



# Almennir skilmálar

um rekstur og umsjón  
skýjageira fyrir skóla og  
stofnanir

Júlí 2022

# Efnisyfirlit

1. Almennt .....	3
2. Skýringar .....	3
3. Rekstur .....	4
4. Leyfisumsýsla .....	5
5. Þjónustustig .....	5
6. Þjónustuviðbragð .....	6
7. Kröfur til rekstraraðila .....	5
8. Kröfur til þjónustukaupa .....	6
9. Þjónusta .....	6
10. Vinnsluskilmálar .....	6
11. Þjónustukönnun .....	7
12. Útleiðing þjónustu .....	7
13. Þjónustugjald og viðbótarþjónusta .....	7
14. Yfirlýsing .....	7
Viðauki 1 – Afritun, notendaumsjón og önnur þjónusta .....	8

## 1. Almennt

Skilmálar þessir gilda um þjónustu sem Háskóli Íslands, kt. 600169-2039 (hér eftir rekstraraðili) veitir stofnunum (hér eftir nefnt þjónustukaupi) í tengslum við rekstur og stjórnun á Microsoft 365 umhverfi og lausnum (hér eftir nefnt skýjageiri).

Skýjageiri sem fellur undir þessa þjónustuskilmála er reiknistofnun.onmicrosoft.com Sameiginlegt markmið rekstraraðila og þjónustukaupa er að allur daglegur rekstur skýjageira falli innan þeirrar þjónustu sem rekstraraðili veitir skv. skilmálum þessum.

Fjármála- og efnahagsráðuneytið (FJR) tilgreinir þær stofnanir sem tilheyra og tengjast þessum skýjageira.

Þessum skilmálum er ætlað að skýra fyrir samningsaðilum fyrirkomulag reksturs og þjónustu í Microsoft 365 umhverfi ríkisins, ábyrgðir og skyldur innan þess. Allar breytingar á skilmálum þessum skal tilkynna þjónustukaupum með að minnsta kosti 90 daga fyrirvara.

## 2. Skýringar

### Rekstraraðili

Rekstraraðili annast rekstur skýjageira fyrir hönd Fjármálaráðuneytis. Rekstraraðili ber ábyrgð á því að þjónustukaupi fái aðgang að þeim Microsoft 365 þjónustum og vörum sem í boði eru og þjónustukaupi hefur leyfi fyrir og eru í samþykktu vöruframboði þjónustueigendaráðs.

### Skýjageiri (e. tenant)

Skýjageiri er samheiti yfir Microsoft stjórnunar- og þjónustustýringar sem rekstraraðila er úthlutað til að hafa umsjón með réttindum og stýringum ásamt lausnaframboði fyrir hönd skilgreinds hóps stofnana eða skóla sem eru í sameiginlegu skýjastjórnkerfi Microsoft s.s. Office 365, Azure ofl.

Skýjageiri er afmarkar sameiginlegar stýringar og umsjón á þeim vörum og þjónustum sem tilgreindir þjónustukaupendur geta nýtt sér skv. samningum um Microsoft 365.

Microsoft 365 skýjageiri inniheldur allar skýjaþjónustur (vörur og þjónustur) frá Microsoft sem Microsoft 365 leyfið innifelur, en þó háð því hvaða þjónustuframboð þjónustueigendaráð ákveður og tæknilegum takmörkunum og útfærslu Arkitektúraráðs á hverjum tíma. Þjónustuskra kann að breytast en eingöngu í fullu samráði við stýrihóp þjónustueigendaráðs.

### Þjónustukaupandi

Ríkisstofnun, skóli eða annar ríkisaðili sem tilheyrir tilgreindum skýjageira

#### Þjónustutengiliður stofnunar

Þjónustukaupi tilgreinir tæknilegan tengilið sem hefur heimild til að óska eftir þjónustu frá rekstraraðila. Þjónustukaupa er heimilt að tilgreina fleiri en einn þjónustutengilið, en skal leitast við að einungis einn aðili annist samskiptin á hverjum tíma.

#### Viðskiptalegir tengiliðir

Rekstraraðili og þjónustukaupi skipa tengiliði vegna samstarfs þessa.

Viðskiptalegir tengiliðir skulu í öllum efnum geta komið fram fyrir hönd aðila um framkvæmd þjónustunnar, gefið út og veitt viðtöku yfirlýsingum varðandi hana.

#### Tengiliður FJR

Sérstakur tengiliður hjá FJR hefur eftirlit með því að rekstraraðili uppfylli skyldur sínar gagnvart þjónustukaupa í samræmi við þessa skilmála. Þjónustukaupa er heimilt að senda ábendingar varðandi þjónustu rekstraraðila til hans.

#### Þjónustueigendaráð (e. Service Owner Board)

Þjónustueigendaráð ber ábyrgð á þjónustugrunni sem inniheldur þjónustuskrá, vegvísa og regluvörslu fyrir vörur og þjónustu. Ráðið vinnur í umboði FJR og veitir fulltrúi þess ráðinu forstöðu. Þjónustueigendaráði er ætlað að vera rödd notenda varðandi framþróun skrifstofuumhverfis ríkisins (Microsoft 365). Frekari skýringar á hlutverki og verkefnum þjónustueigendaráðs eru í viðauka við Rekstrarsamning FJR við rekstraraðila skýjageira.

#### Arkitektúrráð

Arkitektúrráð hefur það hlutverk að sjá um tæknilegar útfærslur þeirra ákvarðana sem þjónustueigendaráð ákveður varðandi vörur og þjónustu. Ráðið samanstendur af fulltrúum sem tilnefndir eru af rekstraraðilum. Frekari upplýsingar um Arkitektúrráð eru í viðauka við Rekstrarsamning FJR við rekstraraðila skýjageira.

## 3. Rekstur

Með daglegum rekstri er átt við að tryggð sé eðlileg þjónusta við skýjageirann til að starfsemi þjónustukaupa raskist ekki af því leyti sem rekstraraðili getur tryggt það þar sem rekstur kerfisins er að öðru leyti í höndum Microsoft. Rekstraraðili ber ekki ábyrgð á þeim útföllum sem verða vegna þjónustufalls í gagnaverum hjá Microsoft, nettengingum eða öðrum innviðum sem rekstraraðili ræður ekki yfir. Þjónusta rekstraraðila takmarkast við virkni og eiginleika hugbúnaðar Microsoft og annarra hugbúnaðarlausna.

Í þjónustusamningi er ekki innifalin vinna við breytingar og aðlögun á kerfum þjónustukaupa. Hins vegar getur rekstraraðili veitt gegn gjaldi ráðgjöf og þjónustu til þjónustukaupa vegna tenginga og færslu gagna til skýjageira.

Rekstraraðili ber ábyrgð á að öll þjónusta hans samræmist þessum skilmálum. Ef rekstraraðili er í vafa um framkvæmd einstakra atriða samningsins skal hafa samráð við tengilið FJR.

Rekstraraðila er heimilt að nota undirverktaka við að framkvæma einstaka þjónustuþætti samkvæmt skilmálum þessum. Slíkt leysir rekstraraðila ekki undan skuldbindingum sínum samkvæmt skilmálum þessum. Rekstraraðili ber ábyrgð gagnvart þjónustukaupa á að undirverktaki efni skuldbindingar sínar.

## 4. Leyfisumsýsla

Fjársýsla ríkisins er leyfisbirgi Microsoft samningsins. Þjónustukaupar sem heyra undir samninginn þurfa að panta öll Microsoft leyfi og telja árlega inn á hann hjá leyfisbirgja. Þeir þjónustukaupar sem sjá um leyfi fyrir aðrar stofnanir eða ríkisaðila þurfa að gera grein fyrir leyfisnotkun sundurliðaðri eftir stofnunum. Leyfisbirgi skal hafa aðgang að og geta skoðað leyfisnotkun stofnana í skýjageira en getur að auki kallað eftir stöðluðum notkunarskýrslum frá rekstraraðila.

## 5. Þjónustustig

Rekstraraðili skal starfa samkvæmt skrásettum þjónustuferlum. Allar verkbeiðnir sem berast rekstraraðila eru skráðar og flokkaðar sem ákvarðar viðbragðstíma og viðeigandi forgang.

Öll vinna sem tengist viðkomandi beiðni er skráð og tímasett þannig að hægt sé að rekja ferli allra beiðna og fá fram greinargóð yfirlit og skýrslur.

Rekstraraðila ber að rýna stöðugt þjónustu sína gagnvart verkkaupa til að auka þjónustuánægju og lækka kostnað vegna þjónustunnar. Þjónusta rekstraraðila kann að vera tekin út af hálfu FJR s.s. með framkvæmd þjónustukannanna meðal þjónustukaupa.

## 6. Kröfur til rekstraraðila

Aðgengi að auknum stjórnunarréttindum (kerfisstjórar/Global Admin) skýjageira skal vera takmarkað við þá aðila hjá rekstraraðila sem þurfa raunverulega að vinna með aukin réttindi í skýjageiranum.

Rekstraraðili ber ekki ábyrgð á því ef þjónustukaupi framfylgir ekki fyrirmælum rekstraraðila um meðferð hugbúnaðar eða gengur gegn ákvæðum eða tilmælum um öryggisráðstafanir sem gerðar eru vegna skýjageirans.

Rekstraraðili ber ábyrgð á öryggi skýjageira og öryggi gagna í skýjageiranum samkvæmt tækniforskrift Arkitektúrráðs. Samþætting við Active Directory þjónustukaupa skal fara eftir skjöluðum stöðlum Arkitektúrráðs. Eftirlit með virkni samþættingar og mögulegum villuboðum er í höndum rekstraraðila (takmarkað við þjónustukaupa sem veitt hefur fullt aðgengi samkvæmt staðli arkitektúrráð).

Rekstraraðili ber ábyrgð á því að uppsetning á skýjageira og tengingar við hann séu samkvæmt bestu stöðlum og leiðbeiningum sem Arkitektúrráð gefur út hverju sinni.

Rekstraraðili hefur eftirlit og ráðgefandi vald með tengingum stofnana við skýjageira til að tryggja að slíkar tengingar fari ekki bága við hönnun skýjageirans og tækniforskrift Arkitektúrráðs.

## 7. Kröfur til þjónustukaupa

Arkitektúrráð gefur út tæknilega skjölun hönnunar og rekstrarþátta skýjageira ríkisins. Þjónustukaupi skuldbindur sig til þess að fylgja tæknilegri útfærslu á eigin upplýsingatækniumhverfi í samræmi við skjölun Þjónustueigendaráðs, þ.m.t.. kröfum til Active Directory.

Þjónustukaupi annast fræðslu til eigin starfsfólks á sviði almennrar öryggisvitundar.

Notendastýringar eru alfarið á ábyrgð þjónustukaupa, t.d. nöfn, réttindi og viðhald lykilorða.

## 8. Þjónusta

Rekstraraðilar munu eiga í samráði við Þjónustueigendaráð um að koma upp gátlista yfir staðlaðar uppsetningar á þjónustum eins og t.d. lykilorðareglur, gagnavernd, fjölþáttauðkenningu og aðra öryggisþætti sem eru í Office 365 skýjageira.

Dagleg rekstrarþjónusta innifelur eftirfarandi:

1. Eftirlit með ástandi þjónusta í Microsoft 365 umhverfinu (Service Health) og sjá til þess að tilkynningar um slíkt séu aðgengilegar tengiliðum þjónustukaupa ef breytingar eða þjónusturof verður svo hægt sé að gera viðeigandi ráðstafanir.
2. Eftirlit með tilkynningum um nýjungar eða breytingar í Office 365 sjá til þess að tilkynningar um slíkt sé aðgengilegar tengiliðum þjónustukaupa.
3. Sjá um samskipti við tengilið þjónustukaupa.
4. Sinna vöktun á Microsoft 365 skýjageira og grípa til aðgerða ef þörf er á.
5. Fylgjast með öryggismálum í Microsoft 365 og grípa til aðgerða ef þörf er á (Secure Score).

## 9. Vinnslusamningur

Rekstraraðili skuldbindur sig til að uppfylla kröfur til vinnsluaðila í skilningi persónuverndarlaga og um þjónustuna gilda vinnsluskilmálar (persónuverndarskilmálar) sem birtir eru á heimasíðu rekstraraðila.

## 10. Þjónustukönnun

Árlega mun FJR standa fyrir þjónustukönnun meðal þjónustutengiliða stofnanna. FJR gerir kröfu til rekstraraðila að vegin einkunn úr þjónustukönnun sé að lágmarki 4 á skalanum 1 – 5, eða að lágmarki 8 á skalanum 1 – 10. Hlutlaus fagaðili mun framkvæma þjónustukönnun fyrir hönd FJR og leitast verður við að tengja þjónustukannanir saman á milli ára, svo hægt sé að lesa í þróun á þjónustuupplifun stofnanna.

## 11. Útleiðing þjónustu

Við lok þjónustu mun rekstraraðili aðstoða þjónustukaupa með aðgangsheimildir og greiða þjónustuaðila leið til að afrita gögn stofnunar úr umhverfi Microsoft 365 og/eða flytja þau í umhverfi annars þjónustuveitanda.

Vinna vegna uppsagnar þjónustu er ekki innifalin í mánaðargjaldi.

Hafi þjónustukaupi ekki óskað eftir afhendingu gagna eða flutningi til annars þjónustuveitanda innan 90 daga frá lokum þjónustu er rekstraraðila heimilt að eyða gögnum að undangenginni staðfestri viðvörðun til þjónustukaupa mánuði áður en til eyðingar kemur.

## 12. Þjónustugjald og viðbótarþjónusta

FJS rukkar þjónustugjöld skv. auglýstri verðskrá, FJS mun rukka gjald pr. nemanda einu sinni á ári við upphaf skóla árs.

## 13. Yfirlýsing

Samningsaðilum er það ljóst að þetta samstarf er nýlunda og fyrir séð að ekki er hægt að tiltaka eða sjá fyrir allt sem komið getur upp á. Þar af leiðandi er gert ráð fyrir því að allir aðilar, FJR, rekstraraðili og þjónustukaupi muni ræða saman ef grípa þarf til ráðstafana ef skilmálarnir ná ekki yfir málið.

## Viðauki 1 – Valkvæð þjónusta

### Afritunarþjónusta

Rekstraraðili hefur gert samning við þjónustuaðila (Advania) um að taka og varðveita afrit af gögnum þjónustukaupa í skýjageira. Þetta er valkvæð þjónusta og er það á ábyrgð þjónustukaupa að gera samning við þjónustuaðila um afritun á þeirra gögnum í skýjageira.

Tengiliður Advania fyrir þennan samning er Ragnar Victor Hilmarsson ([ragnar.victor.hilmarsson@advania.is](mailto:ragnar.victor.hilmarsson@advania.is)).

### Símaþjónusta (Teams)

Rekstraraðili hefur gert samning við þjónustuaðila (Opin kerfi) um setja upp og tengja símaþjónustu þjónustukaupa við Teams í skýjageira. Þetta er valkvæð þjónusta og er það á ábyrgð þjónustukaupa að gera samning við þjónustuaðila.

Tengiliður Opinna kerfa fyrir þennan samning er Þorvaldur Finnbogason ([thorvaldur@ok.is](mailto:thorvaldur@ok.is)).



