



Leave **IT** to us

Service Level Agreement (SLA)

Aftalevilkår er gældende fra januar 2016

Dokumentversion:	1.1
Dato:	12. december 2015
Oprettet af:	Kirsten Marie Ebbesen
Ændret af:	Ole Rebbe
Seneste ændring:	Tilføjelse af underleverandører på Housing og Fiber



Kejlstrupvej 85 – 8600 Silkeborg

Support@nhc.dk

+ 45 87428000

www.nhc.dk

Indhold

1.INTRODUKTION	2
2.DEFINITIONER	3
3.BESKRIVELSE	4
4.ÆNDRINGER TIL DENNE SLA-AFTALE	5

1.Introduktion

Denne Service Level Agreement (herefter SLA) beskriver det aftalemæssige forhold mellem Kunden og Leverandøren NHC (herefter NHC).

Denne SLA gælder for alle beskrevne produkter, såfremt Kunden har et gyldigt og betalt abonnement, en underskrevet og godkendt kontrakt samt ikke er i restance til NHC.

Derudover gælder følgende undtagelser for SLA'en:

- Force majeure
- Hændelser forårsaget af kunden, kundens medarbejdere eller andre, der handler på vegne af Kunden
- Uundgåelige serviceforringelser, som er bestilt og godkendt af Kunden, eller som bliver obligatorisk grundet lovgivning
- Planlagt vedligeholdelse

Dokumentet beskriver det driftsmiljø som NHC tilbyder i forbindelse med IT-drift af hostingprodukter. Dokumentets formål er at sikre kunden en drift på udstyr placeret hos, og stillet til rådighed af, NHC. Udstyr hos kunden er ikke omfattet af nærværende dokument, hvis ikke andet er aftalt skriftligt i hostingaftalen. NHC benytter sig af underleverandører på Housing & Fiberforbindelser på 2 lokationer som også er dækket af denne SLA.

Hvis ikke andet er defineret særskilt i kontrakt, er nærværende SLA gældende for Kundens service.

Hvem er dokumentet til?

Dokumentet henvender sig til personer hos kunden med IT teknisk indsigt og baggrund, i forbindelse med overvejelser ved anvendelse af NHC's hostingprodukter.

2.Definitioner

Begreb	Definition
Nedetid	Det tidsrum en service er utilgængelig inden for den aftalte åbningstid
Oppetid	Beskriver det procentuelle forhold mellem realiseret nedetid i forhold til teoretisk maksimal oppetid (alle døgnets timer, alle ugens dage fraregnet tid til servicevinduer og eventuel nedetid på grund af backupafvikling).
Åbningstid	Beskriver det tidsrum systemet/service skal være tilgængelig.
Tilgængelighed	Det procentuelle forhold mellem realiseret nedetid i forhold til aftalt åbningstid: $\text{Tilgængelighed} = \frac{\text{Åbningstid} - \text{Nedetid}}{\text{Åbningstid}} \times 100$
Pålidelighed	Hvor længe en service kan udføre den aftalte funktionalitet uden afbrydelse. Angives ofte som MTBF (Mean time between failures), dvs. den gennemsnitlige periode mellem fejl.
Responstid	Den tid det tager fra et incident oprettes (ex. rapporteres via overvågning eller rapporteres af kunden) til fejlsøgning påbegyndes.
Servicevindue	Et aftalt tilbagevendende tidspunkt hvor changes, releases, patches m.m. kan implementeres med minimal indflydelse på systemerne.
Normal arbejdstid	Beskriver hvornår du kan komme i kontakt med NHC.
Patch (change) management procedurer	Patch (change) management procedurer. Fx om der installeres opdateringer hver måned eller hver uge. Tidspunkt/vindue angives også, jf ovenstående definition af servicevindue.
Reetableringstid	Hvor længe en enhed eller service kan være ud af drift i tilfælde af nedbrud eller katastrofe - hvor hurtigt NHC kan reetablere løsninger.
Leverandøren	Alle omtaler af Leverandøren i nærværende dokument henviser til NHC.
Kunden	Alle omtaler af Kunden i nærværende dokument henviser til den/de kunder, som via underskrevet kontrakt er omfattet af denne service og har accepteret nærværende SLA.

Note: Definitioner i henhold til standarder beskrevet af BFIH.

3.Beskrivelse

Begreb	Kommentar									
Teoretisk maksimal opetid	NHC garanterer minimum kvartalsvis opetid på 99,5% - eksklusiv driftsforstyrrelser og planlagt vedligeholdelse, der på forhånd er varslet, jf. NHC "Service Level Agreement".									
Nedetid	NHC arbejder til enhver tid proaktivt for, at sikre kunden højest mulige opetid. Der vil opleves planlagt nedetid i forbindelse med kvartalsmæssigt servicevindue. I forbindelse med ændringer, opdateringer og vedligeholdelse på udstyr og systemer har NHC mulighed for at stoppe driften i tidsrummet fra kl. 23:00 til kl. 06:00 på hverdage mod at informere om stoppet med minimum 7 dages varsel. Desuden vil tidspunktet fra 22.00 til 04.00 om lørdagen fast blive benyttet til gennemgang og opdateringer af udstyr og software, hvorfor man skal påregne muligt driftstop. Ved kritiske fejl eller driftsforstyrrelser kan driften dog stoppes øjeblikkeligt. Alle driftsinformationer kan ses på: Driftsstatus og aktuelle hændelser NHC									
Åbningstid for den leverede service	NHC stiller Kundens løsning til rådighed 365 dage om året, fra 00.00 til 24.00. NHC sørger alle dage for drift og overvågning. Der henvises desuden til punkterne "nedetid" og "servicevindue".									
Tilgængelighed	NHC garanterer som udgangspunkt 99,5 % tilgængelighed. Der henvises desuden til punktet "opetid".									
Pålidelighed	Det er ikke muligt at sige sig fri for risikoen for at maskinelle såvel, som menneskelige fejl kan opstå. NHC har procedurer og tiltag, som skal imødekomme situationer, hvor det kan opstå. Vi opsamler desuden viden og knowhow i en intern knowledgedatabase, som tjener til formål så som undervisningsmateriale, tjeklister og så videre. NHC opererer med en MTBF på 90 dage på driften.									
Responstid	NHC definerer supportbehov/fejl ud fra følgende skala: <table><tr><th>Mindre kritisk</th><th>Kritisk</th><th>Meget Kritisk</th></tr><tr><td>Definition: Kunde eller bruger specifik datatab eller nedbrud på kørende systemer.</td><td>Definition: Flere berørte kunder eller server og hardware nedbrud i Driftcenter.</td><td>Definition: Hele miljøet er nede i pga. af total hardware nedbrud eller brand, vand i Driftcenter eller anden form for naturkatastrofe.</td></tr><tr><td>Responstid Max 4 timer</td><td>Responstid: Max 1 time</td><td>Responstid: Max 1/2 time</td></tr></table>	Mindre kritisk	Kritisk	Meget Kritisk	Definition: Kunde eller bruger specifik datatab eller nedbrud på kørende systemer.	Definition: Flere berørte kunder eller server og hardware nedbrud i Driftcenter.	Definition: Hele miljøet er nede i pga. af total hardware nedbrud eller brand, vand i Driftcenter eller anden form for naturkatastrofe.	Responstid Max 4 timer	Responstid: Max 1 time	Responstid: Max 1/2 time
Mindre kritisk	Kritisk	Meget Kritisk								
Definition: Kunde eller bruger specifik datatab eller nedbrud på kørende systemer.	Definition: Flere berørte kunder eller server og hardware nedbrud i Driftcenter.	Definition: Hele miljøet er nede i pga. af total hardware nedbrud eller brand, vand i Driftcenter eller anden form for naturkatastrofe.								
Responstid Max 4 timer	Responstid: Max 1 time	Responstid: Max 1/2 time								
Servicevindue	NHC afvikler servicevindue 4 gange årligt. I forbindelse med servicevinduer, skal det forventes at det i en annonceret tidsrum ikke vil være muligt for kunden at tilgå sine løsninger.									

	NHC vil annoncere dato og tidsrum for servicevinduer med minimum 14 dages varsel på: Driftsstatus og aktuelle hændelser NHC
Normal arbejdstid, inkl. åbningstid for personlig henvendelse og support	NHC har åbent for support ifølge nedenstående oversigt. Mandag – torsdag: 08:00 – 16:00 Fredag: 08:00 – 15:30 <u>Kontakt os på:</u> Telefon: 87 42 80 00 Support e-mail: support@nhc.dk Salgs-e-mail: salg@nhc.dk <u>Support efter normal åbningstid</u> Aften, nat, weekender og helligdage er det dog stadig muligt at få kontakt til supporten via vores supporttelefon på: 87 42 80 08. Vi henviser til NHC's forretningsvilkår for hostingydelser for information om priser og muligheder.
Patch management procedurer	NHC opdaterer alle servere centralt via Microsoft Windows Server Update Services så de, i så vid udstrækning muligt, er fuldt opdaterede med servicepacks og opdateringer. Sikkerhedsopdateringer vil blive lagt på ugentligt og ekstraordinært i tilfælde af kritiske opdateringer vil dette ske samme dag, hvis NHC vurderer dette er nødvendigt.
Reetableringstid	Enhver enhed i datacentret kan reetableres efter senest 3 arbejdsdage i tilfælde af enhedens nedbrud. Reetablering kan i nogle tilfælde ske hurtigere, givet NHC har materiale på lager og ikke er afhængig af tredjeparts leveringsdygtighed.
Backup	Medmindre andet angives, opretholder NHC en fast daglig backup cyklus med 14 dages gendannelse (restore). Ved gendannelse af slettede data fra kundens side kontaktes NHC's Support. Kunden faktureres for den forbrugte tid, i forbindelse med gendannelse. Det påhviler NHC at opbevare og udføre backup forsvarligt og rettidigt, uden nævneværdig belastning af kundens produkter. NHC forholder sig retten til at lukke en kundes produkt eller ydelse, såfremt denne anses som en spam-kilde. Foruden standarden på 14 dages gendannelse kan services udvides mod merkøb.

4.Ændringer til denne SLA-aftale

NHC forbeholder sig ret til at ændre og opdatere indholdet i foreliggende SLA-aftale og eventuelle tillæg, forudsat at ændringerne ikke, inden for rimelighedens grænser, indvirker på Kundens krav til service - eller i en samlet form, forringer Kundens service og support beskrevet i denne SLA-aftale.