

SERVER HOSTING



Produktområde: Server Hosting

1.0 Afgrænsning

Denne Service Level Agreement (SLA) er gældende for produktområdet Server Hosting.

2.0 Definition

2.1.1 Definition

Server Hosting defineres som servere, virtuelle og fysiske, som stilles til rådighed af XDC Gruppen A/S for en given kunde. Server Hosting kan placeres i XDC Gruppen A/S datacenter eller andet datacenter, som besluttet af XDC Gruppen. Server Hosting tildeler kunden en brugsret, således ikke ejerskab over serverne, der anvendes til hosting.

XDC Gruppen inddeler Server Hosting i 2 typer/services; XDC Private Cloud og XDC Public Cloud. Hostingaftalen beskriver hvilken type der er omfattet af den specifikke aftale.

Ved XDC Private Cloud stilles server til rådighed for kunden, specificeret iht. kundens krav og ønsker. XDC Gruppen er ansvarlig for den daglige opetid samt evt. opdateringer (patches) af operativsystemet. Kunden er ansvarlig for evt. opgradering af operativsystemet til nye versioner, herunder evt. opgradering af software/programmer/services placeret på serveren.

Ved XDC Public Cloud stilles server til rådighed for kunden, specificeret iht. XDC Gruppens vurdering af kundens krav og ønsker. XDC Gruppen er ansvarlig for drift af serverne, operativsystemer m.v., herunder evt. opgraderinger til nyere versioner, som vurderet nødvendigt af XDC Gruppen. XDC Gruppen er ikke ansvarlig for kundespecifikke software/programmer/services som afvikles på serverne.

Hvor andet ikke er defineret i selvstændig kontrakt eller punkt er nærværende SLA gældende for servicen.

2.1.2 Leverandøren

Leverandøren henviser i nærværende dokument til XDC Gruppen A/S

2.1.3 Kunden

Benævnelsen kunden i nærværende dokument henviser til den/de organisationer som via underskrevet kontrakt er omfattet af denne service og har accepteret SLA'en.

2.1.4 Incident/nedetid

En ikke planlagt afbrydelse af servicen eller reduktion af denne.

2.1.5 Planlagt nedetid

"Planlagt nedetid" betyder de tidsperioder, hvor Leverandøren underretter kunden om perioder med nedetid senest fem dage før indtræden af sådan nedetid.

Responstid på drift & support

Klassificering	Beskrivelse	Garanteret responstid
Type 1	Fejl der medfører driftsforstyrrelser for alle personer og/eller systemer	1 time
Type 2	Fejl der medfører driftsforstyrrelser for hovedparten af personer og/eller systemer	2 timer
Type 3	Fejl der påvirker ganske få eller enkelte medarbejdere	Næste arbejdsdag
Type 4	Fejl der kun påvirker en enkelt medarbejder i begrænset grad	Efter aftale

3.0 Servicebeskrivelse

Planlagt nedetid	Planlagt nedetid, Kunden accepterer ligeledes at enkelte softwareprogrammer ikke kan opdateres uden at disse lukkes ned evt. af leverandøren. Eventuelt tab af data i forbindelse med dette er leverandøren uvedkommende.
Teoretisk garanteret opetid	Leverandøren garanterer en teoretisk opetid på 99,95% (målt over 1 år).
Åbningstid for den leverede service	Åbningstiden for servicen er 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, 365 dage om året. Undtaget fra dette er den anførte nedetid samt varslet nedetid som ligger uden for den anførte nedetid.
Tilgængelighed	<p>Opgørelsen af tilgængelighed er baseret på BFIH's definition. Tilgængelighed er defineret som det procentuelle forhold mellem realiseret nedetid i forhold til aftalt åbningstid for servicen.</p> $\text{Tilgængeligheds \%} = \frac{\text{Aftalt åbningstid} - \text{realiseret nedetid}}{\text{Aftalt åbningstid}} \times 100\%$ <p>Eksempel: Aftalt åbningstid (7 dage x 24 timer) = 168 timer 1 timers nedetid $\text{Tilgængeligheds \%} = \frac{168 - 1}{168} \times 100\% = 99,4\%$</p>
Performance & brugeroplevelse: Hostet platform	<p>Ved løsninger drevet i hostingmiljøer anbefales det, at opkobling sker via kablet netværk. Performance/brugeroplevelse kan være "langsom/ustabil" ved opkobling via trådløse forbindelser (WiFi, GSM o.l.).</p> <p>For at sikre højest mulig performance, er det vigtigt at alle enheder der tilgår hostet platform/løsninger, er opdateret til den nyest mulige version på enhedens installerede software.</p>
Responstid	<p>Responstid defineres som reaktionstiden fra modtagelse af fejlmelding til påbegyndelse af fejlretning.</p> <p>Se punktet responstid på drift & support</p>
Servicevindue	Kunden accepterer, at leverandøren i tidsrummet 00:00 – 04:00 frit kan vælge at foretage ændringer, opdateringer samt genstart af software, opsætninger og servere, uden at dette kan betragtes som misligholdelse samt afholde planlagt nedetid i henhold til definition.
Normal arbejdstid, inkl. åbningstid for personlig henvendelse og support	Normal arbejdstid er mandag – fredag 8:00 – 16:30 (Helligdage undtaget)
Patch Management procedurer	For at sikre kundens servere er opdaterede og sikret mod minimal nedetid og udefrakommende angreb anvendes automatisk patching.
Standard ændringer	Såfremt det er nødvendigt at foretage standard ændringer for at opretholde nærværende SLA kan Leverandøren frit gennemføre standard ændringer.
Ændringer	Alle ændringer der ikke betragtes som standard ændringer vil kunden blive informeret inden ændringen foretages.

Definitioner og metoder vedr. tjenestetilgodehavende

1. Standardvilkår, som er gældende for alle tjenesteniveauer heri:

a. Definitioner

- i. "Krav" betyder et krav, der indsendes af kunden til XDC Gruppen under denne serviceaftale (SLA) om, at et tjenesteniveau ikke er blevet imødekommet, og at et tjenestetilgodehavende muligvis skal udstedes til kunden.
- ii. "Kunden" referer til den organisation, der har købt Hosting-tjenester hos XDC Gruppen.
- iii. "Kundesupport" betyder de tjenester, som XDC Gruppen kan tilbyde for at assistere kunden med at løse problemer med tjenesterne.
- iv. "Hændelse" betyder en række omstændigheder, der resulterer i manglende overholdelse af et tjenesteniveau.
- v. "Tjeneste" eller "tjenester" referer til den Hosting-tjeneste, der leveres til kunden i overensstemmelse med aftalen.
- vi. "Tjenestetilgodehavende" er den procentdel af de månedlige tjenestegebyrer for tjenesten, som krediteres til kunden som følge af et godkendt krav.
- vii. "Tjenesteniveau" betyder standarder, som XDC Gruppen vælger at overholde og måle sine tjenesteniveauer mod som specifikt angivet nedenfor.

b. Krav om tjenestetilgodehavende

- i. XDC Gruppen leverer denne serviceaftale (SLA) på følgende betingelser. Disse vilkår er gældende for hele den indledende del af abonnementet. Hvis et abonnement fornyes, vil den version af denne serviceaftale (SLA), som er gældende på det tidspunkt, hvor fornyelsesperioden træder i kraft, være gældende igennem hele fornyelsesperioden. Kunden kan ved henvendelse få fremsendt den nyeste udgave af aftalen for tjenesteniveau (SLA).
- ii. Før kunden er berettiget til at indsende et krav i forhold til en hændelse, skal kunden have underrettet kundesupport om hændelsen iht. XDC Gruppens procedurer inden for fem hverdage efter hændelsens indtræden.
- iii. Kunden skal kontakte XDC Gruppen og oplyse sin hensigt om at fremsætte et krav, før kravet indsendes. Kunden skal oplyse XDC Gruppen om alle rimelige detaljer vedr. kravet, herunder men ikke begrænset til detaljerede beskrivelser af hændelsen eller hændelserne, navnene på de berørte databaser, fejlslagne operationer og ethvert forsøg fra kundens side på at udbedre hændelsen.
- iv. For at XDC Gruppen kan tage et krav i betragtning, skal kunden indsende kravet, herunder tilstrækkeligt med dokumentation til understøttelse af kravet, i slutningen af den faktureringsmåned, hvor hændelsen, som danner grundlag for kravet, har fundet sted.
- v. XDC Gruppen vil gøre alle oplysninger tilgængelige i rimeligt omfang for at validere kravene og i god tro bedømme, om aftalen for tjenesteniveau (SLA) og tjenesteniveauerne er gældende for kravet.

c. Undtagelser vedr. aftalen for tjenesteniveau (SLA)

- i. Denne serviceaftale (SLA) samt ethvert gældende tjenesteniveau er ikke gældende for nogen ydelses- eller tilgængelighedsproblemer:
 1. der skyldes faktorer, der ligger uden for XDC Gruppens rimelige kontrol,
 2. der er et resultat af brug af hardware, som ikke er leveret af XDC Gruppen som en del af Hosting,
 3. der er et resultat af handlinger eller manglende handlinger fra kundens eller tredjeparters side,
 4. der er forårsaget af kundens brug af tjenesten, efter XDC Gruppen har adviseret kunden om at modificere sin brug af tjenesten, hvis kunden ikke har modificeret sin brug som adviseret,
 5. der kan tilskrives handlinger eller udeladelser forårsaget af kunden, kundens ansatte, agenter, underleverandører eller leverandører, eller af enhver, der opnår adgang til XDC Gruppens tjeneste ved brug af kundens adgangskoder eller udstyr, eller
 6. i forbindelse med beta- og prøvetjenester (som fastlagt af XDC Gruppen).

d. Tjenestetilgodehavender

- i. Beløbet og beregningsmetoden for tjenestetilgodehavender er beskrevet nedenfor i forbindelse med hver enkelt beskrivelse af tjenesteniveauer.
- ii. Tjenestetilgodehavender er kundens eneste middel i forhold til enhver overtrædelse af denne serviceaftale (SLA).
- iii. De tjenestetilgodehavender, der tildeles i en hvilken som helst faktureringsmåned, kan under ingen omstændigheder overskride kundens Hosting-gebyrer for den pågældende faktureringsmåned.
- iv. For tjenester, der er købt som en del af suiten, vil tjenesteydelsen være baseret på en pro rata-del af omkostningerne for tjenesten som fastlagt af XDC Gruppen efter et rimeligt skøn. Såfremt kunden har købt tjenester hos en forhandler, vil tjenestetilgodehavendet være baseret på en estimeret forhandlerpris for den pågældende tjeneste som fastlagt af XDC Gruppen efter rimeligt skøn.

2. Serviceniveauer

a. Månedlig tilgængelighed for tjenesteniveauer

i. Definitioner

1. "Planlagt nedetid" betyder de tidsperioder, hvor XDC Gruppen underretter kunden om perioder med nedetid senest tre dage før indtræden af sådan nedetid. Planlagt nedetid på mindre end 10 timer pr. kalenderår betragtes ikke som nedetid i forhold til denne serviceaftale (SLA).
2. "Procentvis årlig opetid" beregnes som beskrevet i den tilhørende SLA.

Assistance og Support tider/takster

Ved rekvirering samt udførelse af konsulentassistance afregnes dette efter nedenstående principper. Ved rekvirering af konsulentassistance uden for normal åbningstid accepteres nedenstående vilkår for minimumsafregning. Afregning af konsulentsupport gælder for support der ikke er dækket af nærværende aftale.

	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Lørdag	Søndag
00:00	SEKTOR 3 Udenfor arbejdstid 00:00 til 08:00					SEKTOR 3 Udenfor arbejdstid 00:00 til 00:00	
01:00							
02:00							
03:00							
04:00							
05:00							
06:00							
07:00	SEKTOR 1 Normal arbejdstid 8:00 til 16:30					SEKTOR 3 Udenfor arbejdstid 00:00 til 00:00	
08:00							
09:00							
10:00	SEKTOR 2 Udenfor arbejdstid 16:30 til 19:30					SEKTOR 3 Udenfor arbejdstid 00:00 til 00:00	
11:00							
12:00	SEKTOR 3 Udenfor arbejdstid 19:30 til 00:00					SEKTOR 3 Udenfor arbejdstid 00:00 til 00:00	
13:00							
14:00							
15:00							
16:00							
17:00							
18:00							
19:00							
20:00							
21:00							
22:00							
23:00							

Sektor 1 Normal arbejdstid
Tidsrum: 08:00 til 16:30
Beskrivelse Support der ikke er omfattet af aftale faktureres til normal takst
Ved akut support behov udgør start tillæg: 2 timer

Sektor 2 Udenfor arbejdstid #1
Tidsrum: 16:30 til 19:30
Beskrivelse Support der ikke er omfattet af aftale faktureres til normal takst + 50%
Ved akut support behov udgør start tillæg: 2 timer

Sektor 3 Udenfor arbejdstid #2
Tidsrum: Hverdage 00:00 til 08:00 & 19:30 til 00:00
Weekend 00:00 til 00:00
Beskrivelse Support der ikke er omfattet af aftale faktureres til normal takst + 100%
Ved akut support behov udgør start tillæg: 2 timer