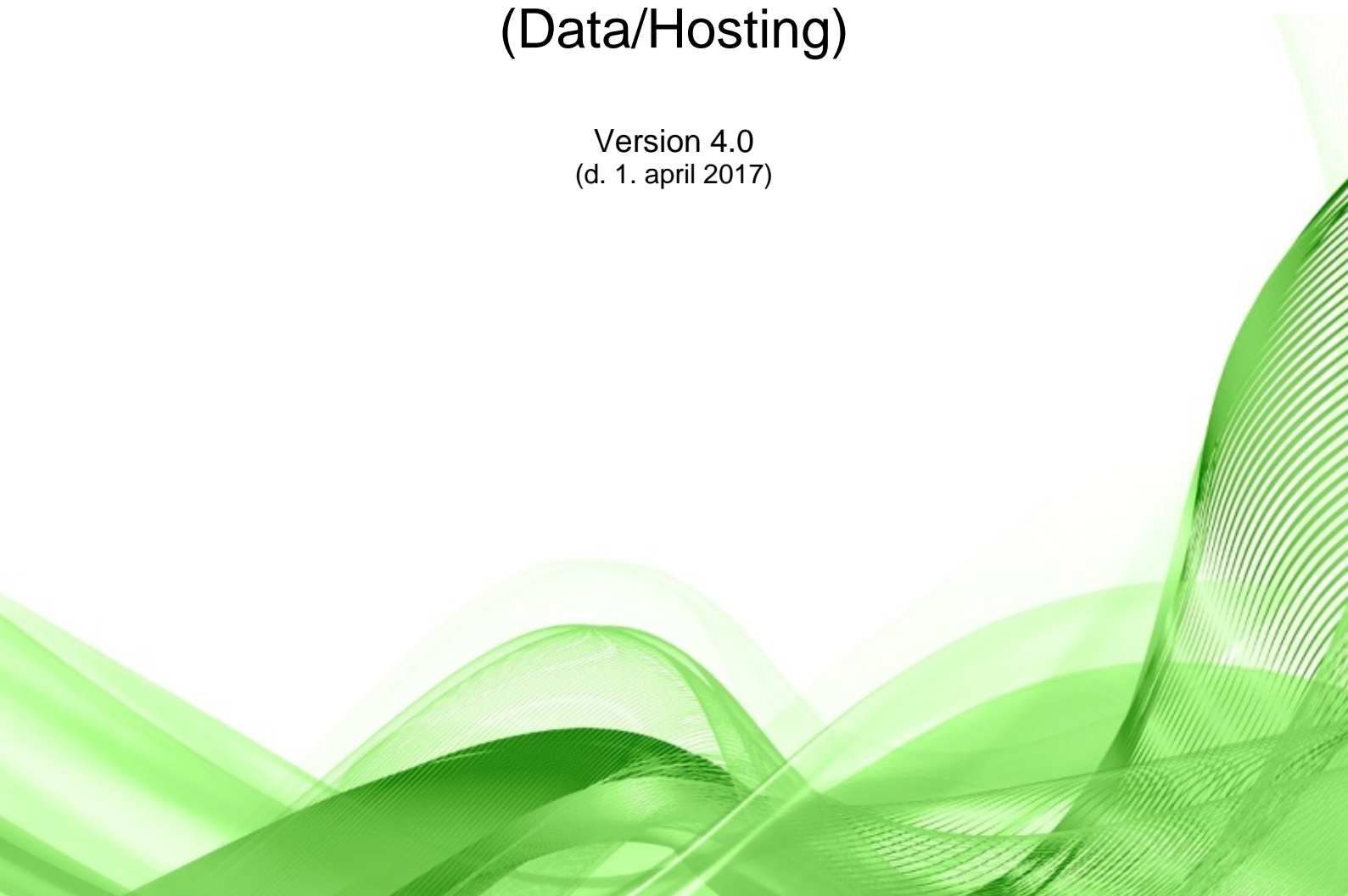


CURAit

Service Level Agreement (Data/Hosting)

Version 4.0
(d. 1. april 2017)



Indholdsfortegnelse

1. GENERELT	4
2. DEFINITIONER	4
3. VEDLIGEHOLDELSERPROCEDURER	5
4. ÆNDRINGSANMODNINGER	5
5. FEJLMELDINGSPROCEDURER	5
5.1. Standard og Døgn SLA.....	5
VAGTTELEFON (KRÆVER DØGN SLA)	6
5.2. Fejl observeret af kunden.....	6
5.3. Fejl observeret af CURAIT.....	6
5.4. Særlige forhold.....	7
6. ESKALATIONSPROCEDURE	7
7. OPPE- OG NEDETIDER	7
7.1. Beregning af oppe tid.....	8
7.2. Beregning af nedetid.....	8
8. KOMPENSATION	8
8.1. Kompensation i forbindelse med nedetid.....	8
8.2. Kompensation i forbindelse med overskridelse af reaktionstid.....	8
9. PRODUKTER OG TILLÆGSYDELSER	9
9.1. Housing	9
9.1.1. Datacenter - Tåstrup.....	9
9.1.1.1. Betingelser for adgangstilladelse.....	11
9.1.1.2. Fejlretning og fejlprioritering.....	12
9.1.1.3. Opgradering og vedligeholdelse af netværk.....	13
9.1.1.4. Varsling.....	13
9.2. Cloud Store hosted produkter	13
9.2.1. Fejlprioritering og fejlretning.....	13
9.2.1.1. Genstart af virtuel server.....	13

9.2.1.2. Genstart af service/roller	14
9.2.1.3. Opgradering og vedligeholdelse af netværk	14
9.2.1.4. Varsling.....	14
9.3. IP-Port	14
9.3.1. Serviceaftale	14
9.3.2. Fejlretning.....	14
9.3.2.1. Opgradering og vedligeholdelse af netværk	15
9.3.2.2. Varsling.....	15
9.3.3. Privat Rack	15
9.3.4. Delt Rack.....	16
9.4. Hosting og Managed Services	16
9.4.1. Managed Firewall.....	16
9.4.1.1. Fejlretning og prioritering	16
9.4.1.2. Opgradering og vedligeholdelse af netværk	16
9.4.1.3. Varsling.....	16
9.4.2. Managed VPN	16
9.4.2.1. Fejlretning og prioritering	17
9.4.2.2. Opgradering og vedligeholdelse af netværk	17
9.4.2.3. Varsling.....	17
9.4.3. Managed Server.....	17

1. Generelt

Denne Service Level Agreement (herefter SLA) er en del af en aftale mellem CURAIT A/S (herefter CURAIT) og kunden. Den omfatter dele af CURAits produkter samt tillægsydelse. Sammen med CURAits almindelige betingelser skal den ses som bilag til kontrakten mellem CURAIT og kunden.

I denne SLA findes både vedligeholdelses-, fejlmeldings- og eskalationsprocedurer. Der bliver ligeledes redegjort for oppe- og nedetider samt regler for kompensation, som kunden har krav på, såfremt CURAIT ikke overholder de her aftalte services.

2. Definitioner

Vi indleder med at definere nogle centrale begreber, som benyttes i denne SLA.

Reaktionstid

Den garanterede tid fra fejl registreres af CURAits overvågning eller fejlmeldes af kunden indtil fejlhåndtering er påbegyndt.

Servicevindue

Et tidspunkt, der er aftalt på forhånd, hvor vi har mulighed for at udføre opgaver. Arbejdet kan betyde ustabilitet, driftsforstyrrelser og lignende, imens arbejdet står på.

Oppetid

Den garanterede oppetid er den tid, som produktet eller tillægsydelsen er til rådighed over en given tidsperiode (dog med forbehold for Standard SLA, hvor nedetid uden for normal arbejdstid ikke influerer på udregningen af oppetiden).

CURA Management Center

CURA Management Center er CURAits servicecenter, hvor vores medarbejdere er klar til at hjælpe. Når du kontakter os, er du sikret kompetent assistance med vores eksperter, der er certificerede, uddannede og har mange års erfaring inden for IT-løsningerne.

Nedetid

Nedetid på produkter og tillægsydelse beregnes ud fra fejlmeldingstidspunktet (mundtligt eller skriftligt), eller når CURAits overvågning har registreret fejlen, indtil det pågældende produkt fungerer igen efter udbedring, eller parterne er enige om, at fejlen er rettet (dog med forbehold for Standard SLA, hvor timer uden for normal arbejdstid ikke tæller med). Arbejde i servicevindue opfattes ikke som nedetid.

Inden for normal arbejdstid:	Mandag-torsdag 08:30-16:30, fredag 08:30-16:00.
Uden for normal arbejdstid:	Mandag-torsdag indtil 08:30 og efter 16:30, fredag fra 16.00. Weekender, helligdage, grundlovsdag, 24/12, 31/12 og 01/01.
Servicevederlag:	Det samlede vederlag for det eller de berørte produkter og/eller tillægsydelse, jf. kontrakten.

3. Vedligeholdelsesprocedurer

Det følgende afsnit omfatter en beskrivelse af forretningsgangen vedrørende CURAits vedligeholdelsesprocedurer. CURAit forbeholder sig ret til at udføre forebyggende vedligeholdelse samt udbygning og ændring af infrastrukturen, som leveres til kunden, for herved til stadighed at leve op til og forbedre de tekniske specifikationer. CURAit planlægger og udfører dog vedligeholdelse af infrastrukturen, så det påvirker kunden så lidt som muligt og med minimal nedetid.

CURAits produkter og/eller tillægsydelser anses for at være funktionsdygtige under varslet vedligeholdelse af infrastrukturen.

Servicepåvirkeligt planlagt arbejde skal af CURAit annonceres mindst to arbejdsdage før, arbejdet påbegyndes.

Der kan i CURAits løsninger forekomme akut servicearbejde, der typisk vil have kortere varsling.

CURAit annoncerer planlagt vedligeholdelsesarbejde – også kaldet servicevinduer – via e-mail til de ønskede kontaktpersoner, som kunden har informeret CURA Management Center om.

CURAit planlægger større servicevinduer til at finde sted onsdage mellem 06:00 og 08:00. Der kan dog forekomme servicevinduer uden for dette tidsrum, som i så fald vil blive annonceret via CURAits driftsinformation: <http://www.curait.dk/support>.

Hvis kunden selv planlægger servicepåvirkeligt arbejde, dvs. arbejde som kan udløse alarm hos CURAit, skal kunden på forhånd informere CURAit herom.

4. Ændringsanmodninger

Ved kontakt til CURAit angående ændringsanmodninger på allerede idriftsatte/klarmeldte produkter garanterer CURAit opfølgning via ordrebekræftelse inden for otte arbejdstimer gældende fra ændringsanmodningens modtagelse inden for normal arbejdstid. Anmodninger skal sendes til 112@curait.dk.

CURAit bestræber sig på, at ændringsanmodninger vil blive behandlet inden for 5 arbejdsdage efter, at kunden og CURAit er blevet enige om ændringsanmodningens art med forbehold for eksterne forhold, som vil forlænge behandlingstiden.

5. Fejlmeldingsprocedurer

Alle henvendelser vedr. fejl skal ske enten ved opkald per telefon til CURAits tekniske support på +45 70 22 35 45 eller ved at sende en mail til 112@curait.dk.

Alle fejlmeldinger sendt til ovenstående mail registreres hos CURAit med et sagsnummer (også kaldet *ticket*). Sagsnummeret fremgår i autosvar til afsender og er et unikt referencenummer, som skal oplyses ved al senere korrespondance vedrørende pågældende fejl.

5.1. Standard og Døgn SLA

CURAit tilbyder to typer af serviceydelser: *Standard SLA* og *Døgn SLA*. Standard SLA er vores standardydelse, hvortil der på nogle produkter kan tegnes et tillæg, som kaldes Døgn SLA. Standard

SLA er valgt med mindre andet er eksplicit angivet i kontrakten. Nedenstående skema redegør for indholdet i de to typer af serviceydelser:

- Standard SLA:** Fejlrapportering modtages og udbedres inden for normal arbejdstid. Henvendelser uden for normal arbejdstid vil derfor først blive behandlet den følgende hverdag. I Standard SLA beregnes nedetid og reaktionstid kun inden for normal arbejdstid.
- Døgn SLA:** Fejlrapportering modtages og udbedres 24 timer i døgnet, alle 365 dage om året.

Vagttelefon (Kræver Døgn SLA)

For at give vores kunder hurtig hjælp – selv uden for vores ordinære åbningstider – har CURAIT oprettet en vagttelefon. Vagttelefonen er et prioriteret nummer, hvor du altid kan komme i kontakt med en af vores tekniske konsulenter 24-7-365.

Ordningen kræver, at du har Døgn SLA – ellers faktureres du dobbelttakst + et startgebyr ved brug. Nummeret på vagttelefonen finder du under *Eskalationsprocedure* i afsnit 6.

5.2. Fejl observeret af kunden

Fejl på produkter eller tillægsydelser, som konstateres af kunden, bør inden for normal arbejdstid altid rapporteres skriftligt via ticketsystemet: 112@curait.dk.

Uden for normal arbejdstid reagerer CURA Management Center kun på fejlmeldinger per telefon. Kontaktinformation til CURA Management Center fremgår af afsnit 6, hvor CURAIts eskalationsprocedurer beskrives.

Kunden bør kunne svare på følgende tjekliste, inden CURAIT kontaktes vedr. en fejlmelding:

- Hvilken server/produkt drejer fejlmeldingen sig om?
- Kan nærmeste default gateway nås via ping?
- Kan denne gateway nås fra en anden lokation via ping?
- Kan man logge på via RDP/SSH?

Ved kontakt via e-mail bør fejlmeddelelsen indeholde følgende:

- En beskrivelse af det pågældende problem
- Teknisk dokumentation som f.eks. tidspunkter, traceroutes, pingtider, etc. (jf. ovenstående tjekliste)
- Kontaktoplysninger (navn, telefonnummer og e-mail)

Når fejlen er rettet, lukkes og arkiveres sagen, ligesom der afsendes en besked til kunden om dette. Fejlen betragtes herefter som udbedret, medmindre kunden gør indsigelse herom.

5.3. Fejl observeret af CURAIT

Hvis CURAIT konstaterer fejl på produkter eller tillægsydelser, bliver der fra CURAIts side reageret og handlet i følgende, prioriterede rækkefølge:

- Backbone

- Hostede services (her tænkes på flere kunders nedbrud)
- Enkelte kunder

CURAIT forbeholder sig retten til at afgøre, i hvilken kategori de enkelte fejl indgår.

5.4. Særlige forhold

CURAIT forbeholder sig ret til enten at afvise kunder eller fakturere for opkald til CURA Management Center, foretaget uden for normal arbejdstid, medmindre kunden har tegnet Døgn SLA.

CURAIT forbeholder sig ret til at fakturere kunden for al medgået tid, kørsel og eventuelt materiel i forbindelse med kundens fejlmelding, hvor årsagen viser sig at skyldes kunden, dennes installation/udstyr eller øvrige underleverandør(er).

Derudover forbeholder CURAIT sig yderligere ret til at fakturere kunden, hvis kunden har givet ukorrekte informationer i forbindelse med installation eller reparation.

Kunden skal på CURAITS forlangende assistere under fejlretningen uden omkostninger for CURAIT. Unødig ventetid i forbindelse med kundeassistance, herunder ventetid på kundens ankomst, ventetid på adgang til en adresse, informationer vedrørende fejlen m.v., er ikke medregnet i nedetiden og udbedringstiden.

Ved tvivlsspørgsmål om fejlens årsag eller egentlige eksistens i CURAITS netværk, kan der aftales en tredjepartsundersøgelse. Udgiften til denne undersøgelse vil blive afholdt af kunden, hvis det viser sig, at fejlen ikke stammer fra eller eksisterer i den af CURAIT leverede løsning.

Der kan ikke kræves kompensation ved fejl, som direkte eller indirekte kan tilskrives kunden, dennes udstyr, system eller underleverandør(er).

6. Eskalationsprocedure

Hvis CURAIT ikke reagerer i henhold til din aktuelle SLA, kan følgende eskalationsprocedure benyttes:

Rækkefølge	Kontaktinformation
1. CURA Management Center	(+45) 70 22 35 45 / 112@curait.dk
2. Vagttelefon	(+45) 70 22 35 45 (Kræver Døgn SLA)
3. Driftschef	Morten Nybo Dahl: md@curait.dk; +4588524901
4. CBO	Ole Christensen: oc@curait.dk; +4588524904
5. Account Manager	Se evt. kontaktoplysninger på www.curait.dk/kontakt

7. Oppe- og nedetider

I følgende afsnit beskrives og illustreres, hvordan CURAIT beregner oppe- og nedetider. Den garanterede oppe- og nedetid på CURAITS respektive produkter står anført under afsnit 9.

7.1. Beregning af oppetid

Den garanterede oppetid er den tid, som produktet eller tillægsydelsen er til rådighed over en given tidsperiode. Oppetiden beregnes kvartalsvis i procent ud fra det faktiske antal sekunder, som er indeholdt i det pågældende kvartal (dog med forbehold for Standard SLA, hvor sekunder uden for normal arbejdstid ikke tæller med).

Formlen, som ligger til grund for oppetidsberegningen, er som følger:

% Oppetid = ((Kvartal i sekunder - sum af 'nedetid' for pågældende kvartal) / kvartal i sekunder) *100

7.2. Beregning af nedetid

Nedetid beregnes ud fra tiden, hvor et produkt eller en tillægsydelse ikke er funktionsdygtigt fra fejlmelding sker, til det pågældende produkt fungerer igen efter udbedring, eller parterne er enige om, at fejlen er rettet. Der tages forbehold for strømsvigt på kundeplaceret udstyr.

I Standard SLA beregnes nedetid kun inden for normal arbejdstid, hvilket vil sige, at nedetiden for indberettede fejl uden for normal arbejdstid ikke tæller med.

I Døgn SLA beregnes nedetid døgnet rundt.

8. Kompensation

Der kan kræves kompensation ved aftale på Døgn SLA. Alle klager over fejl eller forsinkelse skal være CURA Management Center i hænde senest 30 dage, efter fejlen eller forsinkelsen er konstateret. Får kunden medhold, krediteres kundens konto hos CURAit. Kompensationens størrelse fremgår af afsnit 9 under de respektive produkter.

8.1. Kompensation i forbindelse med nedetid

Kunden har ret til at kræve kompensation, hvis den garanterede oppetid ikke overholdes og ved samtidig aftale på Døgn SLA.

Planlagte, annoncerede servicevinduer på grund af vedligeholdelse af netværket samt fejl, som opstår på grund af Force Majeure-hændelser, kundens forhold eller handlinger/undladelser begået af tredje part hos kunden, strømsvigt eller som følge af kundens forhold, er ikke inkluderet i oppetidsberegningen og kompenseres derfor ikke.

8.2. Kompensation i forbindelse med overskridelse af reaktionstid

Kunden har ret til at kræve kompensation, hvis reaktionstiden ikke overholdes og ved samtidig aftale på Døgn SLA.

Fejl, som opstår på grund af Force Majeure-hændelser, kundens forhold eller handlinger/undladelser begået af tredje part hos kunden eller som følge af kundens forhold eller på grund af planlagt vedligeholdelse, kompenseres ikke.

9. Produkter og tillægsydelser

I det følgende vil vi beskrive CURAits SLA, som henvender sig til specifikke produkter og/eller tillægsydelser.

9.1. Housing

9.1.1. Datacenter - Tåstrup

CURAIT har ansvaret for driften frem til serveren. Datacenter Tåstrup har ISAE-3402-erklæring.

Tabel 1: Datacenter		
Tilgængelighed/ Opetid, backbone	Vores datanetværk er opbygget med en topologi baseret på selvhelende transmissionsringe. Al transmission er ethernet-baseret og netværket er opbygget med netværkselementer fra Cisco.	99,98 % for backbone.
Servicevindue	CURAIT opdaterer løbende i nettet. Se planlagt service på vores hjemmeside: www.curait.dk/support .	Onsdag fra kl. 06.00-08.00.
Strøm opetid	Hvis bystrømmen forsvinder, overtager vores UPS, mens generatoren gør klar til at tage loadet.	
Pakketab		≤ 0,1 % backbone, Garanteret maksimum.
Indvendige rum	Den interne frihøjde, dvs. inklusiv modulært hævet gulv og plads under gulvet, er mindst 3,0 meter (2,7 meter over gulvet og 0,3 meter under gulvet).	
	Gulvpladerne måler 0,6 m x 0,6 m og har antistatisk overflade.	
	Den maksimale belastning på det hævede gulv er 300 kg/punkt og 600 kg/m ² . Tungere genstande skal placeres på metalstrukturer for en merpris, som aftales med CURAIT.	
Hævede gulve	Dybden er på mindst 30 cm målt fra toppen af gulvfladen.	
Intern kabling	Kabelbakkesystemet er metallisk og er ført under de hævede gulve eller under loftet. Hvert enkelt strømkabel i kabelbakken har en jordleder, der fungerer som systemets jordforbindelse.	
	Der bruges udelukkende Low Smoke Zero Halogen kobberkabler med lav brandbarhed.	
Jordforbindelse	Housingfaciliteten er udstyret med en elektrode med jordforbindelse, som har en modstand på mindre end 5 ohm i forhold til neutral jord. Alle metaldele, som er påmonteret bygningen under opførelsen, er jordet til hovedjordforbindelsessamleskinnen.	
	Transientbeskyttelse.	
Belysning	Hoved- og nødbelysning.	

	Lys ved nødudgang.	
Adgangsforhold	Der er adgang 24 timer i døgnet 365 dage om året. Rummet har separat indgang og er sikret med alarm og adgangskoder.	
Adgangskontrol	Adgang til alle faciliteter kræver personlige nøglekort og adgangskoder.	
Snerydning	Der ryddes sne efter behov inden for 24 timer mandag til fredag mellem kl. 8:00 og 16:00. I tilfælde, hvor kraftigt snefald hindrer adgang på øvrige tidspunkter, kontakter CURAIT et snerydningsfirma på forespørgsel. Der opretholdes beredskabsplaner til at håndtere generelle nødsituationer.	
Elforbrug	Det tilladte elforbrug for den enkelte rackplads fremgår af ordrebekræftelsen eller kontrakten.	
Generator	3 x 400 V, 50 Hz vekselstrøm dieselgeneratorer, som er designet, og vedligeholdes, til at kunne levere hele stationens vekselstrømsforbrug uafbrudt i 24 timer uden påfyldning af diesel. Om nødvendigt skaffes yderligere brændstof under længere strømafbrydelser.	
Vekselstrøm (AC)	Vekselstrømmen har 10 minutters batteribackup ved fuld belastning. Der anvendes enten N eller N+1- beskyttelse. Batteribackuppen understøttes af dieselgenerator.	
	Der stilles 230 V vekselstrøm til rådighed.	
Jævnstrøm(DC)*	Der stilles følgende til rådighed: -48 V nominel jævnstrøm og dobbelt strømfremføring A & B. Disse tilførsler afsluttes i en fordelingstavle (PDU) i to separate paneler, A&B.	*)Visse faciliteter understøtter ikke 48 V
	Jævnstrømsanlægget har én (1) times batteribackup ved fuld belastning. Batteriet understøttes af dieselgenerator.	*)Visse faciliteter understøtter ikke 48 V
	Der stilles -48 V nominel jævnstrøm og dobbelt strømfremføring A & B til rådighed. Disse tilførsler afsluttes i en fordelingstavle (PDU) i to separate paneler, A&B. Enkelte steder tilbydes ikke jævnstrøm.	
	Jævnstrømsanlægget har én (1) times batteribackup ved fuld belastning. Batterierne understøttes af dieselgeneratorer. Enkelte steder tilbydes ikke jævnstrøm.	
Aircondition	Aircondition til udendørstemperaturer mellem -30°C og + 45°C-	
	Airconditionanlægget kan holde en rumtemperatur på 24°C ± 3°C.	
HVAC	Temperatur: 24 C +/- 3 C HVAC-systemredundans: N+1 redundant enhed.	

Brandsikring	Brandslukningssystem med luftart (Inergen, Argonite eller lignende). Optisk røgalarm eller aspiration. Brandhæmmende vægge. Ionalarm.	
	Early warning røg- og brandalarmsystem.	
Alarmovervågning	Operation and Management Centre (OMC) er bemandedt 24 timer i døgnet 365 dage om året.	
Videoovervågning	Hver enkelt housingfacilitet er udstyret med videoovervågning, som er forbundet til OMC.	

9.1.1.1. Betingelser for adgangstilladelse

CURAIT giver lejer, dennes medarbejdere, teknikere, og repræsentanter, som er udpeget af lejer, adgang til lejers lejede plads og udstyr som følger:

1. Lejers medarbejder eller anden af lejer udpeget tekniker vil have uhindret adgang 24 timer i døgnet 365 dage om året for at kunne installere, inspicere, vedligeholde eller fjerne udstyr. Dette personale vil figurere på en primær adgangsliste, som godkendes af lejer og CURAIT.
2. Ovenstående personer skal iht. CURAITS procedurer have udstedt et adgangskort med billede. Den primære adgangsliste over, de ovenfor af lejer, godkendte medarbejdere findes i en altid opdateret form hos CURAIT.
3. Lejer indestår for, at lejers gæsteteknikere ikke berører eller på anden måde griber ind i eller forstyrrer udstyr, som ikke er lejers. Personer som ikke fremgår af primærlisten, eller personer, som ikke har et, af CURAIT, udstedt adgangskort, skal inden adgang med lejer, til OMC'en oplyse navn og mobilnummer – dette registreres i en ticket.
4. Lejer står inde for, at lejers gæster er udstyret med id-kort med foto og indehavers underskrift. På CURAITS opfordring sender lejer en liste over navnene på lejers gæster og fremskaffer tilfredsstillende bevis på deres identitet.
5. I hastesager/nødstilfælde har enhver, der er udpeget af lejer, adgang 24 timer i døgnet 365 dage om året til at foretage nødreparationer. Lejers henvendelser herom sker pr. e-mail til OMC, der efter telefonisk kontakt kan åbne for adgang til den ønskede facilitet. Den pågældende person skal melde telefonisk tilbage til OMC, når faciliteten forlades, hvorefter OMC kan lukke sagen.
6. Lejer giver mindst 2 dages varsel ved tilføjelse af personer til den primære adgangsliste.

Nøglekort og nøglekoder tildeles lejers medarbejdere på den primære adgangsliste. Ved adgang til et rum skal adgangskort med billede og pinkode bruges.

Lejer vil på alle måder holde CURAIT skadesløs i forhold til alle krav, der måtte stilles af tredjepart, og som udspringer af enhver handling, som lejer eller lejers gæster har foretaget sig i forhold til tredjeparts udstyr, som er placeret i en hvilken som helst facilitet.

Lejer udøver sin adgangsret, som defineret i denne aftale, i overensstemmelse med alle rimelige procedurer og instrukser (inklusive sikkerhedsprocedurer og nedenstående housingregler), som CURAIT har fastlagt, og i overensstemmelse med alle relevante sikkerhedskrav, som stilles af enhver offentlig myndighed.

Ophold på faciliteterne

1. Området er røgfrit, og rygning er dermed forbudt. Lejer pådrager sig dækning af udgifter for alarmer, der udløses som følge af rygning.
2. Indtagelse af mad og drikke er ikke tilladt i nogen af faciliteterne.
3. Udstyr, som benytter radiosender skal godkendes af CURAIT. Såfremt radiosenderen generer andre kunders udstyr, kan godkendelsen trækkes tilbage umiddelbart.
4. Indvendige døre skal holdes lukkede, for at kølingen kan virke optimalt
5. Forlad øjeblikkeligt bygningen ved alarm. I tilfælde af brandalarm aktiveres brandslukningssystemet automatisk, forlad rummet og luk døren.
6. Undgå farlige situationer. Betjen ikke udstyr, som kan udgøre en sikkerhedsfare uden at informere CURAIT.

9.1.1.2. Fejlretning og fejlprioritering

CURAIT prioriterer fejl således:

- **Høj prioritet:** Tjenester berørt af fælles fejl.
- **Mellem prioritet:** Tjenester berørt af enkeltfejl, eller tjenester, der ikke har den kapacitet eller kvalitet, som er fastsat i aftalen.
- **Lav prioritet:** Alle andre fejl, som ikke er defineret som høj eller mellem prioritet.

Table 2: Fejlretning i Datacenter

Serviceid	Det tidsrum, hvori den tegnede SLA er gældende, forudsat, at kunden kan kontaktes.	Se åbningstider på www.curait.dk .
Reaktionstid	Perioden fra fejlmelding registreres hos CURA Management Center til fejlretning påbegyndes. Regnes udelukkende inden for servicetid.	Max 4 timer.
Udbedringstid	Udbedringstiden starter, når perioden for reaktionstiden er udløbet.	Hurtigst muligt inden for gældende SLA.

Uden for normal åbningstid skal alle henvendelser ske telefonisk. Ved opkald til CURAIT uden for åbningstiden og uden gældende serviceaftale faktureres pr. påbegyndt teknikertime.

CURAITs kunde bliver løbende orienteret om fejlretningsforløbet i forbindelse med fejl af høj prioritet. Fejlretning kan fortsætte udover normal arbejdstid indtil fejlen er rettet, eller en alternativ løsning er fundet.

9.1.1.3. Opgradering og vedligeholdelse af netværk

Planlagt netværksarbejde foretages uden for normal arbejdstid. Arbejdet varsles senest to arbejdsdage forinden på CURAits hjemmeside, www.curait.dk/support.

Mindre vedligeholdelsesopgaver udføres uden varsel i et fast vedligeholdelsesvindue. Dette er i tidsrummet onsdag kl. 06:00-08:00.

Større vedligeholdelsesopgaver varsles på CURAits hjemmeside senest to arbejdsdage inden arbejdet påbegyndes.

9.1.1.4. Varsling

CURAIT varsler kunden senest to arbejdsdage før arbejde i netværket. CURAIT har dog ret til i nødsituationer at udføre arbejde i netværket uden at informere kunden.

9.2. Cloud Store hosted produkter

9.2.1. Fejlprioritering og fejlretning

CURAIT prioriterer fejl således:

- **Høj prioritet:** Tjenester, hvor flere kunder er berørt af fællesfejl.
- **Mellem prioritet:** Tjenester berørt af enkeltfejl eller tjenester, der ikke har den kapacitet eller kvalitet, som er fastsat i aftalen.
- **Lav prioritet:** Alle andre fejl, som ikke er defineret som høj eller mellem prioritet.

Tabel 3: Fejlretning på virtuel server		
Serviceid	Det tidsrum, hvori den tegnede SLA er gældende, forudsat, at kunden kan kontaktes.	Se åbningstider på www.curait.dk .
Reaktionstid	Perioden fra fejlmelding registreres hos CURA Management Center til fejlretning påbegyndes, regnes udelukkende inden for servicetid.	Max 4 timer.
Udbedringstid	Udbedringstiden starter, når perioden for reaktionstiden er udløbet.	Hurtigst muligt inden for servicetiden.

9.2.1.1. Genstart af virtuel server

Tabel 4: Genstart af virtuel server		
Inden for normal arbejdstid	Se åbningstider på www.curait.dk	< 4 timer

Uden for normal arbejdstid*	Se åbningstider på www.curait.dk	< 2 timer
-----------------------------	---	-----------

*) Kræver særskilt Døgn SLA-aftale.

9.2.1.2. Genstart af service/roller

Tabel 5: Genstart af virtuel server		
Inden for normal arbejdstid	Se åbningstider på www.curait.dk	< 4 timer
Uden for normal arbejdstid*	Se åbningstider på www.curait.dk	< 2 timer

*) Kræver særskilt Døgn SLA-aftale.

9.2.1.3. Opgradering og vedligeholdelse af netværk

Planlagt netværksarbejde foretages uden for normal arbejdstid. Arbejdet varsles senest to arbejdsdage før på CURAits hjemmeside.

Mindre vedligeholdelsesopgaver udføres uden varsel i et fast vedligeholdelsesvindue. Dette er i tidsrummet mandag kl. 00.00-06.00.

Større vedligeholdelsesopgaver varsles på CURAits hjemmeside senest to arbejdsdage, inden arbejdet påbegyndes.

Arbejde i netværket, i forbindelse med retning af fejl af højeste prioritet, kan udføres inden for normal arbejdstid.

9.2.1.4. Varsling

CURAIT varsler kunden senest to arbejdsdage før arbejde i netværket. I nødsituationer har CURAIT dog ret til at udføre arbejde i netværket uden at informere kunden.

9.3. IP-Port

9.3.1. Serviceaftale

Standard serviceaftale på IP-Port er Døgn SLA.

9.3.2. Fejlretning

Fejlretning og lokalisering af fejl bliver påbegyndt inden for en time alle dage mellem kl. 00-24.

Tabel 6: Fejlretning på IP-Port		
Serviceid	Det tidsrum, hvori SLA er gældende, forudsat, at kunden kan kontaktes.	00-24, alle dage.

Reaktionstid	Perioden fra fejlmelding registreres hos CURA Management Center til fejlretning påbegyndes, regnes udelukkende inden for servicetid.	Max. 4 timer.
Udbedringstid	Udbedringstiden starter, når perioden for reaktionstiden er udløbet.	Hurtigst muligt inden for servicetiden.
Overvågning, backbone	CURAITs backbone overvåges døgnet rundt hele året.	
Overvågning, kredsløb, CPE	Der er ikke aktiv overvågning på kredsløb og CPE-router.	Skal fejlmeldes aktivt af kunden til CURAIT.
Tilgængelighed/Oppetid, backbone	Den procentvise andel af den samlede servicetid, hvor produktet er tilgængeligt. Måles årligt.	99,97 %
Tilgængelighed/Oppetid, IP-Port	Den procentvise andel af den samlede servicetid, hvor produktet er tilgængeligt. Måles årligt.	99,97 %
Servicevindue	Se løbende opdateringer på vores hjemmeside: www.curait.dk .	
Pakketab		≤ 0,1 % backbone, garanteret maksimum.

9.3.2.1. Opgradering og vedligeholdelse af netværk

Planlagt netværksarbejde foretages uden for normal arbejdstid. Arbejdet varsles senest to arbejdsdage forinden på CURAITs hjemmeside.

Mindre vedligeholdelsesopgaver udføres uden varsel i et fast vedligeholdelsesvindue. Dette er tidsrummet mandag kl. 00.00-06.00.

Større vedligeholdelsesopgaver varsles på CURAITs hjemmeside senest to arbejdsdage inden arbejdet påbegyndes.

Arbejde i netværket, i forbindelse med fejlretning af højeste prioritet, kan udføres inden for normal arbejdstid.

9.3.2.2. Varsling

CURAIT varsler kunden senest to arbejdsdage før arbejde i netværket. CURAIT har dog ret til i nødsituationer at udføre arbejde i netværket uden at informere kunden.

9.3.3. Privat Rack

CURAIT har ansvaret for forbindelsen til kundens rack. Se punk 9.3. for SLA. Serviceudførelse på kundens egne applikationer og hardware påhviler kunden selv.

9.3.4. Delt Rack

CURAIT har ansvaret for forbindelsen til det delte rack. Se punk 9.3. for SLA. Serviceudførelse på kundens egne applikationer og hardware påhviler kunden selv.

Hvis der ønskes softwareopdateringer og afhjælpning af mindre kritiske software/hardware-problemer mandag-fredag i tidsrummet mellem kl. 16.00 og kl. 08.30 samt i weekenden, betales timeforbrug og kørsel i henhold til CURAits, til enhver tid, gældende priser.

9.4. Hosting og Managed Services

9.4.1. Managed Firewall

Standard serviceaftale på Managed Firewall er standard SLA.

9.4.1.1. Fejlretning og prioritering

- Høj prioritet: Tjenester, hvor flere kunder er berørt af fællesfejl. Fejlretning påbegyndes inden for 4 timer.
- Mellem prioritet: Tjenester berørt af enkeltfejl eller tjenester, der ikke har den kapacitet eller kvalitet, som er fastsat i aftalen. Fejlretning påbegyndes inden for 4 timer.
- Lav prioritet: Alle andre fejl, som ikke er defineret som høj eller mellem prioritet. Fejlretning påbegyndes inden for 4 timer.

Med en aftale på Døgn SLA er reaktionstiden dog inden for 2 timer 24-7x365.

9.4.1.2. Opgradering og vedligeholdelse af netværk

Planlagt netværksarbejde foretages uden for normal arbejdstid. Arbejdet varsles senest to arbejdsdage forinden på CURAits hjemmeside.

Mindre vedligeholdelsesopgaver udføres uden varsel i et fast vedligeholdelsesvindue. Dette er tidsrummet mandag kl. 00.00-06.00.

Større vedligeholdelsesopgaver varsles på CURAits hjemmeside senest to arbejdsdage inden arbejdet påbegyndes.

9.4.1.3. Varsling

CURAIT varsler kunden senest to arbejdsdage før arbejde i netværket. CURAIT har dog ret til i nødsituationer at udføre arbejde i netværket uden at informere kunden.

9.4.2. Managed VPN

Standard serviceaftale på Managed VPN er standard SLA.

9.4.2.1. Fejlretning og prioritering

- Høj prioritet: Tjenester, hvor flere kunder er berørt af fællesfejl. Fejlretning påbegyndes inden for 4 timer.
- Mellem prioritet: Tjenester berørt af enkeltfejl eller tjenester, der ikke har den kapacitet eller kvalitet, som er fastsat i aftalen. Fejlretning påbegyndes inden for 4 timer.
- Lav prioritet: Alle andre fejl, som ikke er defineret som høj eller mellem prioritet. Fejlretning påbegyndes inden for 4 timer.

Med en Døgn SLA er reaktionstiden dog altid inden for 2 timer 24-7x365.

9.4.2.2. Opgradering og vedligeholdelse af netværk

Planlagt netværksarbejde foretages uden for normal arbejdstid. Arbejdet varsles senest to arbejdsdage forinden på CURAits hjemmeside.

Mindre vedligeholdelsesopgaver udføres uden varsel i et fast vedligeholdelsesvindue. Dette er tidsrummet mandag kl. 00.00-06.00.

Større vedligeholdelsesopgaver varsles på CURAits hjemmeside senest to arbejdsdage inden arbejdet påbegyndes.

9.4.2.3. Varsling

CURAIT varsler kunden senest to arbejdsdage før arbejde i netværket. I nødsituationer har CURAIT dog ret til at udføre arbejde i netværket uden at informere kunden.

9.4.3. Managed Server

Serviceaftalen omfatter følgende:

Software:

- Fuld management på BSD-server
- Opdateringer og afhjælpning af mindre kritiske softwareproblemer i tidsrummet mellem kl. 08.30 og kl. 16.00 mandag til fredag.
- Afhjælpning af driftsforstyrrende softwareproblemer i de øvrige tidsrum.

Hardware:

- Fuld management
- Afhjælpning af mekaniske og elektriske driftsforstyrrelser alle dage i tidsrummet fra kl. 0-24. Herunder eventuel udskiftning af reservedele samt kørsel og arbejdsløn i forbindelse med ovenstående. Hardwaregarantien er betinget/begrænset af den medkøbte service ved anskaffelsen af udstyret (se hardwarekontrakten). Som standard er der tale om 36 mdr.

hardwareaftaler. Derefter kan det ikke garanteres, at der er reservedele på lager, og kunden vil blive efterfaktureret for udførte reparationer.

Det påhviler kunden selv at kontakte CURAit for bestilling af fejlretning.

Serviceaftalen omfatter ikke:

- Softwareopdateringer og afhjælpning af mindre kritiske softwareproblemer mandag-fredag i tidsrummet mellem kl. 16.00 og kl. 08.30 samt i weekenden. Hvis dette ønskes, og CURAit vurderer at have ledige ressourcer, betales timeforbrug og kørsel iht. CURAits til enhver tid gældende priser.
- Serviceudførelse som følge af driftsforstyrrelser forårsaget af misbrug eller ukyndig betjening.

Serviceaftale for det, af CURAit, leverede software, omhandler udelukkende serviceudførelse på leveret software, hvorimod serviceudførelse på kundens egne applikationer påhviler kunden selv.