# **Bilag 10: Standardvilkår** **for Skytjenester**

\* Oppdatert med endringskorrektur fra 1.6.2021 versjon av Microsoft Partner Agreement til nov.2023 versjon (slett før bruk]

For leveranse av Microsoft Online tjenester, gjelder Microsofts standardvilkår som følger:

1) Microsoft Customer Agreement, med underliggende avtalevilkår:

Microsofts standardvilkår finnes her: <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>. Disse vilkår anses akseptert av Kunden.

Vilkårene etablerer en direkte avtale mellom Microsoft og Kunden, og betyr at Kunden får rettigheter og plikter direkte mot Microsoft i henhold til nevnte standardvilkår, og tilsvarende får Microsoft dette mot Kunden. Før direkteavtale etableres og Azure tjenestene kan leveres må Microsoft bekrefte at Kunden aksepteres som kunde. Varigheten på direkteavtalen mellom Microsoft og Kunden settes i utgangspunktet likt som avtalen mellom Kunden og Leverandøren, dog slik at direkteavtalen kan falle vekk dersom Microsoft sier opp tjenestene mot Kunden i henhold til vilkårene i direkteavtalen (Microsoft Customer Agreement), eller dersom Microsoft sier opp eller på annen måte bringer Leverandørens forhandlerrett for Microsoft Online tjenester til opphør.

Standardvilkårene består av «Microsoft Customer Agreement», som inneholder generelle vilkår for bruk av Azure tjenestene. Nevnte avtaledokument viser videre til andre dokumenter som inngår i avtaleforholdet:

|  |
| --- |
| Navn: |
| Microsoft Customer Agrement |
| Product Terms |
| SLA |
| Microsoft Online Services Data Protection Addendum (DPA) |
| Financial addendum |

Gjeldende versjon av ovennevnte dokumenter finnes her: <https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Licensing-Use-Rights>

Det anbefales at du laster ned gjeldende versjoner og tar utskrift for arkivformål. Dette er ikke mulig for Product Terms, men Microsoft har arkiv her for disse dokumentene: <https://www.microsoft.com/en-us/licensing/product-licensing/products>

Selv om Microsofts standardvilkår innebærer at det etableres et direkte avtaleforhold mellom Kunden og Microsoft, vil ikke Kunden trenge å foreta noen aktiv forvaltning av kunderelasjonen eller sende bestillinger eller reduksjon i volum direkte mot Microsoft. Bestillinger (som økt lagring, CPU o.l) fra Kunden skal sendes skriftlig til Leverandøren av autorisert personell listet i bilag 6, og Leverandøren vil videreformidle slike bestillinger til Microsoft. Merk at Microsoft forbeholder seg retten til å godta alle bestillinger, og Microsoft garanterer ikke at alle Online-tjenester er tilgjengelig for bestilling eller i ønsket volum.

Alle priser og betalingsbetingelser følger imidlertid av denne Avtalens bilag 7 mellom Kunde og Leverandør (dvs ingen direktebetaling fra Kunden til Microsoft).

Merk at standardvilkårene åpner opp for at Microsoft kan endre disse i avtaleperioden, hovedsakelig ved fornyelse av abonnementsperiode eller ved bestilling av nye tjenester. Oppdaterte vilkår kan derfor gjelde i avtaleperioden, og Kunden må følge med på overnevnte URL’er om nye versjon av avtaledokumentene er kommet. Vår erfaring er at Microsoft Customer Agreement ikke oppdateres så ofte (sjeldnere enn en gang i året), mens SLA, DPA og Product Terms fort kan endre seg månedlig. Vår vurdering er at det viktigste er at Kunden overholder Microsofts «Acceptable Use Policy» (som oppstiller forbud mot å lagre ulovlig informasjon i Azure, lagre innhold som krenker tredjepartsrettighter o.l), lisensrestriksjonene (for eksempel forbud mot å dekompilere Microsoft kildekode o.l) samt reglene om eksportkontroll (dvs ikke bruke tjenestene i land som Iran, Nord-Korea o.l). Og det er viktig å følge med på DPA for å sikre at databehandleravtalen sikrer compliance med personvernlovgivningen.

I tillegg er det viktig å sette seg grundig inn i Product Terms, som oppstiller vilkår for bruk av de enkelte Online-tjenestene. Disse bør således analyseres dels for å ha kontroll på 1) bruksbegrensninger som kan påvirke planlagt/ønsket bruk av tjenestene og 2) bruksbegrensninger hvor det kan ha en kostnadskonsekvens å gå utover inkluderte lisensmetrikker. Dette er spesielt viktig hvor en abonnerer på software som for eksempel D365 hvor lisensmetrikkene normalt krever litt innsats for å forstå, for å sikre at en blir korrekt lisensiert.

2) Microsoft Partner Agreement, med underliggende avtalevilkår:

Dette er vår avtale med Microsoft, som gir Leverandøren rett til å videreselge abonnement til Microsoft online-tjenester5. Denne avtalen pålegger oss å speile Microsoft Customer Agreement med dere og andre kunder vi videreselger til (ref. punkt 1 ovenfor), samt pålegger oss å også speile en del andre betingelser. Som følge av dette gjelder også følgende tilleggsbetingelser for Kunden:

* Kunden vil kunne fremme supporthenvendelser (melde feilsituasjoner) knyttet til Microsoft Azure tjenestene, men slike skal kun rettes til oss som Leverandør. Vi vil videreformidle slike til Microsoft via vår distributør [sett inn navn om du er indirect reseller, fjern gul tekst hvis direct bill], hvor vi ikke kan løse henvendelsen selv.
* Samme gjelder for eventuelle krav fra Kunden om SLA refusjon i henhold til Microsofts SLA bestemmelser, som Leverandøren vil følge opp mot Microsoft. Dersom Microsoft gir kunden medhold i kravet, vil Leverandøren etter å ha mottatt oppgjør fra Microsoft sørge for at dette kommer i fradrag på Kundens fremtidige fakturaer.
* Dersom Microsoft ved signering av denne Avtalen, eller ved etterfølgende endring av standardvilkårene i avtaleperioden, krever dokumentasjon eller aktiv bekreftelse fra Leverandøren på at Kunden har akseptert Microsofts standardvilkår eller senere oppdateringer, samt foretatte bestillinger, plikter Kunden å bistå Leverandøren med å oversende nødvendig dokumentasjon eller gi nødvendige bekreftelser til Microsoft.
* Kunden er innforstått Kunden aksepterer at Leverandøren kan dele informasjon om personer hos Kunden med Microsoft vår distributør [sett inn navn om du er indirect reseller, fjern gul tekst hvis direct bill] i support saker, som telefonnummer, epost og webadresse. Kunden aksepterer også ved inngåelse av direkte avtale med Microsoft at Microsoft har rett til å behandle Kundens personopplysninger, herunder samle, bruke, overføre og prosessere slik data. Kunden er ansvarlig for å varsle aktuelle personer/datasubjekter om behandlingen slik det kreves etter lov.
* Kunden er også innforstått at Microsoft må godkjenne deg som Kunde, og at Microsoft også kan kansellere deg som Kunde hvor du som Kunde ikke oppfyller kvalifikasjonskrav for å få motta tjenester.
* Det er i utgangspunktet mulig å si opp tjenester med 30 dagers varsel slik det fremkommer i Microsoft Customer Agreement, men for noen tjenester er det faste abonnements/minimumsperioder, eller det kan være begrensning i mulighet til å forlengelse. Dette fremkommer i ordrebekreftelser fra Microsoft som vi vil dele.
* Ved mottak av faktura fra Leverandøren for Microsoft Online tjenester, er Kunden innforstått at Leverandøren må melde fra til Microsoft om eventuelle avvik mellom faktisk forbruk og det forbruk som fremkommer på fakturaen, innen 25 dager fra Leverandørens mottak av faktura fra Microsoft. Kunden påtar seg derfor å melde det samme til Leverandøren innen 15 dager, slik Leverandøren rekker å videreformidle eventuelle innsigelser innen fristen som gjelder. Frem til Microsoft eventuelt aksepterer å justere fakturagrunnlaget/foreta kreditering, må Kunden betale pålydende beløp i mottatt faktura.
* Microsoft krever av oss som forhandler at vi 1) skal verifisere at du som kunde kun bruker original programvare når Microsoft programvare er installert hos deg som kunde og 2) bistår med å sikre at kunder vi har videresolgt til er riktig lisensiert, for eksempel mht antall brukere og enheter. Kunden er derfor innforstått med at Leverandøren har rett til å utføre lisensrevisjon av Kunden, ved jevnlige mellomrom, for å verifisere at Kunden er riktig lisensiert for produkter Kunden abonnerer på/har kjøpt gjennom Leverandøren som forhandler. Kunden plikter å bistå vederlagsfritt i nødvendig omfang med informasjonsinnhenting som er nødvendig for å utføre slik revisjon, herunder gi nødvendig tilgang til relevant informasjon og dokumentasjon.
* Vilkårene i Microsoft Partner Agreement, og underliggende avtaledokumenter, kan endres med 180 dagers varsel som hovedregel, og med kun 30 dagers varsel i noen tilfeller. Dersom slike endringer påvirker de forpliktelser som vi må speile mot deg som sluttkunde, vil vi kunne gjøre tilsvarende oppdateringer i vilkårene i dette punkt 2.

Huskepunkter til andre bilag (Slettes før bruk mot kunde]:

* MPA oppstiller en forpliktelse til å innhente en bindende bestilling fra hver enkelt sluttkunde. Dette sikres ved å inngå en sluttkundeavtale hvor initiellt volum spesifiseres. Det er imidlertid viktig at senere tilleggsbestillinger også dokumenteres skriftlig mot sluttkunde, slik at det er sporbarhet på alle tilleggskjøp. I tillegg bør det forhåndsavtales med Kunden hvem som er autoriserte bestillere, slik dette ikke skaper diskusjoner i etterkant. Merk at varighet også skal spesifiseres i bestillingene/avtalene med sluttkundene. MPA tillater også å gi kundene administrative rettigheter i egen portalløsning som kommuniserer med MS portaler, slik sluttkundene kan bestille eller reduserer uttak direkte mot MS. Alle slike bestillinger mv anses å komme fra deg som forhandler selv, så det bør speiles i sluttkundevilkårene at Kunden bindes av slike bestillinger/endringer. **Aksjon:** dette må hensyntas i bilag 6, dvs beskrives hvordan kunden kan bestille nye tjenester, avslutte eksisterende, eller endring av volum til eksisterende, hvem som kan gjøre dette fra kundens side og hvordan dette dokumenteres.
* Microsoft vil i utgangspunktet returnere til deg evt. forhåndsbetalt vederlag for den aktuelle kunde, forutsatt at kanselleringer ikke skyldes brudd på MPA av deg, eller Kunden av MCA. Tilsvarende bør speiles mot sluttkundene, herunder at sluttkunden ikke får tilbakebetalt forhåndsbetalt vederlag i slike situasjoner/kunden må fortsatt betale for kommitert forbruk.. **Aksjon:** Husk å si i prisbilaget i bilag 7 at prisene/abonnementsperioden er bundet i definert periode, samt definer valgt faktureringssyklus (månedlig vs. årlig forskuddsvis betaling)
* MPA fastslår at abonnement med binding fornyes automatisk for en tilsvarende periode ved utløpet, forutsatt at oppsigelse ikke gjøres før abonnementet fornyes, eller i henhold til reglene om avbestilling (normalt har en 2 uker til å avbestille Online-tjenester). Ikke alle programvare-abonnementer fornyes automatisk ved slutten av abonnementsperioden. Dette må sjekkes og informeres om til den enkelte sluttkunde. **Aksjon:** dette kan adresseres i bilag 4.
* Abonnement som faktureres “as you go», følger prisene Microsoft har satt for gjeldende faktureringsperiode. Enhetsprisen for en online-tjeneste kan således endre seg i en abonnementsperiode. Det er viktig at prisene mot sluttkundene avtales på samme måte. **Aksjon:** kan adresseres i bilag 7.
* Som forhandler har du 60 dagers forfall mot Microsoft på fakturaer. En bør således speile en noe kortere betalingsfrist mot sluttkundene, for eksempel 30 dager, for å sikre betaling fra sluttkunde før Microsofts faktura forfaller. Dersom pris mot sluttkunden baserer seg på såkalt «reservation», så speil mot sluttkunden aktuell abonnementsperiode (og at det ikke er noen fornyelse), og at evt. forhåndsbetaling for ubrukt kapasitet ikke refunderes. **Aksjon;** speil dette i bilag 7
* Siden forhandler pålegges å overholde eksportkontrollregler, bør dette ansvaret også speiles mot forhandlers sluttkunder. Særlig siden Microsoft kan suspendere tilgang til Online tjenestene. Dette følger også av Microsoft Customer Agreement som vil gjelde for sluttkundene, så det holder å speile avtalen mot sluttkundene og pålegge sluttkundene å etterleve avtalen. **Aksjon:** husk å sjekk dette
* Merk at Azure plans prises i USD, og faktureres i lokal valuta av MS. Sørg for at tilsvarende gjøres mot sluttkundene, for å unngå noe valutarisiko. **Aksjon:** reguler i bilag 7
* Merk at pre-view releases skal merkes som det av deg som forhandler mot sluttkunden, og at en skal gjøre kunden oppmerksom på betingelsene som gjelder for sluttkunden i Microsoft Customer Agreement. **Aksjon,** opplys om dette i Bilag 2.
* Noen Azure tjenester har bruksbegrensninger, og slike kan endres av MS jevnlig. Se: <http://azure.microsoft.com/en-us/documentation/articles/azure-subscription-service-limits/> for mer informasjon. Disse bør sjekkes og evt. informeres om til sluttkundene. **Aksjon** hvor aktuelt, adresser i bilag 2.
* Siden du som forhandler har 1) plikt til å verifisere at kundene du har videresolgt online-tjenester til kun benytter original programvare, og 2) plikter å verifisere at kundene er riktig lisensiert både for software, klientlisenser, terminalserver lisenser og abonnement for online-tjenester generelt, så bør det for hver enkelt kunde vurderes om slik innsats betales gjennom den «vanlige» videresalgsinntekten, eller om dette skal betales særskilt for. For Azure tjenester basert på konsum så vil dette normalt sikres gjennom Microsofts eget telleverk, men dersom du som forhandler videreselger abonnement på software produkt/tjenester med mer kompliserte lisensmodeller, for eksempel baserert på antall brukere, devices osc. ,så vil lisensverifikasjon ta mer tid. For eksempel for D365, Sharepoint o.l. I slike tilfeller bør det vurderes å ta særskilt betalt for å oppfylle denne lisensrevisjonsplikten. **Aksjon,** adresser evt. tilleggsbetaling, for eksempel på T&M, i prisbilaget (bilag 7).
* Du skal opplyse til sluttkundene at Azure Stack Hub software driftes av deg som forhandler, og at bruk av slik software/tjeneste er underlagt din privacy erklæring og ikke Microsofts. **Aksjon;** hvor relevant kan dette adresseres i databehandleravtalen din med sluttkunden.
* IKKE oppgi MS som underleverandør mot offentlige kunder. MS sier du er ene og alene ansvarlig for å oppfylle med slike. Dvs ikke identifisert som underleverandør i bilag 6. Ei heller for private kunder.
* Ved videresalg av tredjeparts produkter som er tilgjengelig for kjøp gjennom MS, må du speile relevant tredjeparts avtalevilkår mot aktuell sluttkunde. **Aksjon:** hvis tredjepartsvilkår gjelder for tredjepartsprodukter, inkluder i bilag 10.