

Service Level Agreement – Version 1.5

Indholdsfortegnelse

1. Nedetid .....	2
2. Teoretisk Maksimal opetid .....	2
3. Åbningstid for den leverede service.....	2
4. Tilgængelighed .....	2
5. Pålidelighed.....	2
6. Responstid .....	2
7. Servicevindue .....	2
8. Normal arbejdstid, inkl. åbningstid for personlig henvendelse og support .....	3
9. Patch management procedure .....	3
10. Underleverandører.....	3
11. Datacentre .....	3

### 1. Nedetid

Nedetiden defineres som den periode hvor man ikke kan logge ind på de hostede løsninger, på grund af fejl i Inventio.ITs systemer. Nedetiden er under 5%. Faste genstarter og servicevinduer samt varslede servicevinduer, betragtes ikke som nedetid. Terminalservere genstartes hver nat kl. 02:00 -04:00. Der er fast ugentlig servicevindue søndag kl.00:01-06:00.

### 2. Teoretisk Maksimal oppetid

Oppetiden for alle systemer er minimum 99,5%. Oppetiden beregnes ud fra en tilgængelighed på 24 timer i døgnet, dog undtaget service vinduer og fastlagte genstarter. Beregningen af oppetid sker hen over en periode på en måned.

### 3. Åbningstid for den leverede service

De hostede løsninger skal være tilgængelig 24 timer i døgnet, dog undtaget servicevinduer og planlagte genstarter

### 4. Tilgængelighed

Tilgængeligheden beregnes ud fra Brancheforeningen for IT-hostingvirksomheder i Danmarks definitioner. Tilgængeligheden er det procentuelle forhold mellem realiseret nedetid i forhold til aftalt åbningstid:

Tilgængeligheds %=	$\frac{\text{Aftalt åbningstid} - \text{realiseret nedetid}}{\text{Aftalt åbningstid}}$	x100%
--------------------	---	-------

### 5. Pålidelighed

Den gennemsnitlige pålidelighed for kundernes kritiske applikationer er 2 uger. Det vil sige at applikationer i gennemsnit kan køre 2 uger inden de skal genstartes, patches eller der skal foretages andet vedligehold.

### 6. Responstid

Fejlsøgning på kritiske fejl påbegyndes inden for en halv time efter kundens henvendelse eller registrering i alarmsystemer, inden for normal arbejdstid.

Uden for normal arbejdstid påbegyndes fejlsøgningen inden for en time efter kundens telefoniske henvendelse.

### 7. Servicevindue

Der er et ugentlig servicevindue søndag fra kl. 00:01 til 06:00. Inventio.IT forbeholder sig ret til, ved kritiske driftsforstyrrelser der påvirker kundernes forretning at varsle servicevinduer med kort varsel. Disse servicevinduer service vil primært blive lagt uden for normal arbejdstid.

Terminalservere bliver genstartet mellem kl. 02:00 og 04:00 hver nat. Genstart af terminalservere vedrører følgende produkter:

- Hosted Desktop
- C5 Online
- NAV Online
- BC Online

## 8. Normal arbejdstid, inkl. åbningstid for personlig henvendelse og support

Normal arbejdstid er mandag til fredag mellem 08:00 og 16:30 (helligdage undtaget)

### Kontaktinformation

Mail: [hosting@inventio.it](mailto:hosting@inventio.it) (læses fra 08:00-16:30)

Telefon i normal arbejdstid: 70269899

Vagttelefon uden for normal arbejdstid: 70269895, 70269896  
(Gratis for kunder der har Cloud Desktop eller Hosted Exchange)

## 9. Patch management procedure

Kritiske patche fra Microsoft installeres én gang om måneden. Installationen foregår i et servicevindue eller i forbindelse med planlagte genstarter.

## 10. Underleverandører

For at yde den bedst mulige fysiske sikkerhed, har Inventio.IT valgt at bruge InterXion som underleverandør til den fysiske sikkerhed. Inventio.IT servere er placeret hos InterXion, som bl.a. står for den fysiske adgangskontrol, strømforsyning og brandsikring.

## 11. Datacentre

For at sikre den højst mulige opetid, anvender Inventio.IT to forskellige datacentre