

# Service Level Agreement

For DanDomain server og infrastrukturservices

## Indhold

|  |    |
|--|----|
| 1. Generelt.....   | 2  |
| 2. Definitioner .....                                    | 3  |
| 3. Teknisk support.....                                  | 4  |
| 4. Hotline .....   | 4  |
| 5. Ændringsanmodninger .....                             | 4  |
| 6. Vedligeholdelse og opgradering af infrastruktur ..... | 4  |
| 7. Overvågning og anmeldelse af fejl.....                | 5  |
| 8. Hardwaretilgængelighed .....                          | 6  |
| 9. Netværkstilgængelighed.....                           | 6  |
| 10. Generel servicetilgængelighed (med redundans) .....  | 7  |
| 11. Generel servicetilgængelighed (uden redundans).....  | 8  |
| 12. Specielle aftaler om tilgængelighed .....            | 9  |
| 13. Pålidelighed .....                                   | 9  |
| 14. Reetableringstid .....                               | 9  |
| 15. Eskalationsprocedurer og kontaktpersoner .....       | 9  |
| 16. Generelt om kompensation og ansvar .....             | 10 |

# 1. Generelt

Valget af hostingleverandør bygger på tillid. Hos DanDomain er vores kunders infrastruktur, applikationer og services ALTID vigtige. Vi tager vores kunders forretning alvorligt. Derfor får du hos DanDomain en seriøs og realistisk SLA, der dækker de nødvendige informationer og aftaler omkring vores hostingydelser. SLA'en supplerer vores generelle salgs- og leveringsbetingelser, som findes på [www.dandomain.dk](http://www.dandomain.dk)

Denne SLA er en aftale mellem dig (kunden) og DanDomain A/S.

Det er vigtigt for os, at du føler dig tryk ved beslutningen om at blive kunde hos os, og vi går langt for, at du forbliver tryk fremover.

SLA'en er gældende for alle beskrevne produkter, såfremt kunden har et gyldigt og betalt abonnement og ikke er i restance til DanDomain A/S. 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 dig som kunde, eller som bliver obligatoriske grundet lovgivning
- Planlagt vedligehold

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

## 2. Definitioner

- 2.1 Nedetid** Det tidsrum en service er utilgængelig indenfor den aftalte åbningstid.
- 2.2 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.
- $$\text{OPPETID} = \frac{\text{OPPETID} - \text{NEDETID}}{\text{OPPETID}} \times 100$$
- 2.3 Åbningstid** Beskriver det tidsrum systemet/service skal være tilgængelig.
- 2.4 Tilgængelighed** Tilgængelighed defineres som det procentuelle forhold mellem nedetid og aftalt åbningstid.
- $$\text{TILGÆNGELIGHED} = \frac{\text{ÅBNINGSTID} - \text{NEDETID}}{\text{ÅBNINGSTID}} \times 100$$
- 2.5 Pålidelighed (Reliability/resilience)** Definitionen på 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.
- 2.6 Skalerbarhed** Systemets evne til enten at håndtere voksende mængder af arbejde på en effektiv måde.
- 2.7 Responstid** Den tid det tager fra et incident oprettes (ex. rapporteres via overvågning eller rapporteres af kunden) til fejlsøgning påbegyndes.
- 2.8 Reetableringstid** Den tid det maksimalt tager at kunne reetablere en applikation i tilfælde af nedbrud.
- 2.9 Servicevindue** Et aftalt tilbagevendende tidspunkt hvor, changes, releases, patches m.m. kan implementeres med minimal indflydelse på systemerne.
- 2.10 Undtagelse (Emergency Change)** En ændring, som bør foretages på systemer hurtigst muligt og som afviger fra almindelige standarder, åbningstider, servicevinduer etc. Ændringen kan bl.a. bestå i løsning af kritiske incidents eller udrulning af kritiske sikkerhedspatches.
- 2.11 NOC (Network operations center)** Betegnelse for central overvågning af alarmer, netværk m.v.
- 2.12 Normal arbejdstid** Hverdage 08:00 – 16:00 (helligdage undtaget).
- 2.13 Aften / Nat** 16:00 - 22:00 / 22:00 – 08:00.

### 3. Teknisk support

DanDomain tilbyder support via telefon og e-mail. Åbningstider numre og adresser findes på [www.dandomain.dk](http://www.dandomain.dk) under menupunktet "kontakt".

Bemærk at der er forskel på tidsrummet for e-mail og telefonsupport.

Ved henvendelse til DanDomains support indenfor normal arbejdstid garanterer vi, at der følges op indenfor 2 timer. Dvs. at responstiden maksimalt er 2 timer.

Eksempelvis vil en supporthenvendelse modtaget kl. 08:00 på en hverdag være besvaret inden klokken 10:00 - en henvendelse kl. 21:30 vil være besvaret inden klokken 09:30 den efterfølgende hverdag.

Såfremt DanDomain ikke overholder garantiene for responstid, er kunden berettiget til 5% reduktion i den månedlige betaling for den pågældende service for hver arbejdsdag deadline overskrides. Beløbet fratrækkes på efterfølgende måneds abonnement. Reduktionen kan maksimalt udgøre en måneds abonnement.

### 4. Hotline

Serverkunder kan benytte vores **hotline uden for normal arbejdstid**. Hotlinen er åben 24x7x365. Henvendelse via hotline er gratis for kunder med management-aftale (tilkøb), såfremt der er tale om fejl på produkter og serviceydelser.

Telefonnummer: **+45 8911 3409**

For andre henvendelser henvises til gældende konsulentpriser på [hotline.dandomain.dk](http://hotline.dandomain.dk)

### 5. Ændringsanmodninger

Ændringer, bestillinger og konsulentassistance på systemer, som modtages indenfor normal arbejdstid igangsættes **indenfor 24 timer på hverdage**. Er der eksempelvis tale om en opgradering, som skal foregå udenfor normal arbejdstid, som bestilles tirsdag kl. 13.00, vil en tekniker vende tilbage med en række mulige tidspunkter for opgraderingen inden onsdag kl. 14.59.

Ændringsanmodninger skal godkendes via **fuldmagt fra DanDomains kundecenter**, for at sikre identiteten på kunden. Oprettelse af fuldmagt foretages ved at logge ind i kundecenteret fra forsiden af [dandomain.dk](http://dandomain.dk) og derefter gå til menupunktet "Ændringsformularer".

### 6. Vedligeholdelse og opgradering af infrastruktur

For at sikre stabile og sikre driftmiljøer foretager DanDomain løbende **præventiv vedligeholdelse**. Samtidig udbygges og forbedres DanDomains infrastruktur løbende.

Under varslet vedligeholdelse anses DanDomains produkter, ydelser og services for at være fuldt funktionsdygtige og tilgængelige.

Såfremt kunden ønsker at udføre vedligehold eller lignende på udstyr med delt ansvar, som medfører alarmer hos DanDomain, skal DanDomain informeres herom på forhånd.

### 6.1 Generel vedligeholdelse

Annonceres via driftstatus på [www.dandomain.dk](http://www.dandomain.dk) samt e-mailsservice, som kan tilmeldes samme sted. Generel vedligeholdelse annonceres som minimum dagen før det udføres, og foretages kun udenfor det pågældende systems åbningstid. Såfremt andet ikke er angivet, er dette **mellem 00:00 og 06:00 dansk tid**.

### 6.3 Specifik vedligeholdelse

Er der tale om en mindre vedligeholdelsesopgave, kan det foregå på samme måde som ved generel vedligeholdelse. DanDomain dog vælger kun at kontakte individuelt berørte kunder.

### 6.4 Ekstraordinær vedligeholdelse

Annonceres via driftstatus på [www.dandomain.dk](http://www.dandomain.dk) samt vores e-mailsservice, som kan tilmeldes samme sted. Ekstraordinær vedligeholdelse annonceres, som **minimum 3 arbejdsdage** før udførelsen, med mindre der er tale om undtagelse og kristiske omstændigheder, der kræver en hurtig indsats. Denne type vedligeholdelse kan udføres udenfor de generelle servicevinduer, såfremt der er tale om undtagelse. DanDomain vil dog altid tilstræbe at ekstraordinær vedligeholdelse foretages uden for normal arbejdstid, fortrinsvist weekender.

### Sikkerhedsopdateringer (Patches/Service packs)

DanDomain vurderer løbende nye sikkerhedspatches når de frigives fra producenten, og tester kompatibilitet i udvalgte driftmiljøer før end de frigives til alle kunder på delte miljøer eller på miljøer hvor kunden har tegnet aftale om sikkerhedsopdatering. Efter succesfuld test udrulles sikkerhedsopdateringen normalvis ved næstkommende generelle vedligeholdelse.

I tilfælde af specielt kritiske patches minimeres test vinduet og sikkerhedsopdateringen udrulles ved en ekstraordinær vedligeholdelse.

## 7. Overvågning og anmeldelse af fejl

Datacenteret hos DanDomain er **overvåget 24x7x365**. Vores NOC (Network Operations Center) overvåger, detekterer og måler tilgængelighed samt performance på alle tider af døgnet. Kompetente teknikere står altid til rådighed i tilfælde af problemer med infrastruktur. De kan hurtigt opdage, klassificere og påbegynde fejlretning.

Overvågning dækker som standard alle dele af datacenteret frem til nærmeste distributionsswitch, og strømforsyningsenhed (PDU). Derudover kan der på alle serverprodukter **tilkøbes overvågningsydelser**, der kan rapportere fejl på operativsystem eller applikationsniveau direkte til kunden via SMS.

For kunden med en managementaftale vil alarmer fra operativsystem eller applikationer også indgå som en del af DanDomains døgnberedskab. I tilfælde af problemer vil en driftstekniker påbegynde fejlretning **indenfor 2 timer på alle tidspunkter af døgnet**.

## 8. Hardwaretilgængelighed

Når du som kunde lejer servere og andet hardware ved DanDomain, har vi altid tilsvarende enheder på lager i tilfælde af problemer. Opstår der hardwarenedbrud, der påvirker driften af en eller flere kunders systemer, garanterer vi at vi har påbegyndt udskiftning **indenfor 2 timer på alle tidspunkter af døgnet**.

Nedetiden regnes fra det tidspunkt kunden modtager bekræftelse på, at henvendelsen er registreret. Hvad enten det er via supportmail, supporttelefon eller hotline.

Såfremt DanDomain ikke overholder garantien for hardwareudskiftning, kan kunden være berettiget til en reduktion svarende til en procentuel del af en måneds abonnement på den pågældende enhed.

**Reduktionen kan maksimalt udgøre 100% og fratrækkes den kommende måneds faktura (se tabel 1).**

| Overskridelse |         | Reduktion |
|---------------|---------|-----------|
| Fra           | Til     |           |
| 1 min         | 60 min  | 25%       |
| 61 min        | 120 min | 50%       |
| 121 min       | 180 min | 75%       |
| 181 min       |         | 100%      |

**Tabel 1:** Reduktion ved manglende overholdelse af garanti for hardwareudskiftning

## 9. Netværkstilgængelighed

Alle enheder i DanDomains core-netværk er redundante, og tilgængeligheden på DanDomains netværksinfrastruktur er **minimum 99,97% / kv.**

Såfremt DanDomain ikke overholder garantien for netværkstilgængelighed, er kunder med dedikeret infrastruktur eller co-location berettiget til en reduktion svarende til en procentdel af en måneds abonnement på den pågældende enhed.

**Reduktionen kan maksimalt udgøre 100% og fratrækkes den kommende periodes faktura.**

| Netværkstilgængelighed |        | Reduktion |
|------------------------|--------|-----------|
| Fra                    | Til    |           |
| 99,97%                 | 99,95% | 5%        |
| 99,95%                 | 99,90% | 10%       |
| 99,90%                 | 99,80% | 25%       |
| 99,80%                 | 99,70% | 50%       |
| 99,70%                 | 99,60% | 75%       |
| 99,60%                 |        | 100%      |

**Tablet 2:** Reduktion ved manglende overholdelse af garanti for netværkstilgængelighed

## 10. Generel servicetilgængelighed (med redundans)

Den generelle tilgængelighedsgaranti for services, hvor DanDomain har påtaget sig administrationsansvar (f.eks. ved tilkøb af fuld management på servere og netværksudstyr) er **99.95% /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 DanDomain har påtaget sig administrationsansvar vil eksempelvis være:

$$0,9995 \times 0,9995 = 99,9\%$$

Såfremt DanDomain ikke overholder garantien, er kunden med dedikeret infrastruktur eller co-location berettiget til en reduktion svarende til en procentdel af en måneds abonnement på den pågældende enhed. Der gives alene reduktion på nedsat tilgængelighed i individuelle systemer.

**Reduktionen kan maksimalt udgøre 100% og fratrækkes den kommende periodes faktura.**

| Tilgængelighed |        | Reduktion |
|----------------|--------|-----------|
| Fra            | Til    |           |
| 99.95%         | 99.90% | 5%        |
| 99.90%         | 99.85% | 10%       |
| 99.85%         | 99.75% | 25%       |
| 99.75%         | 99.65% | 50%       |
| 99.65%         | 99.55% | 75%       |
| 99.55%         |        | 100%      |

**Tablet 3:** Reduktion ved manglende overholdelse af garanti for generel servicetilgængelighed (med redundans)

## 11. Generel servicetilgængelighed (uden redundans)

Den generelle tilgængelighedsgaranti for services, hvor DanDomain har påtaget sig administrationsansvar (Eks. ved tilkøb af fuld management på servere og netværksudstyr) og hvor den pågældende service er opsat **uden redundans** er **99.9% /kvt.**

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 systemer hvor DanDomain har påtaget sig administrationsansvar vil eksempelvis være:

$$0,999 \times 0,999 = 99,8 \%$$

Såfremt DanDomain ikke overholder garantien, er kunder med dedikeret infrastruktur eller co-location berettiget til en reduktion svarende til en procentdel af en måneds abonnement på den pågældende enhed. Der give alene reduktion på nedsat tilgængelighed i individuelle systemer.

**Reduktionen kan maksimalt udgøre 100% og fratrækkes den kommende periodes faktura.**



| Tilgængelighed |       | Reduktion |
|----------------|-------|-----------|
| Fra            | Til   |           |
| 99.9%          | 99.8% | 5%        |
| 99.8%          | 99.6% | 10%       |
| 99.6%          | 99.4% | 25%       |
| 99.4%          | 99.2% | 50%       |
| 99.2%          | 99.0% | 75%       |
| 99.0%          |       | 100%      |

**Tablet 4:** Reduktion ved manglende overholdelse af garanti for generel servicetilgængelighed (uden redundans)

## 12. Specielle aftaler om tilgængelighed

Der kan på visse systemtyper og under specielle omstændigheder tegnes andre typer aftaler om SLA end de, der fremgår af dette dokument. Sådanne aftaler vil altid vedhæftes den generelle SLA som bilag og **skal underskrives af såvel kunden som DanDomain**, for at være gyldige.

## 13. Pålidelighed

I alle situationer kan maskinelle såvel, som menneskelige fejl opstå og det gør DanDomain selvfølgelig alt for at undgå, ligesom vi er ekstremt opmærksomme på at lære af eventuelle fejl. På den baggrund har vi som udgangspunkt en MTBF på 360 dage.

## 14. Reetableringstid

Alle delte driftmiljøer og delt infrastruktur i DanDomains datacenter designes så vidt muligt efter en maksimal reetableringstid på 96 timer i tilfælde af brand, ulykke, m.v. Enkeltsystemer har aldrig over 72 timer.

## 15. Eskalationsprocedurer og kontaktpersoner

Såfremt reaktionstiden overskrides eller der reageres uhensigtsmæssigt i henhold til denne aftale, er der hos DanDomain implementeret eskalationsprocedurer, der sikrer kunder med dedikerede services.

1. Svarer den almindelige supporttelefon eller supportmail ikke som beskrevet benyttes **vores hotline nummer, som fremsendes ved oprettelse af abonnement.**

2. Svarer vagthavende ikke hotlinenummeret indefor kort tid, viderestilles omgående til en kæde af systemadministratorer og driftchefen.

Vil du som kunde klage over fejl og mangler i forhold til opretholdelse af SLA, kan dette ske til DanDomains kundeservicedirektør:

e-mail: [ml@dandomain.dk](mailto:ml@dandomain.dk)

## 16. Generelt om kompensation og ansvar

Såfremt DanDomain ikke lever op til garantierne i denne SLA og kunden er berettiget til kompensation, er følgende vilkår gældende:

- Kunden skal **inden fem kalenderdage** efter afslutningen på den måned i hvori SLA ikke er overholdt rette henvendelse til DanDomain
- Dato beregnes fra det tidspunkt DanDomain har modtaget henvendelse med ønske om kompensation

Alle andre krav mod DanDomain vedr. direkte eller indirekte tab, er kun gyldige indenfor de rammer, der beskrives i denne SLA og i DanDomains generelle salgs- og leveringsbetingelser.

DanDomain kan kun gøres ansvarlig for misligholdelse af denne SLA, såfremt DanDomain er ansvarlig for de eller den hændelse, der medfører misligholdelse. DanDomain kan derfor ikke gøres ansvarlig for:

- Eksterne DNS-serverproblemer, elektroniske angreb på DanDomains netværk eller mailinfrastruktur, eller angreb på andre dele af internettet, der ligger udenfor DanDomains indflydelse
- Fejl, mangler og hændelser forårsaget af kunder. Eks. nedbrud, som følge af indgående eller udgående hackerangreb (DoS) eller som følge af manglende vedligehold af software fra kundens side
- Fejl, mangler og hændelser som følge af u hensigtsmæssig brug af kundefejt software eller software, der installeres uden at følge DanDomains anbefalinger
- Fejl, mangler og hændelser som uretmæssigt rapporteres af interne eller eksterne overvågningssystemer.
- Fejl, mangler og hændelser som er opstået som følge af systemvedligehold/opdatering

Der kan ikke kræves kompensation for fejl og mangler, som direkte eller indirekte kan tilskrives kunden, dennes udstyr, system eller underlevelrandører. Såfremt DanDomain kan påvise at indrapporterede fejl, mangler og hændelser skyldes u hensigtsmæssig brug af systemet eller ikke kan anses som et gyldigt krav jf. ovenstående, foregår fejlsøgning og diagnostik på kundens regning efter gældende satser.