



## Service Level Agreement

Vi er yderst bevidste omkring, hvilket ansvar der følger med, at være hostingudbyder.

SLA'en er gældende for alle produkter understøttet af Convey Aps' cloud-infrastruktur.

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 obligatoriske grundet lovgivning.

Alle parter i aftalen forpligtes gensidigt af denne SLA til at samarbejde om opretholdelse af SLA'en.

# Definitioner

## Nedetid:

Det tidsrum en service indenfor den aftalte åbningstid ikke er tilgængelig.

## Oppetid:

Oppetid er et mål for hvor længe et system har været kørende, uden nedetid, indenfor en aftalt periode og defineres som det procentuelle forhold mellem nedetid og oppetid.

$$\text{OPPETID} = \frac{\text{OPPETID} - \text{NEDETID}}{\text{OPPETID}} \times 100$$

## Åbningstid:

Beskriver det tidsrum systemet/service skal være tilgængelig.

## Tilgængelighed:

Tilgængelighed defineres som det procentuelle forhold mellem nedetid og aftalt åbningstid.

$$\text{TILGÆNGELIGHED} = \frac{\text{ÅBNINGSTID} - \text{NEDETID}}{\text{ÅBNINGSTID}} \times 100$$

**Skalérbarhed:**

Systemets evne til at håndtere voksende mængder af arbejde på en effektiv måde.

**Responstid:**

Den tid det tager fra et incident oprettes (ex. rapporteres via overvågning eller rapporteres af kunden) til fejlsøgning påbegyndes.

**Reetableringstid:**

Den tid det maksimalt tager at kunne reetablere en applikation i tilfælde af nedbrud.

**Servicevindue:**

Et aftalt tilbagevendende tidspunkt hvor, changes, releases, patches m.m. kan implementeres med minimal indflydelse på systemerne.

**Normal arbejdstid:**

Hverdage 08:00 - 16:00 (helligdage undtaget).

**Aften:**

16:00-22:00.

**Nat:**

22:00-08:00.

**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.

**Leverandøren:**

Alle omtaler af Leverandøren i nærværende dokument henviser til Convey Aps.

**Back up:**

Convey Aps tager én backup hver 24. time alle årets 365 dage af Kundens webside. Backup hos CONVEY Aps er tredelt og omfatter kildekode (inkl. historik), database og mediefiler (billeder, videoer og dokumenter). Convey Aps opbevarer backups off-site, dvs. på en beskyttet medieserver på en anden lokation end Kundens webserver. Det giver Kunden dobbelt sikkerhed, så Kundens webside altid kan genskabes.

Convey Aps lagrer backup af Kundens webside fra 1. dag i igangværende måned, 1. dag i forrige måned, samt backup af seneste 7 dage i igangværende måned.

## Kontakt

Convey Aps tilbyder flere kontakt-muligheder, herunder e-mail, ticket-support, chat- samt telefon-support. Åbningstider, telefonnummer og adresse findes i footeren på [www.wpdrift.dk](http://www.wpdrift.dk) eller på [www.convey.dk/kontakt](http://www.convey.dk/kontakt). Ved henvendelse til vores support indenfor normal arbejdstid garanterer vi, at der følges op indenfor 2 timer. Dvs. at responstiden maksimalt er 2 timer. Eksempelvis vil en suppothenvendelse modtages kl. 08:00 på en hverdag, vil henvendelsen være besvaret inden klokken 10:00 - ligeledes vil en henvendelse kl. 21:30 vil være besvaret inden klokken 09:30 den efterfølgende hverdag.

## Hotline

Kunder med en Supportpakke tilknyttet deres driftsaftale, kan benytte vores hotline uden for normal arbejdstid. Hotlinen er åben 24x7x365. Henvendelse via hotline er gratis for kunder med en af vores Supportpakker (tilkøb). Hotlinen er forbeholdt situationer, hvor der er tale om fejl i driftsydelsen. Øvrige henvendelser fra kunder med en aktiv Supportpakke bedes kontakte Os indenfor vores normale åbningstider.

Telefonnummer til hotline: +45 6914 1402.

For øvrige henvendelser henvises til gældende konsulentpriser ved [kontakt@convey.dk](mailto:kontakt@convey.dk).

## **Ændringsanmodninger**

Ændringer, bestillinger og konsulentbistand på systemer som modtages indenfor normal arbejdstid igangsættes indenfor 5 hverdage, såfremt der er tale om konsulentopgaver, hvor aftalte opgavetid ikke overskrider 5 timer. Påbegyndte opgaver afsluttes senest 10 hverdage efter første påbegyndte time.

Ændringsanmodninger skal godkendes via fuldmagt af Convey Aps.

## **Vedligeholdelse og opdatering af infrastruktur**

Convey Aps opdaterer løbende den cloud-infrastruktur Kundens webside understøttes af. Det gør vi for at sikre, at Kunden altid er understøttet af markedets sikreste software.

Ved opdatering af infrastruktur, garanterer Convey Aps at ydelser og produkter fuld funktionalitet og tilgængelighed. Kundens webside påvirkes ikke af opdatering og vedligehold af Conveys infrastruktur af software-mæssig karakter.

## **Generelt server tilgængelig (opetid)**

Den generelle tilgængeligheds garanti for services, hvor Convey Aps har påtaget sig administrationsansvar (f.eks. ved tilkøb af fuld management på servere) er 99.99% /kvt. Denne garanti forudsætter enhederne i det pågældende system er redundante. Er der tale om systemer med afhængigheder til andre systemer, reduceres den garanterede tilgængelighed med antallet af afhængigheder, ved at multiplicere tilgængeligheden for de enkelte systemer.

Den samlede garanterede tilgængelighed for to gensidigt afhængige redundante systemer hvor Convey Aps har påtaget sig administrationsansvar vil eksempelvis være:  $0,9999 \times 0,9999 = 99,9\%$ . Såfremt Convey Aps ikke lever op til garantien, har Kunden krav på den berettigede, procentvise reduktionen i næste betaling.

Reduktionen kan maksimalt udgøre 100% og fratrækkes den kommende betalingsperiodes faktura. Tilgængelighedsperioden tager udgangspunkt i den procentuelle opetid pr. måned. Kompensation for eventuel nedetid kan ikke fungerer uafhængigt af supportaftaler.

<b>Tilgængelighed Refusion</b>	
<b>Fra</b>	<b>Til</b>
<b>99,9%</b>	<b>99,8% 50%</b>
<b>99,8</b>	<b>99,6% 60%</b>
<b>99,6</b>	<b>99,4 70%</b>
<b>99,4</b>	<b>99,2% 80%</b>
<b>99,2%</b>	<b>99,0% 100%</b>

*Refusion og tilgængelighed.*

## **Pålidelighed**

I alle situationer kan maskinelle såvel, som menneskelige fejl opstå og det gør Convey Aps selvfølgelig alt for at undgå, ligesom vi er ekstremt opmærksomme på at lære af eventuelle fejl.

## Overvågning og anmeldelse af fejl

Hvert 5. minut besøger vores system automatisk Kundens webside og tjekker, at websiden er tilgængelig og funktionsdygtig.

Finder vores overvågning en driftsforstyrrelse eller fejl, får vores support straks besked og udbedrer den med det samme.

## Reetableringstid

Alle driftsmiljøer og infrastruktur i Convey Aps' set-up er konstrueret efter cloud-princippet, med anvendelse af servere fra flere europæiske udbydere. Sker der noget med det ene datacenter, i form af ulykke, brand m.v. - vil Convey Aps inden for 48 timer, kunne reetablere ressourcer der anvendes på gældende datacenter - på nye datacentre.

Convey Aps garanterer desuden, at enkelt-systemer aldrig har mere end 12 timer reetablering.

## Generelt om ansvar

Såfremt Convey Aps ikke lever op til garantierne i denne SLA og Kunden er berettiget til kompensation, er følgende vilkår gældende:

- Kunden skal indenfor fem kalenderdage, efter afslutningen på den periode hvori SLA ikke er overholdt rette henvendelse til Convey Aps.
- Dato beregnes fra det tidspunkt Convey Aps har modtaget henvendelse med ønske om kompensation fra Kunden.



Der kan ikke kræves kompensation for fejl og mangler, som direkte eller indirekte kan tilskrives Kunden, Kundens udstyr, systemer eller underleverandører. Såfremt Convey Aps kan påvise at indrapporterede fejl, mangler og hændelser skyldes uhensigtsmæssig brug af systemet eller ikke kan anses som et gyldigt krav jf. ovenstående, foregår fejlsøgning og diagnostik på Kundens regning efter gældende satser.