



FØYEN
TORKILDSEN

Innhold

- Fokuset er:
 - Forhold til cloud leverandør
 - Partsforhold
 - Kunde perspektiv
 - Leverandør perspektiv

- Avgrensning
 - Anskaffelsesregelverket
 - Inter partes reguleringer
 - Private cloud

Skytjenester – Datatilsynet

<https://www.datatilsynet.no/Teknologi/Skytjenester---Cloud-Computing/Hva-er-nettskytjenester/>

- **Ulike former for skytjenester**
- Det er vanlig å dele skytjenester opp i tjenestemodeller. De tre vanligste er:
- Programvare som tjeneste (**software as a service - SaaS**), som er en modell for leveranse over et nettverk hvor kunden benytter leverandørens applikasjon(er) på en nettsky-infrastruktur. Kunden har i utgangspunktet ikke kontroll over verken applikasjoner, nettverk, servere, operativsystemer eller lagringsmuligheter.
- Plattform som tjeneste (**platform as a service - PaaS**), hvor kunden innfører applikasjoner utviklet/kjøpt av kunden i leverandørens nettsky-infrastruktur gjennom å benytte programmeringsspråk og verktøy støttet av leverandøren. Kunden har kontroll over egne applikasjoner, men har ikke kontroll over nettverk, servere, operativsystemer eller lagringsmuligheter.
- Infrastruktur som tjeneste (**infrastructure as a service - IaaS**), som gjelder levering av datainfrastruktur som en tjeneste over et nettverk. Kunden har kontroll over relevante applikasjoner, servere, operativsystemer og lagringsmuligheter, samt i noen tilfeller visse elementer i nettverket (for eksempel på brannmursiden).
- **Skytjenester kan i tillegg deles inn i leveransemodeller som:**
- Allmenn tilgjengelig sky (**public cloud**), hvor skytjenestene gjøres tilgjengelige av leverandøren for alle kunder.
- Privat tilgjengelig sky (**private cloud**), hvor skytjenestene gjøres tilgjengelige kun for de virksomheter som skytjenestene skal gjelde for. Her vil miljøet/miljøene som skytjenesten leveres fra, typisk dedikeres til den enkelte kunde eller en definert kundegruppe. Dette opplegget åpner for større grad av spesifikke kundetilpasninger enn tilfellet er med modellen for offentlig tilgjengelig sky.
- Hybridsky (**hybrid cloud**), som kan være en blanding av modellene over.



Dataforeningens skytjenesteavtale vs Salesforce

Pkt 2.1:

Leverandøren har ansvaret for at Skytjenestene dekker de samlede funksjoner, formål og krav som fremgår av Avtalen, gjennom hele Tjenesteperioden.

Pkt. 2.2.1

En Standard skytjeneste kan leveres i henhold til Særskilte betingelser i den grad det fremgår av Bilag 2 punkt 2.2. Særskilte betingelser går foran Avtalens tilsvarende bestemmelser.

Pkt 2.2.2 , 1. avsnitt:

Dersom Skytjenestene omfatter Standard skytjenester som må leveres under egne Standardbetingelser, så er disse beskrevet i Bilag 2 punkt 2.3 og eventuelt inntatt som Bilag 8. Dersom Standardbetingelser inngås direkte mellom Kunde og underleverandør, fremgår også dette av Bilag 2 punkt 2.3. Ved motstrid går Standardbetingelser kun foran Avtalen i den utstrekning det fremgår av dette punkt 2.2 og punkt 6.2.

2. avsnitt:

Leverandøren har ansvar for at Skytjenestene oppfyller kravene som er stilt til Skytjenesten, uavhengig av hva som måtte følge av Standardbetingelser. Standardbetingelser endrer ikke Leverandørens forpliktelser i henhold til denne avtalen i større utstrekning enn det som fremgår i dette punkt 2.2 og punkt 6.2.



Dataforeningens skytjenesteavtale vs Salesforce

Pkt 6.2:

Dersom feil i leveransen av Standard skytjeneste medfører at Skytjenestene avviker fra kravene som er stilt til Skytjenestene, er det Leverandørens ansvar å avhjelpe feil og avvik på en slik måte at Skytjenestene bringes i overensstemmelse med det som er avtalt, selv om slik Standard skytjeneste er underlagt tjenestebetingelser med avvikende betingelser for feilretting. Retting av feil i Standard skytjeneste kan skje på enhver måte som bringer Skytjenesten i overensstemmelse med de krav som er stilt til Skytjenestene.

Dersom Leverandøren dokumenterer at feil i Skytjenesten skyldes feil i Standard skytjeneste, er Leverandørens feilrettingsplikter begrenset til å melde feilen til underleverandøren, etter beste evne søke å få prioritet for retting av feilen, holde Kunden orientert om status for feilrettingen, inkludert informere om når den er rettet. Dersom feilretting ikke skjer innen rimelig tid, kan Kunden kreve at Leverandøren tilbyr en alternativ, midlertidig løsning, frem til feilen er rettet.



Dataforeningens skytjenesteavtale vs Salesforce

<https://www.salesforce.com/company/legal/agreements.jsp>

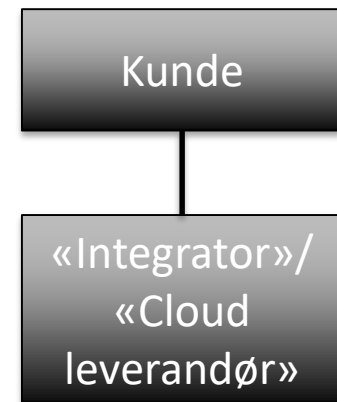
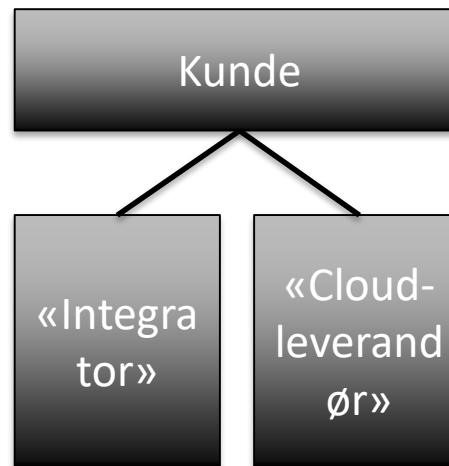
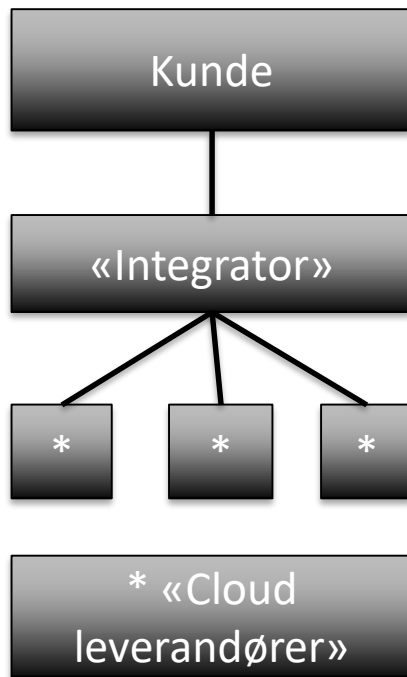
- **Salesforce Master Subscription Agreement**
- **9.2 Our warranties:** *We will not materially decrease the overall security of the Services..... We will not materially decrease the overall functionality of the services...*
- **13.1 – Lovvalg og verneting - England**

- **Salesforce reseller agreement:**
- **Preamble:** SFDC is not a party to these SFDC Pass-Through Terms, which apply solely between Reseller and Customer, and Customer has no right to enforce or bring any claim against SFDC with respect to these SFDC Pass-Through Terms. However, SFDC is a third party beneficiary to these SFDC Pass-Through Terms, and shall have the benefit of and the right to enforce these SFDC Pass-Through Terms between Customer and Reseller.
- **2 c. Customer Responsibilities.** *Customer will (a) be responsible for Users' compliance with these SFDC Pass-Through Terms, (b) comply with Product Specific Terms, including any Product Specific Terms notified to Customer which Reseller has failed to include in the applicable Order Form*
- **7 b. Warranties and Indemnities between Reseller and Customer.** *For the avoidance of doubt, Reseller and Customer are free to agree to warranties and indemnities with respect to the Services. Any such warranties and indemnities shall not form part of these SFDC Pass-Through Terms.*
- **10 g og h.** *Lovvalg og verneting California / San Fransisco*



Partsforhold

- Partsforhold – tre alternativer



Partsförhold 1 - underleverandør

- Tradisjonelt hvor integrator har avtale med cloud leverandør integrator (underleverandør)
 - Ved Salesforce – reselleravtale som i realitet skaper tilsvarende partsforhold som partsforhold 2
- Scope
 - For kunde – Kontraktsoptimisme da Skytjenesteavtalen ikke angir hva Integrator faktisk kan innestå for å levere?
 - For leverandør – Finansiell mellomrisiko
 - Forsikringsgiver da forpliktelser går utover kontroll?
 - Hva når Salesforce påberoper Reselleravtalen mot kunde
 - Beskyttelse i Skytjenesteavtalen?
- Økonomi
 - Integrators rolle mot cloud leverandør etter produksjonssetting
 - Medfører marginpåslag - merverdi?
 - Risikopåslag – merverdi?

Partsförhold 2 – sideordnede avtaler

- Integrator og cloud leverandør har hver sin avtale med kunde
 - Ved Salesforce – Master Subscription Agreement
- Scope
 - For kunde – Kontraktsoptimisme da Skytjenesteavtalen ikke angir hva Integrator faktisk kan innestå for å levere?
 - For leverandør – Finansiell mellomrisiko
 - forsikringsgiver da forpliktelser går utover kontroll?
 - Hva når Salesforce påberoper Master Subscription Agreement mot kunde
 - Beskyttelse i Skytjenesteavtalen?
- Økonomi
 - Integrators rolle mot cloud leverandør etter produksjonssetting
 - Medfører ikke marginpåslag
 - Risikopåslag – merverdi?

Partforhold 3 – direkte avtale med cloud leverandør

- Integrator og cloud leverandør er samme part

- Fra Dataforeningens veileder:

I noen tilfeller vil kunder ha interesse i å kjøpe enkelttjenester direkte fra den aktuelle skytjenesteleverandøren, typisk der det er lite eller intet behov for integrasjon av skytjenesten. I slike tilfeller bør kjøper vurdere å inngå avtale direkte med leverandøren og eventuelt basert på leverandørens standardbetingelser i det enkelte tilfellet.

- Hvor går markedet?

Oppsummering

- Avtalen bør endres
 - Akseptere at man kjøper «public cloud» og dermed akseptere utgangspunkt i cloud leverandørs standardavtale.
 - Sikre at behovene faktisk blir levert til rett pris.
 - Vurdere sak til sak om det er hensiktsmessig med integrator som mellommann etter idriftsetting.
- Cloud leverandører:
 - Les og vurder standard skytjenestevilkår nøye ut fra behov bak anskaffelsen. Identifiser fallgruver, showstoppere mv og legg en strategi for å forhandle ønskede endringer med relevante cloud leverandører – det er mulig å forhandle
 - Bruk evalueringskriteriene for å skille mellom skytjenestenes kvalitet og ikke minst vilkår

