



SERVICEAFTALE - SLA

(BILAG 2)

Rackhostings hostingaftaler er altid understøttet af et passende serviceniveau!

Når flytter din IT-drift ud i et professionel datacenter, er det vigtigt at du har taget stilling til hvilket serviceniveau der dækker dine behov. Det er noget vi har lang erfaring med og kan hjælpe dig med at finde den rigtige hylde.

På de næste sider kan du se en oversigt over alle detaljer i de forskellige serviceniveauer vi tilbyder. Oversigten er god at have hvis du har brug for at se hvad vi har aftalt, eller hvis dine behov ændrer sig hen ad vejen.

Det SLA-niveau som er knyttet til din aftale, kan aflæses af dit tilbud eller på din faktura.

SERVICENIVEAUER

Nedenstående skema illustrerer de tidsrum hvor vi garanterer normal drift og adgang til support. Alle miljøer forventes uanset nedenstående, i drift døgnet rundt, året rundt.

Garant. driftstid & support skema	Sølv	Guld	Platin	Dualsite Platin
Hverdage 8-17	✓	✓	✓	✓
Hverdage 17-23	✗	✓	✓	✓
Alle andre tidspunkter	✗	✗	✓	✓
Oppetidsgaranti	99,00%	99,80%	99,90%	99,90%

BEREGNING AF GARANTERET TILGÆNGELIGHED

Beregningsformlen for infrastrukturens (datacenter & netværk) tilgængelighed er:

*Infrastrukturens faktiske tilgængelighed opgjort i minutter * 100*

Miljøets garanterede tilgængelighed opgjort i minutter

Eksempel på tilgængelighedsberegning på infrastrukturen med Guld SLA:

November måned 2018 har 22 arbejdsdage med garanteret driftstid mellem 08:00-23:00 (15 timer pr. dag), svarende til 19800 minutter indenfor garanteret driftstid.

Hvis infrastrukturen har været uvarslet utilgængeligt i 500 minutter indenfor den garanterede driftstid, har infrastrukturen dermed "kun" været tilgængeligt 19300 minutter i den pågældende måned.

Beregningen af tilgængeligheden bliver derfor som følger: $19300 * 100 / 19800 = 97,47\%$

Der er en garanteret opetid på 99,8%, og dette giver en forskel på 2,33% som Rackhosting skal kompensere kunden.



BODSMODEL



Bod beregnes i forhold til Aftalt Driftstid, og afregnes udelukkende for flg. servicemålskategorier: **Guld & Platin**

1% nedsat tilgængelighed for en given aftale, udløser en compensation på driftsvederlaget, i måleperioden, på 5%.

Eksempel:

Der er aftalt Servicemålskategorien Guld, svarende til en tilgængelighed på 99,8%. Driftsvederlaget udgør 10.000 kr. om måneden. Infrastrukturen eller væsentlige dele heraf, har været tilgængeligt i 97,47% af den aftalte driftstid, svarende til en manglende opfyldelse på 2,33%.

2,33%'s manglende opfyldelse svarer til en reduktion i Driftsvederlaget på 2,33% nedetid *
5% bod = 11,65% bod. 11,65% af 10.000 kr. udgør 1.165 kr., hvilket det månedlige driftsvederlag således reduceres med på førstkommende faktura.

Boden for et givent miljø kan ikke overstige det månedlige driftsvederlag.

KRITISKE HÆNDELSER

RESPONS VED DRIFTSSTOP ELLER KRITISKE HÆNDELSER

Ved et driftsstop eller kritiske hændelser i Rackhostings infrastruktur, har kunden adgang til rettidig afhjælpning.

Rackhosting garanterer den tid vi er om at igangsætte afhjælpning (responstid) som er baseret på den SLA-kategori kundens aftale er tilknyttet.

Nedenstående skema viser den responstid som kunden kan stille krav om.

Response ved driftstop ell. kritiske hændelser	Sølv	Guld	Platin	Dualsite Platin
Hverdage 8-17	3 timer	2 timer	1 time	1 time
Hverdage 17-23	☒	3 timer	3 timer	3 timer
Alle andre tidspunkter	☒	☒	3 timer	3 timer

Hvis Rackhosting ikke kan overholde ovenstående servicemål, er kunden berettiget til bod, som beskrevet under beregning af tilgængelighed og bod.

Driftsstop, kritiske hændelser herunder restore situationer som ikke er dækket under en SLA, afhjælpes så snart hændelsen er dækket af kundens SLA, uanset om hændelsen skyldes fejl i Rackhosting's miljø.

Hvis du ønsker afhjælpning hurtigere end SLA giver krav på, faktureres der udover timepris, et hastegebyr på 2.495,- uanset om hændelsen skyldes Rackhostings fejl.

Kunden kan insistere på afhjælpning på trods af manglende SLA-dækning, ved at opgradere sin SLA til en dækkende SLA, for den pågældende måned og fremadrettet, tillagt et ekstra gebyr på 2.495.

ALMINDELIG SUPPORT

RESPONS VED ALMINDELIG SUPPORT

Ved behov for almindelig support, har kunden ligeledes adgang til rettidig afhjælpning.

Nedenstående skema viser den responstid som kunden kan stille krav om.

Respons v. alm. support	Sølv	Guld	Platin	Dualsite Platin
Hverdage 8-17	48 timer	4 timer	1 time	1 time
Hverdage 17-23	☒	☒	2 time	1 time
Alle andre tidspunkter	☒	☒	☒	3 timer

RESPONS VED ADHOC OPGAVER ELLER ÆNDRINGSØNSKER

Skulle der opstå behov for udvidelse af dine platformkomponenter eller hjælp til en ændring, software installation eller f.eks. udvikling af et script eller lignende opgaver, kræver det ofte at vi undersøger hvilke konsekvenser ændringen kan have for kundens eller vores installationer. Derfor kan der være en vis responstid før du modtager svar og tilbud fra os. Nedenstående skema viser vores forventede maksimale responstid på den type henvendelser.

Adhoc opgaver / Change requests	Sølv	Guld	Platin	Dualsite Platin
Hverdage 8-17	14 dage	10 dage	5 dage	5 dage



TIMEPRISER



Alle henvendelser faktureres efter nedenstående timepriser, på baggrund af aftalens SLA.

Telefoniske henvendelser i tidsrum som ikke er dækket af aftalens SLA, faktureres altid et gebyr på 500,-, medmindre kunden ønsker at opgradere sin aftale til en dækkende SLA under det pågældende opkald og fremadrettet.

I tidsrummet 08:00 – 16:00 på hverdage kan der, udover nedenstående, afregnes med kr. 350,- pr. kvarter, alt efter hvad der giver kunden den bedste pris.

Priserne er altid pr. påbegyndt tidsrum.

Timepriser	Sølv	Guld	Platin	Dualsite Platin
Hverdage 8-17	kr. 1.195,00	kr. 1.195,00	kr. 995,00	kr. 995,00
Hverdage 17-23	✗	kr. 1.695,00	kr. 1.295,00	kr. 1.295,00
Alle andre tidspunkter	✗	✗	kr. 1.995,00	kr. 1.995,00

Alle priser er i Danske kroner eksklusive moms.

SERVICEVINDUER

VARSLING OG VARIGHED AF SERVICEVINDUER

Rackhosting's systemer og platforme er yderst modstandsdygtige og redundant opbygget. Alligevel kan det en sjælden gang være nødvendigt at udføre service på vores systemer, der afstedkommer nedetid eller nedsat fremkommelighed.

Hvis vi skal udføre service som kan, eller vil, give nedetid eller dårlig performance, vil vi melde det ud jævnfør nedenstående tabel, baseret på den SLA kunden har valgt til det berørte system.

SLA Type	Servicetype	Antal & placering	Varighed	Varsel
Platin & Dualsite Platin (Antal, placering og varighed kan evt. aftales/tilpasses særskilt)	Standard changes, patchning, osv.	2 x pr. mnd. i tidsr. 00:00 – 05:00	60 min	5 hverdage
	Større og kritiske opdateringer	4 x pr. år i tidsr. lørdag 00:00 – mandag 05:00	6 timer	10 hverdage
	Omlægning af miljøer, arkitekturer og services	2 x pr. år i tidsr. lørdag 00:00 – mandag 05:00	16 timer	15 hverdage
Guld	Standard changes, patchning, osv.	4 x pr. mnd. i tidsr. 00:00 – 05:00	90 min	3 hverdage
	Større og kritiske opdateringer	6 x pr. år i tidsr. lørdag 00:00 – mandag 05:00	12 timer	8 hverdage
	Omlægning af miljøer, arkitekturer og services	2 x pr. år i tidsr. lørdag 00:00 – mandag 05:00	16 timer	12 hverdage
Sølv	Standard changes, patchning, osv.	1 x pr. døgn i tidsr. 21:00 – 05:00	120 min	3 hverdage
	Større og kritiske opdateringer	4 x pr. mnd. i tidsr. lørdag 23:00 – mandag 05:00	20 timer	5 hverdage
	Omlægning af miljøer, arkitekturer og services	4 x om året i tidsr. lørdag 00:00 – mandag 05:00	24 timer	7 hverdage