

sotea®

Service Level Agreement (SLA)



Indholdsfortegnelse:

1. Service Level Agreement	3
2. Servicevinduer	3
3. Oppetid	4
4. Backup og restore	5
5. Support	5
6. Overvågning	6
7. Reetablering	6

1. Service Level Agreement

Nærværende Service Level Agreement dokumenterer det aftalte serviceniveau, og beskriver kundens garanti i forbindelse med levering af Sotea løsninger og services. SLA'en er gældende i alle aftaler med Sotea, hvor der specifikt er henvist til denne.

2. Servicevinduer

Servicevindue er det aftalte tidsrum, hvor SOTEA kan foretage ændringer på systemer, implementere patches, sikkerhedsopdateringer m.m., således at det i tilfælde af komplikationer vil have minimal indflydelse på kundens systemer.

2.1. Ændringsanmodninger

Hvis kunden ønsker en ændring udført på sin server eller en service, som driftes af SOTEA, skal denne sendes til vores support på mail. Herefter vil SOTEA håndtere ændring, og koordinere med kunden hvornår ændring skal foretages/implementeres, og dermed aftale servicevindue med kunden.

Såfremt SOTEA vurderer der er en større risiko forbundet med ændring, skal dette oplyses kunden inden ændring sættes i gang.

2.2. Planlagt servicevinduer

SOTEA har ret til at udmelde servicevinduer med et varsel på 7 dage, i forbindelse med ændringer og opdateringer af vores generelle systemer, samt vedligeholdelse af udstyr, på hverdage i tidsrummet kl. 23:00 til kl. 06:00. Kundens primære kontakt orienteres på mail eller på telefon.

2.3. Nødservicevindue

Der kan dog opstå behov for omgående afhjælpning af fejl og mangler eller opdatering af software fx af sikkerhedsmæssige årsager, eller såfremt der er tale om kritiske fejl og SOTEA vil såfremt afhjælpning/opdatering ikke skønnes at kunne vente under visse omstændigheder være nødsaget til at tage hele eller dele af systemet ud af drift i den primære driftstid.

SOTEA vil dog i det omfang dette er muligt varsle sådanne indgreb overfor kunden, og samtidig oplyse den estimerede varighed.

2.4. Patch Management

SOTEA kontrollerer ugentligt, for om der er frigivet kritiske sikkerhedsopdateringer. Såfremt dette er tilfældet, vil disse sikkerhedsopdateringer blive installeret på vores kunders servere, samt på vores generelle systemer, den næstkommende ugedag for opdatering.

Servicevinduet for installation af sikkerhedsopdateringer, på kundens serverer, er sat til kl. 02:00 til kl. 05:00 hver onsdag, med mindre andet er aftalt særskilt med kunden. Der orienteres ikke særskilt for disse opdateringer.

3. Oppetid

SOTEA tilstræber en *Oppetid* på 100%, men garanterer en *Oppetid* på 99,5 %, indenfor systemets eller servicens *Åbningstid*.

3.1. Åbningstid

Åbningstiden er det tidsrum hvor SOTEA garanterer, at kundens systemer og services er tilgængelige. *Åbningstiden* er fra kl. 00:00 til kl. 24:00 alle ugens dage, undtaget tidsrummet for servicevinduer jf. afsnit 2.

3.2. Nedetid

Nedetid er det tidsrum hvor vores systemer eller services ikke er tilgængelige indenfor *Åbningstiden* – også kaldet en driftsforstyrrelse. En driftsforstyrrelse regnes fra det tidspunkt hvor SOTEA har fået en fejlmelding fra kunden eller fra overvågning, og til det tidspunkt hvor fejlen er løst.

Nedetiden omfatter dog ikke:

- Hvis kunden er selvforskyldt i driftsforstyrrelse
- Hvis kunden har administrator ret, og derved selv forårsager driftsforstyrrelse
- Hvis nedetid skyldes at kunden kører systemer som er end-of-life, herunder operative systemer
- Hvis årsagen er kundens lokale netværk, tele operator eller andre omstændigheder som kunden bærer ansvaret for
- I force majeure tilfælde jf. pkt. 11 i kontrakten, herunder Ddos angreb
- Hardware- eller softwarefejl, hvor ansvaret bæres af producenten

3.3. Oppetid/Tilgængelighed

Oppetiden er den faktiske tid hvor systemerne har været tilgængelige, også kaldet *Tilgængelighedsprocenten*. *Oppetiden* angiver det procentuelle forhold mellem den faktiske oppetid (*Åbningstid* minus *Nedetid*) divideret med den teoretiske maksimale oppetid (= *Åbningstiden*).

Oppetidsprocenten udregnes som følger:

$$\text{Oppetidsprocent} = \frac{\text{Åbningstid} - \text{Nedetid}}{\text{Åbningstid}} \times 100$$

Oppetiden måles pr. kvartal, og hvis oppetiden i en kalendermåned har været under 99,5 %, vil kunden blive informeret sammen med næstkommende kvartalsfaktura.

3.4. Pålidelighed

Der kan opstå maskinelle og menneskelige fejl, når man har med IT at gøre, og det gør SOTEA selvfølgelig alt for at undgå - primært gennem formelle procedurer og politikker. Derved sikre vi at vores systemer er så pålidelige som muligt.

Pålidelighed definerer, hvor længe et system eller en service kan udføre den aftalte funktionalitet uden afbrydelse, og defineres via den *Gennemsnitlige Tid mellem Driftshindringer* (GTMD). SOTEA har en GTMD på 360 dage

4. Backup og restore

Der tages daglig backup af alle kundens data, dette foretages i tidsrummet kl. 22:00 til kl. 06:00. Backup foretages ved elektronisk overførsel af alle kundens data til SOTEA driftscenter II, som er fysisk placeret mere end 5 km fra kundens driftssystemer.

4.1. Tilgængelig historik

Med mindre andet aftales, tages der backup med 30 dages historik. Det vil sige, at det er muligt at genskabe data, som de så ud for op til 30 dage siden.

4.2. Backup af data

SOTEA kontrollerer dagligt at backup er afviklet som opsat. Ved fejl i afviklingen visiteres disse og ny backup igangsættes manuelt.

4.3. Restore af data

Der bliver foretaget løbende genindlæsninger for at kontrollere at backup er valid. Dette for at sikre at, genindlæsning af backup er muligt ved et eventuelt behov efter systemnedbrud, fejl i data eller lign.

Tid forbrugt på restore af data, også selvom de er mistet som følge af kundens handlinger er inkluderet i aftalen.

5. Support

SOTEA Kompromisløs support er inkluderet i alle vores aftaler, så alle slutbrugere kan kontakte vores hotline gratis, for hjælp eller spørgsmål til SOTEA ydelser.

5.1. Hotline

SOTEA stiller en hotline til rådighed, indenfor vores normale åbningstid, som er alle hverdage jf. nedenstående:

Mandag – Torsdag	kl. 08:00 til kl. 16:30
Fredag	kl. 08:00 til kl. 16:00

på

Telefon 70 22 99 24

Mail support@sotea.dk

I tilfælde af driftsforstyrrelser, kan hotline betjenes udenfor normal arbejdstid på :

Vagttelefon 70 26 99 24

hvis henvendelse ikke antager driftsforstyrrelse, vil der blive faktureret kr. 425,- pr. påbegyndt ½ time.

Alle aktive brugere jf. kundens aftale, kan benytte hotline.

5.2. Responstider

Hvis der opstår *kritiske fejl* på vores systemer, vil vi reagere uden ugrundet ophold, og afhjælpning af fejl vil blive iværksat inden for 15 minutter indenfor vores normale åbningstid, og 1 time udenfor normal åbningstid.

Ved rapportering af *ikke-kritiske fejl*, *bagatelagtige fejl* eller spørgsmål til hotline vil vi reagere inden for 4 timer indenfor vores normale åbningstid. Derefter vil kunden modtage en status på hvornår fejl forventes afhjulpet, eller hvornår spørgsmål bliver afklaret.

6. Overvågning

Systemerne overvåges fra kl. 00:00 til kl. 24:00 alle dage året rundt, og hvis der opstår problemer vil overvågningsværktøjet automatisk informere vores teknikere. Derefter vil der, uden ugrundet ophold, blive reageret på kritiske problemer.

Alle SOTEA's servere overvåges for:

- *Tilgængelighed*
- *CPU udnyttelse*
- *RAM udnyttelse*
- *Disk plads*
- *Kontrol af backup*

Kunden vil blive informeret om nedbrud og uregelmæssigheder via e-mail hvis dette er muligt, ellers pr. telefon, SMS eller vores hjemmeside.

7. Reetablering

SOTEA driftsmiljø og infrastruktur er designet til en maksimal reetableringstid på 72 timer, på primære systemer, i tilfælde af brand, større ulykker m.m.