

SLA

# Service Level Agreement

Revideret den 29-07-2010

Version 3.0

## Indholdsfortegnelse

1.	Forudsætninger.....	2
2.	Ansvar for infrastruktur.....	2
3.	Ansvar for drift af netværksudstyr .....	2
4.	Ansvar ved drift af servere.....	3
5.	Tilgængelighedsgaranti på netværk.....	4
6.	Garanterede svartider.....	5
7.	Økonomisk kompensation.....	6

## 1. Forudsætninger

Dette dokument beskriver garantier i forbindelse med levering af produkter og ydelser fra Netgroup. Garantierne forudsætter, at Kunden har underskrevet en Købsaftale der inkluderer "Udvidet Support" og dermed er omfattet af indeværende SLA. Dette skal fremgå tydeligt af Kundens Købsaftale.

Købsaftalen skal endvidere klart beskrive de indkøbte services. Disse er underlagt Netgroups Generelle Handelsbetingelser samt de betingelser der relaterer sig specifikt til den pågældende ydelse. Med mindre, at andet er klart defineret i Købsaftalen, er Netgroup udelukkende ansvarlig for den infrastruktur der er nødvendig for at levere den pågældende service og kun i det omfang den leveres af Netgroup.

Det skal bemærkes, at Netgroup ved seneste revidering af indeværende SLA så vidt muligt har valgt at samle alle planlagte servicevinduer til sidste onsdag i hver måned i tidsrummet kl. 23.00 – 05.00. På denne måde nedbringes antallet af servicevinduer og vores kunder har samtidig bedre mulighed for at planlægge sin IT-drift. Netgroup forbeholder sig ret til at ændre dette såfremt det bliver nødvendigt.

## 2. Ansvar for infrastruktur

På Netgroups infrastruktur garanteres en opetid/tilgængelighed på minimum 99,9% målt over en periode på tre sammenhængende måneder. Infrastrukturen inkluderer de fysiske rammer for Netgroups datacentre samt strøm, køling, WAN/LAN samt de systemer og det udstyr der benyttes i forbindelse levering af Netgroups services (herunder virtuelle løsninger).

Netgroup overvåger sin infrastruktur 24 timer i døgnet, 365 dage om året og underretter Kunder med "Udvidet Support" døgnet rundt i tilfælde af eventuelle fejl per e-mail, telefon, SMS eller Netgroups hjemmeside. Kunden informeres hurtigst muligt, dog senest indenfor 60 minutter såfremt Kunden har informeret Netgroup om tilgængelige e-mail adresser og SMS numre.

Netgroup foretager reparation og vedligeholdelse, som berører drift, i servicevinduet mellem kl. 23:00 og 05:00 lokal tid medmindre andet er aftalt partnerne imellem, eller med mindre det er Netgroups rimelige holdning, at der foreligger en nødsituation, som kræver, at vigtigt vedligeholdelsesarbejde foregår uden for disse tidspunkter. Netgroup underretter Kunden om sådanne nødsituationer, så hurtigt som det er rimeligt muligt.

Ved generelle planlagte driftsforstyrrelser underretter Netgroup Kunden minimum 48 timer i forvejen, eller hvis dette ikke er muligt, så snart som det er praktisk muligt. Netgroup er ikke underlagt kravene om at sikre, at ydelser lever op til de i betingelse nævnte specifikationer, mens vedligeholdelsesarbejdet foregår. Begge parter vedgår, at det vil være uundgåeligt, at planlagt service og vedligeholdelse, som påvirker driften, kan forekomme og samarbejder om at udvikle en plan, der i videst muligt omfang vil give Kunden mulighed for fortsat at stille sine tjenesteydelser til rådighed for tredjemand.

## 3. Ansvar for drift af netværksudstyr

Driftsansvar for netværksudstyr skal klart fremgå af Købsaftalen med informationer omkring udstyrets specifikationer samt opsætning af dette. Efter den umiddelbare installation har Netgroup udelukkende ansvar for, at udstyret fungerer i henhold til den funktionalitet der som udgangspunkt blev leveret og som fremgår af Købsaftalen. Eventuelle ændringer til opsætning/konfiguration, udskiftning eller opgradering af udstyr m.m. er ikke inkluderet i Netgroups ydelse og faktureres separat i den pågældende sag.

Såfremt Netgroup har driftsansvar for Kundens netværksudstyr, undersøger Netgroup hver 5. minut, om forbindelsen til Kundens udstyr er tilgængelig. Hvis der ikke er forbindelse efter gentagne forsøg, informeres Kunden hurtigst muligt, og Netgroup starter fejrløsning. Såfremt der er nedbrud på linien og Kunden har købt "Udvidet support", vil Netgroups tekniske afdeling i samarbejde med Kunden, identificere årsagen til nedbruddet og tilstræbe at få genetableret forbindelsen uanset tidspunkt på døgnet.

Er udstyret placeret på Kundens lokation er det Kundens ansvar, at udstyret er placeret forsvarligt og under forhold der ikke påvirker udstyrets funktionalitet. Fejl som opstår som følge af uhensigtsmæssige forhold eller som følge af skader påført af Kunden eller af tredjepart som Kunden giver adgang til udstyret dækkes ikke af Netgroups garantier.

#### 4. Ansvar ved drift af servere

Netgroup er udelukkende ansvarlig for egen infrastruktur med mindre, at andet fremgår klart af Kundens Købsaftale. Driftsansvar for servere skal således fremgå klart af Købsaftalen og dækker som udgangspunkt serverens hardware, operativsystem samt den af Netgroup leverede infrastruktur.

Ved eventuelle nedbrud eller ønske fra Kunden omkring reetablering af operativsystemet og eventuelle data vil Netgroup reetablere data ud fra serverens seneste backup. Serverens backup-politik er aftalt med kunden og er fastsat til "Basis" (se betingelser for Backup) med mindre at andet er aftalt med Kunden og tydeligt fremgår af Kundens Købsaftale. Backup er påkrævet ved indgåelse af driftsaftaler med Netgroup og prissættes separat i Kundens Købsaftale.

Er Netgroups ansvar begrænset til Netgroups infrastruktur, serverens hardware samt driften af operativsystemet, garanteres en opetid på den pågældende server på 99,5%.

Oppetidsgarantien dækker ikke fejl eller nedbrud som skyldes:

- Kundens brug eller misbrug af serveren
- Fejl eller sikkerhedsbrister der skyldes applikationer eller anden software som Kunden har installeret og som ikke er en del af Netgroups driftsansvar
- DDoS (Distributed Denial of Service) angreb, med mindre at beskyttelse mod dette er købt som en speciel service
- Hardware- eller softwarefejl fra producentens side. I disse tilfælde er det producentens serviceaftale der er gældende og reservedele vil typisk leveres "næste arbejdsdag" såfremt Netgroup har været ansvarlig for indkøbet af den pågældende server.
- Fejl der skyldes en af Kunden valgt tredjepart som har adgang til serveren

Netgroup kan ikke tilbyde driftsansvar med de beskrevne garantier og vilkår såfremt Kunden eller en af Kunden udpeget tredjepart har administratoradgang til den pågældende server. I disse tilfælde kan Netgroup påtage sig driftsansvar, men uden det juridiske ansvar for garantierne i indeværende dokument.

Specifikationerne på serveren skal klart fremgå af Kundens Købsaftale, herunder (men ikke begrænset til) fabrikant, processor, antal processorer, diskplads, hukommelse, RAID-opsætning, operativsystem o.lign.

Kunden har ved underskrift på Købsaftalen godkendt serverens specifikation samt at denne lever op til Kundens krav.

Netgroup er som udgangspunkt driftsansvarlig for serveren som specificeret i Købsaftalen og er således ikke ansvarlig for eventuelle opgraderinger eller ændringer der skyldes ændringer i Kundens behov.

Ønskes serveren ændret eller opgraderet skal Kunden informere Netgroup i henhold til Kundens supportaftale og Netgroup vil herefter udarbejde et specifikt tilbud på de ønskede ændringer.

### Skematisk oversigt over Netgroups ansvar ved serverdrift:

Forudsætninger	Ansvar	Eksempler på ydelser udenfor ansvar
<p>Operativsystemet (type og version) for den aktuelle server skal være udspecificeret i kundens købsaftale.</p> <p>Såfremt Netgroup har driftsansvar udover server og operativsystem skal dette være specifikt nævnt i købsaftalen.</p> <p>Såfremt kunden selv leverer serveren skal Netgroup godkende serverens specifikationer samt forhold omkring serviceaftale og garanti.</p> <p>Leverer Netgroup ikke selv serveren vil den pågældende server formateres og efterfølgende konfigureres med det ønskede operativsystem i henhold til købsaftalen.</p> <p>Kun autoriseret personale fra Netgroup har fysisk adgang og/eller administrator-password til serveren.</p> <p>Kræves administrator-password udleveret til andre end autoriseret Netgroup personale, bortfalder garantier om opetid, SLA etc.</p> <p>Tid forbrugt på opgaver eller support udenfor Netgroups ansvarsområde faktureres til gældende timepriser.</p>	<p>Den basale infrastruktur, dvs. strøm, køling og fysiske omgivelser i henhold til Netgroups SLA og generelle handelsbetingelser.</p> <p>Drift af hardware og operativsystem som specificeret i købsaftalen</p> <p>Adgangsforhold og sikkerhed omkring serveren</p> <p>Nødvendig overvågning af server som sikrer, at Netgroup kan varetage driften af denne. Kunde adgang til overvågning samt eventuelle specielle overvågnings-parametre er ikke inkluderet i Netgroups driftsansvar, men kan tilbydes via dedikeret overvågningsløsning.</p> <p>I tilfælde af nedbrud el.lign. vil serveren reetableres som specificeret i købsaftalen. Reetableringen vil ske ved, at serveren formateres og operativsystemet genetableres frem til det niveau, som var aktivt ved nedbruddet. Reetablering af data samt applikationsspecifikke drivere og systemfiler, der er knyttet til kundens løsning genetableres ikke. Denne ydelse kan dog tilbydes via en dedikeret backupløsning.</p>	<p>Ændringer, herunder scripts til systemopsætning medmindre, at Netgroup vurderer, at dette er nødvendigt for at overholde Netgroups forpligtelser.</p> <p>Opgradering af hardware eller software, der ikke er klart defineret i kundens købsaftale medmindre, at Netgroup vurderer at dette er nødvendigt for at overholde Netgroups forpligtelser.</p> <p>Opgaver, der er relateret til applikationer på serveren medmindre, at disse er specifikt nævnt under Netgroups driftsansvar i købsaftalen.</p> <p>Reetablering af data, der ikke er relateret til selve standardkoden i det installerede operativsystem eller eventuelle applikationer, som Netgroup har driftsansvar for.</p> <p>Reetablering af data skal være dækket en dedikeret backupløsning.</p>

## 5. Tilgængelighedsgaranti på netværk

Netgroups netværk (backbone) er opbygget som en redundant fiberring der er opbygget til udelukkende at servicere forretningskritisk og erhvervs mæssig IP-trafik. Dette sikrer blandt andet, at fejl i netværket ikke påvirker vores kunder, da trafikken straks omdirigeres, hvis en forbindelse fejler.

Alle nationale og internationale knudepunkter (PoPs), er teknisk beskyttede og er fuldt redundante. Denne opbygning samt vores kontrol over eget netværk giver Netgroup mulighed for at tilbyde unikke kvalitetsgarantier til såvel nationale som internationale virksomheder.

Baseret på ovenstående kan Netgroup garantere en netværksinfrastruktur med en tilgængelighed på minimum 99,9% målt over en periode på tre sammenhængende måneder. Utilgængelighed er defineret som det antal minutter, hvor Netgroups infrastruktur ikke er tilgængelig for Kunden, men inkluderer ikke utilgængelighed som følge af:

- Planlagt og adviseret vedligeholdelsesarbejde
- Applikationer, udstyr eller faciliteter på kundens lokation, uanset om de måtte være leveret af Netgroup eller ej
- Elementer såsom forbindelser leveret af tredjepart og som derfor er underlagt denne parts garantier
- Kundens fejlbrug eller misbrug af den service som Netgroup leverer
- Force majeure - dvs. forhold udenfor Netgroups kontrol
- Tid forbrugt af Netgroup på at få adgang til kundes udstyr og/eller lokation, hvis nødvendigt for at isolere og afhjælpe evt. fejl.

Planlagt og adviseret vedligeholdelsesarbejde betyder arbejde udført på Netgroups netværk eller infrastruktur, hvortil kundens udstyr er forbundet. Netgroup foretager reparation og vedligeholdelse, som berører drift, i servicevinduet mellem kl. 23:00 og 06:00 lokal tid medmindre andet er aftalt partnerne imellem, eller medmindre det er Netgroups rimelige holdning, at der foreligger en nødsituation, som kræver, at vigtigt vedligeholdelsesarbejde foregår uden for disse tidspunkter. Netgroup underretter Kunden om sådanne nødsituationer, så hurtigt som det er rimeligt muligt.

## 6. Garanterede svartider

Netgroup måler og offentliggør gennemsnitlige svartider indenfor vores europæiske backbone og i mellem specifikke amerikanske og europæiske gateway hubs.

Netgroups IP-netværk er konstrueret således, at trafikken routes igennem færrest mulige knudepunkter (hubs) før den endelige destination, hvilket reducerer både svartider og pakketab betragteligt.

Netgroups netværk udvides i en sådan takt, at flaskehalsituationer minimeres. Båndbredden mellem de enkelte knudepunkter og udvides på baggrund af fastlagte regler, der sikrer opgradering før det får indflydelse på elementer som pakketab og svartider.

Pakketab er defineret som manglende evne til at kunne levere IP-pakker til deres destination pga. transmissionfejl eller router overload fra Netgroups netværk (IP backbone), udtrykt som en procentandel (%) af det totale antal sendte IP-pakker.

I forbindelse med svartider og levering af pakker stilles der følgende garantier:

	Transatlantisk – Nord Amerika	Europa	Danmark
Garanterede svartider (latencies)	Netgroup garanterer maksimalt 110 millisekunders latency (eller bedre) på vores transatlantiske netværk via London eller Amsterdam til New York.	Netgroup garanterer maksimalt 65 millisekunders latency (eller bedre) på det paneuropæiske netværk, som dækker London, Paris, Frankfurt og København.	Netgroup garanterer maksimalt 10 millisekunders latency (eller bedre) på det danske netværk, dvs. fra Netgroups infrastruktur til vores peering udstyr på DIX'en og/eller vores internationale router udstyr.
Garanteret pakkelevering (packet delivery)	Max. gennemsnitligt pakketab per måned: 1,5% (eller bedre)	Max. gennemsnitligt pakketab per måned: 1,0% (eller bedre)	Max. gennemsnitligt pakketab per måned: 0,5% (eller bedre)

## 7. Økonomisk kompensation

I tilfældet af, at Netgroup ikke overholder garantiene i indeværende SLA, gives økonomisk kompensation. Det er Kundens garanti for, at Netgroup ser seriøst og professionelt på kvaliteten af de leverede services.

Hvis tilgængeligheden til Kundens udstyr eller internetforbindelse i et kvartal således er lavere end 99,9% fordelt over en 3 måneders periode, kan kunden derfor kræve afslag i betalingen for den pågældende periode, såfremt den reducerede tilgængelighed skyldes forhold, der er dækket af Netgroup's SLA.

Kompensationen beregnes ud fra følgende elementer:

- a. KP: Kvartalsvis Pris
- b. GT: Garanteret tilgængelighed
- c. FT: Faktisk tilgængelighed

og er baseret på følgende formel:

$$\text{Kompensation} = (\text{KP} + (\text{KP} * 0,3)) * (\text{GT}\% - \text{FT}\%)$$

Er den "Kvartalsvise Pris" således kr. 250.000 og den "Faktiske Tilgængelighed" lig med 90,0% vil kompensationen beregnes som følger:

$$\text{Kompensation} = (250.000 + (30\% \text{ af } 250.000)) * (99,9\% - 90,0\%) = \text{kr. } 32.175$$

Kompensationen kan dog uanset ovenstående maksimalt udgøre det beløb kunden har betalt Netgroup i månedlige/kvartalsvise vederlag indenfor de seneste 6 måneder fra fejlen er opstået og Netgroup har intet ansvar for direkte eller indirekte driftstab, følgeskader og avancetab af enhver art.