i dette bilaget gjelder sammen med den generelle delen av kundens avtale med Telenor, dvs. enten Generelle vilkår i Telenors Tjenesteavtale eller annen særskilt forhandlet tjenesteavtale (for kunder som har forhandlet kundespesifikk avtale med Telenor), eller Alminnelige vilkår for bedrifter for øvrige kunder, jf. www.telenor.no/bedrift/vilkar/.

I tilfelle motstrid mellom vilkår for Tjenesten og Telenors generelle forretningsvilkår, går nærværende vilkår foran de generelle.

1.1 Spesielle vilkår for tjenesten

Telenor tildeler kunden bruksrett til applikasjoner som medfølger Tjenesten, samt personlig innlogging av kunden og dennes brukere med brukernavn og passord. Gjennom de tildelte brukernavn og passord gis kunden tilgang til og knyttes til bruken av Tjenesten som kunden har inngått avtale med Telenor om. Ved terminering av Tjenesten bortfaller bruksrett

Microsoft har egne tjenestevilkår og personvernpolicy for tjenesten som Kunden må forholde seg til i tillegg til Telenors forretningsvilkår og personvern.

Microsoft sine gjeldene tjenestevilkår, finnes her: <https://docs.microsoft.com/en-us/partner-center/agreements>

Microsoft sine gjeldene personvernpolicy, finnes her: <https://privacy.microsoft.com/nb-no/privacystatement>

West UC, som underleverandør på talekonferanse inn i utvalgte Microsoft skytjenester, har egne tjenestevilkår og personvernpolicy for tjenesten som Kunden må forholde seg til i tillegg til Telenors forretningsvilkår og personvern.

West UC sine gjeldene tjenestevilkår, finnes her: westuc.com/en-us/terms-and-conditions-use-uk-english

West UC sine gjeldene personvernpolicy, finnes her: westuc.com/en-us/west-uc-privacy-statement-emea

2. GENERELL BESKRIVELSE AV TJENESTEN

Tjenesten tilbys Norske bedrifter og registreres på foretaksnummeret til bedriften. Kunden bestiller ønsket funksjonalitet og antall lisenser omfattet av Tjenesten, og disse vil deretter bli aktivert for brukere som Kunden angir til Telenor eller Telenors representant.

Listepris for bruk av Tjenesten finnes på den til enhver tid gjeldende prisliste på telenor.no/bedrift/skytjenester/

Bruk av Tjenesten forutsetter at Kunden og enhver av Kundens brukere:

- nedlaster og installerer bestilte Tjeneste-applikasjoner fra Microsoft Portal, AppStore eller Google Play
- gjør seg kjent med og akseptere vilkårene
- gjør seg kjent med og akseptere brukervilkår, herunder samtykker til bruk av personopplysninger, ved nedlastning av den enkelte Tjeneste-applikasjon på terminalen.

2.1 Om Tjenesten

Tjenesten består av en samling abonnementsbaserte tjenester i form av skybaserte versjoner av Microsofts produkter. Tjenestene gir tilgang til blant annet: e-post, intranett, prosjektsider, kommunikasjonsløsninger som Chat og webmøter, lagringsløsninger, sikkerhetsløsninger, OS til PC og CRM verktøy.

Enkelte varianter inkluderer også Office klientapplikasjoner, som kan installeres på Kundens terminaler.

Brukerne aksesserer Tjenesten over Internett. Det vil si at brukere kan benytte Tjenesten uansett geografi eller terminal. Brukere kan sitte i virksomhetens lokaler, være på reise eller på hjemmekontor.

2.2 Funksjonalitet

I det følgende er en kort beskrivelse av funksjonalitet som tilbys og kundebehov som dekkes av Tjenestene. Microsoft har valgt å pakketere funksjonalitet i forskjellige tjenestepakker for å dekke ulike kundebehov.

2.2.1 E-post

Nedenfor er det listet funksjonalitet som i ulik grad inngår i forskjellige varianter av E-post produkter:

- Store postbokser (inntil 100 GB)
- Nettbasert tilgang

02.09.2019

- Delte kontakter og kalendere
- Beskyttelse mot skadelig programvare og søppelpost
- Arkivpostboks
- Ubegrenset lagring (i arkiv)

2.2.1.1 Oversikt over E-post produkter

- Microsoft Exchange Online Kiosk, Plan 1 og Plan 2

For detaljert oversikt over funksjonalitet og sammenligning av tjenestene vises til:

<https://technet.microsoft.com/en-us/library/exchange-online-service-description.aspx>

2.2.2 Office 365

Nedenfor er det listet funksjonalitet som i ulik grad inngår i forskjellige varianter av Office 365 produkter.

- Office 365 produktene inkluderer en av E-post produktene
- Office-programmer (Word, Excel, PowerPoint, Outlook og OneNote) nettbaserte
- Office-programmer fullstendig installert på PC-/Mac med apper for nettbrett og smarttelefoner
- Personlig lagring for filer og fildeling
- Ubegrensede nettmøter, direktemeldinger, telefonkonferanser og videokonferanser i HD
- Sosialt nettverk for bedriften
- Videoportal for bedriften
- Analyseverktøy for personlig og organisatorisk innsikt

2.2.2.1 Oversikt over Office 365 produkter

- Microsoft Office 365 Business, Business Essentials og Business Premium
- Microsoft Office 365 Enterprise F1, E1, E3, og E5
- Microsoft 365 Business, E3 og E5

For detaljert oversikt over funksjonalitet og sammenligning av tjenestene vises til:

<https://technet.microsoft.com/en-us/library/office-365-plan-options.aspx>

2.2.2.2 Andre applikasjoner

I tillegg til denne liste kan overstående funksjonalitet tilbys som enkeltprodukter.

- Microsoft Office
- Microsoft Project
- Microsoft Visio
- Microsoft Power BI
- Microsoft Delve
- Microsoft Enterprise Mobility Suite
- Microsoft Intune
- Microsoft Active Directory
- Microsoft Azure Right Management
- Microsoft Teams
- Bookings
- Windows 10
- Active Directory
- Phone System

2.3 Supportavtale

Supportavtale er en tilleggstjeneste og supporten blir utført fra Telenor sertifiserte Support Senter, som også vil håndtere leveranse og feilmeldinger. I forbindelse med leveransen av Tjenesten vil brukere og administrator hos Kunde få tilgang til materiell for hvordan komme i gang og bruk av tjenesten. Ytterligere tilpasning av tjenesten er ikke inkludert, men bistand til dette ytes mot betaling for medgått tid.

02.09.2019

2.4 Leveranse

Etter å ha bestilt Tjenesten, vil løsningen bli aktivert av Telenor eller Telenors representant. En generell leveransetid er normalt innen 10 dager.

2.5 SLA

For all funksjonalitet i Tjenesten er det en oppetid på 99,9%

For tjenesten tilbyr Telenor kundeservice som er åpent 24 timer i døgnet: Tlf. 09000 i Norge og +47 915 09000 fra utlandet.

3. TELENORS BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER I TILKNYTNING TIL TJENESTEN

Telenors leveranse av Microsoft Skytjeneste innebærer behandling av personopplysninger på vegne av kunden. For denne tjenesten er Telenor databehandler, og kunden er behandlingsansvarlig under personopplysningsloven.

Når Telenor er databehandler på vegne av kunden er behandlingen av personopplysninger regulert av særskilte databehandlervilkår. Databehandlervilkårene fremgår av punktet Behandling av personopplysninger, jf. punkt 22 i Generelle vilkår i Telenors Tjenesteavtale eller annen særskilt forhandlet tjenesteavtale (for kunder som har forhandlet en kundespesifikk avtale med Telenor), eller punkt 9 i Alminnelige vilkår for bedrifter for øvrige kunder.

For tjenester og/eller prosesser hvor Kunden delvis eller i sin helhet er behandlingsansvarlig er det Kundens ansvar å sikre lovlig formål og rettslig grunnlag (hjemmel) for behandlingen av personopplysninger. Kunden skal også sikre at egne brukere av Tjenesten er informert om Tjenesten og hvordan denne fungerer. Endelig har Kunden ansvar for at abonnement som skal ha Tjenesten er registrert hos Telenor med korrekt navn på Bruker.

Oversikten under inneholder opplysninger som er av relevans for Partenes oppfølging av databehandlervilkårene.

Navn på tjeneste regulert av Databehandleravtalen	Microsoft Skytjenester
Hva er formålet med Databehandlers behandling av personopplysninger på vegne av Behandlingsansvarlig?	Tjenesten har til formål å gi Behandlingsansvarlig verktøy slik at de kan modernisere og digitalisere sine arbeidsprosesser mellom bedriften (juridisk eier) og den ansatte (bruker).
Hvilke typer av personopplysninger behandles?	Ved avtale om Tjenesten behandler databehandler opplysninger om brukeres bruk av tjenester, herunder brukernavn, passord, type terminal, lokaliseringsdata, registrerte data, filer og e-post adresse til og fra sluttkunde som mottar dokumenter tilsendt av tjenesten.
Hvordan behandler Databehandler personopplysningene?	Ved aktivering av Tjenesten overføres det opplysninger fra databehandlers kundedatabase til underleverandørers systemer for videre behandling. Innlogging er beskyttet via brukerid og passord, hvor underleverandør lagrer data, er data lagret kryptert. For alle tjenester så vil underleverandør samle opp data omkring bruk for feilsøking og grunnlag for fakturering, analyse, produktforbedringer og statistikk.
Bruker databehandler underleverandører til behandling av personopplysningene?	Ja: Telenor Norge AS benytter følgende underleverandører for levering av tjenesten: <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft - West UC - Telenor GSS - Odin Automation - Datacom Systems

02.09.2019

I hvilke land behandles personopplysningene?	<ul style="list-style-type: none"> - Norge - Irland - Nederland - USA - Pakistan - Russland - Malaysia
Har Databehandler inngått avtale med underleverandør i henhold til EUs prinsipper for standardavtale om overføring av personopplysninger til land innenfor/utenfor EU/EØS?	Det er inngått databehandleravtale med våre leverandører for behandling av personopplysninger innenfor og utenfor EU/EØS. Se punkt over for detaljer
Hvordan gjøres relevant sikkerhetsdokumentasjon om Databehandlers behandling av personopplysninger tilgjengelig?	Ut over beskrivelse i dette dokumentet utleveres det ikke dokumentasjon av sikkerhets tiltak, da dette kompromitterer sikkerheten.
Hvordan og når slettes personopplysningene?	Databehandler sletter eller returnerer alle personopplysninger, inkludert alle kopier, etter at avtaleforholdet er avsluttet, eller dersom den Behandlingsansvarlige skriftlig anmoder om dette

4. KUNDENS ANSVAR

- Det er Kundens ansvar å ha hjemmel for behandling av personopplysninger. Kunden må inngå en Databehandleravtale med Telenor som gir Telenor rett til å være databehandler på vegne av Kunden.
- Kunde har ansvar for å oppfylle de krav som er gjeldende i Personopplysningsloven, og andre lover og forskrifter som bruken av Tjenesten omfattes av.
- Det er Kundens ansvar å sikre at egne ansatte og deres kunder er informert om Tjenesten og brukes i henhold til avtalen
- Kunden er ansvarlig, teknisk og merkantilt, for alle terminaler (PC, smarttelefoner, nettbrett) og øvrig teknisk utstyr nødvendig for å benytte tjenesten inkludert sikkerhet og kapasitet på Internett aksess og datakapasitet på mobile terminaler
- Kunden er ansvarlig for at terminaler oppfyller eller overskrider minimumskravene for systemet for Tjenesten. For informasjon om systemkrav og versjonstøtte se: <https://products.office.com/nb-NO/office-system-requirements/>
- Kunden er ansvarlig for å akseptere Microsoft sin «Avtale for Microsoft Cloud». Gjeldende avtale for Norge ([Norsk](#) og [Engelsk](#)) ligger inn under denne siden: <https://docs.microsoft.com/en-us/partner-center/agreements>
- Kunden er ansvarlig for å sette seg inn i tilhørende vilkår under <https://www.telenor.no/bedrift/vilkar/>

5. OPPHØR AV TJENESTEN

Partene kan si opp avtalen med 30 (tretti) dagers varsel, forutsatt at oppsigelsen er skriftlig meddelt.

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