

Betingelser for support

Revideret den 29-07-2010

Version 3

Indholdsfortegnelse

1.	Forudsætninger.....	2
2.	Fastlæggelse af problemtype	2
3.	Fejlrapportering	2
4.	Standard support.....	2
5.	Udvidet support.....	4
6.	Fejldefinitioner	5
7.	Definition af problemløsning.....	5

1. Forudsætninger

Dette dokument specificerer Netgroups betingelser og procedurer for support, herunder håndtering af supportforespørgsler og den tilknyttede problemløsning. Afvigelser fra betingelser og vilkår i indeværende dokument skal fremgå tydeligt af Kundens Købsaftale.

2. Fastlæggelse af problemtype

Som det fremgår af skemaerne i indeværende dokument er Netgroups svartider afhængig af problemets type. Det er derfor en forudsætning for de nævnte garantier, at kunden som udgangspunkt definerer problemets type ved enhver henvendelse til Netgroups supportorganisation. Den endelige fastlæggelse af problemets type er først gældende når Netgroup har bekræftet problemet samt kundens definition på problemtypen. Hvis Netgroup med rimelighed kan vurdere, at problemtypen er forkert defineret forbeholder Netgroup sig retten til at ændre denne definition. Dette vil dog altid foregå i dialog med kunden.

3. Fejlrapportering

Kunden er forpligtet til hurtigst muligt og uden ugrundet ophold efter konstatering af fejl eller mangler at rapportere samtlige fejl og mangler til Netgroup. I modsat fald fortaber Kunden retten til at gøre fejl og mangler gældende overfor Netgroup. Ved Kundens rettidige rapportering af fejl eller mangler vil Netgroup afhjælpe disse i henhold til Kundens supportaftale.

Kunden skal ved fejlmelding give fyldestgørende oplysninger, så Netgroup hurtigst muligt kan udbedre de påberåbte fejl og mangler. Al kommunikation mellem Netgroup og Kunden angående fejlrapportering skal være på dansk eller engelsk. Fejl fundet af Kunden, skal rapporteres til Netgroups supportafdeling via de af Netgroup anviste supportsystemer og procedurer. Disse vil altid kunne findes under "Support" på Netgroups hjemmeside: www.netgroup.dk

Netgroup åbner en fejlrapport med et referencenummer som skal benyttes gennem hele fejlhåndteringsprocessen. Fejlrapporter vil blive håndteret straks, således at Kundens forretning påvirkes mindst muligt. Under fejlhåndteringen informerer Netgroup Kunden om udviklingen med jævne mellemrum i henhold til Kundens supportaftale.

4. Standard support

Alle Netgroups produkter og ydelser leveres med "Standard support". Standard support giver kunden adgang til support indenfor Netgroups normale kontortid som kan findes på Netgroups hjemmeside www.netgroup.dk. Vilkår beskrevet i Netgroups "Service Level Agreement" er ikke inkluderet i Standard support.

Henvender kunden sig til Netgroups support udenfor normal kontortid er der ingen garanti for tilgængeligt teknisk personale. Såfremt kunden kommer i kontakt med en tekniker der kan hjælpe vil den forbrugte tid faktureres til gældende timepriser multipliceret med en faktor 4 (fire). Samtidig skal kunden skriftligt garantere, at der efterfølgende tegnes Udvidet Support.

Såfremt Netgroups leverance er forretningskritisk for Kunden anbefales det derfor, at der tilkøbes "Udvidet Support" hvilket skal fremgå tydeligt af Kundens Købsaftale.

Ved standard support håndteres supporthenvendelser i henhold til nedenstående skema:

Type	Definition	Eksempler	Bekræftelse	Påbegyndelse	Status
1	Netgroups ydelser/systemer er ude af drift Netgroups ydelse og/eller systemer er ude af drift. Der findes ingen rimelig løsning på omgåelse af problemet uden store økonomiske eller tidsmæssige omkostninger for kunden.	Strømnedbrud i Netgroups datacentre. Kundens servere ude af drift. Netgroups netværk ude af drift.	4 timer	4 timer	4 timer
2	Kritiske mangler i Netgroups ydelser/systemer Netgroup ydelse er forringet i en sådan grad, at kundens forretning er væsentligt påvirket. Problemet kan omgås, men kun midlertidigt og der er risiko for, at problemet kan udvikles til et "Type 1 problem".	Lange svartider i Netgroups netværk. Kundens servere delvist ude af drift. Temperaturstigninger i et datacenter	8 timer	8 timer	8 timer
3	Mindre kritiske mangler i Netgroups ydelser/systemer Netgroup ydelse er forringet i en sådan grad, at kundens forretning er påvirket i mindre grad. Problemet kan omgås, men ikke på lang sigt.	Mindre forringelse af svartider i Netgroups netværk. Manglende opdatering af operativsystem eller patches til dette.	24 timer	24 timer	24 timer
4	Ønsker til forbedringer/ændringer Netgroups ydelse fungerer korrekt, men kunden ønsker forbedringer eller ændringer i kundens løsning eller Netgroup opsætning.	Opgradering af servere. Ændringer/forbedringer til systemopsætning. Tilføjelser af ekstra ydelser.	Efter aftale	Efter aftale	Efter aftale

- **Bekræftelse**
Netgroup bekræfter, at problemet er modtaget samt accepterer kundens definition af problemtype (1-4).
- **Påbegyndelse**
Netgroup påbegynder problemløsning. Forbrugt tid beregnes ud fra tidspunktet fra hvor Netgroup har bekræftet modtagelsen af problemet samt problemtypen.
- **Status**
Tidsintervallet mellem de løbende tilbagemeldinger omkring status for problemløsningen med mindre, at andet aftales i den pågældende sag.

Bemærk

De i skemaet nævnte deadlines er gældende indenfor almindelig kontortid i tidsrummet (typisk 09.00-17.00) og dækker ikke weekend- og helligdage. Rapporteres et type 2 problem således kl. 15.00 på en tirsdag betyder den garanterede bekræftelse således, at Netgroup vender tilbage inden kl. 15.00 den efterfølgende onsdag.

Problemtype 1 og 2 skal altid rapporteres telefonisk til Netgroup uanset tidspunkt på døgnet.

5. Udvidet support

Hvis Netgroups leverance er forretningskritisk for kunden anbefales det, at der tegnes aftale om udvidet support som blandt andet giver følgende fordele: adgang til 24x7x365 support, garantier i henhold til Netgroups Service Level Agreement, forbedrede svartider ved supportforespørgsler, mulighed for adgang til Netgroups overvågningsløsning, prioritet i forhold til kunder med "standard support" m.v.

Ved udvidet support håndteres supporthenvendelser i henhold til nedenstående skema:

Type	Definition	Eksempler	Bekræftelse	Påbegyndelse	Status
1	Netgroups ydelser/systemer er ude af drift Netgroups ydelse og/eller systemer er ude af drift. Der findes ingen rimelig løsning på omgåelse af problemet uden store økonomiske eller tidsmæssige omkostninger for kunden.	Strømnedbrud i Netgroups datacentre. Kundens servere ude af drift. Netgroups netværk ude af drift.	1 time	1 time	1 time
2	Kritiske mangler i Netgroups ydelser/systemer Netgroup ydelse er forringet i en sådan grad, at kundens forretning er væsentligt påvirket. Problemet kan omgås, men kun midlertidigt og der er risiko for, at problemet kan udvikles til et "Type 1 problem".	Lange svartider i Netgroups netværk. Kundens servere delvist ude af drift. Tab af data.	2 timer	4 timer	2 timer
3	Mindre kritiske mangler i Netgroups ydelser/systemer Netgroup ydelse er forringet i en sådan grad, at kundens forretning er påvirket i mindre grad. Problemet kan omgås, men ikke på lang sigt.	Mindre forringelse af svartider i Netgroups netværk. Manglende opdatering af operativsystem eller patches til dette.	8 timer	16 timer	8 timer
4	Ønsker til forbedringer/ændringer Netgroups ydelse fungerer korrekt, men kunden ønsker forbedringer eller ændringer i kundens løsning eller Netgroup opsætning	Opgradering af servere. Ændringer/forbedringer til systemopsætning. Tilføjelser af ekstra ydelser.	16 timer	Efter aftale	Efter aftale

- **Bekræftelse**
Netgroup bekræfter, at problemet er modtaget samt accepterer kundens definition af problemtype (1-4).
- **Påbegyndelse**
Netgroup påbegynder problemløsning. Forbrugt tid beregnes ud fra tidspunktet fra hvor Netgroup har bekræftet modtagelsen af problemet samt problemtypen.
- **Status**
Tidsintervallet mellem de løbende tilbagemeldinger omkring status for problemløsningen med mindre, at andet aftales i den pågældende sag.

Ovenstående garantier er betinget af, at kunden, underleverandører samt eventuelle andre af kunden udvalgte leverandører deltager aktivt i løsningen af problemet såfremt dette er relevant. Disse parter skal således være tilgængelige 24x7x365.

Bemærk

Problemtype 1 og 2 skal altid rapporteres telefonisk til Netgroup. Alle problemtyper skal rapporteres telefonisk til Netgroup i tidsrummet 17.00 – 09.00. Ved problemtype 3 og 4 gælder ovenstående tider kun indenfor Netgroups normale kontortid i tidsrummet 09.00 – 17.00.

6. Fejldefinitioner

Nedetid forårsaget af, men ikke begrænset til, en af følgende grunde vil ikke blive betragtet som en fejl fra Netgroups side:

- Planlagt arbejde
- Fejl i kundens udstyr, herunder strømforsyninger, netværksudstyr o.lign.
- Kundens handlinger eller undladelser
- Kabling eller netværk som ikke er inkluderet i Netgroup leverance
- Force majeure

Ændringer i Kundens udstyr/netværk, såsom frakobling af udstyr, nedtagning af kredsløb, etc., som muligvis kan forårsage en alarm i Netgroups overvågningsudstyr skal straks meddeles Netgroups supportafdeling for at undgå misforståelser og tidsspilde.

Såfremt Kunden beder Netgroup om hjælp til udbedring af fejl, som ikke falder ind under Netgroups ansvar eller på anden måde skyldes fejl eller mangler i Netgroups ydelser, vil Kunden faktureres for denne support efter de til enhver tid gældende timepriser som fremgår af Netgroups hjemmeside.

Vær opmærksom på at colocation/housing kunder selv er ansvarlige for overvågning af deres udstyr. Opstår der f.eks. brand, temperaturstigninger grundet køleproblemer, vandskader o.lign. er kunden selv ansvarlig for at nedtage/slukke sit udstyr eftersom Netgroup ikke ved hvilke forholdsregler der skal tages på udstyr som der ikke leveres driftsaftaler på. Netgroup informerer hurtigst muligt omkring generelle forhold der kan påvirke driften i datacentrene, men kender ikke specifikke temperaturer, kablinger o.lign. i rackskabe der indeholder udstyr udenfor Netgroups driftsansvar.

7. Definition af problemløsning

En fejl bliver betragtet som rettet og sagen lukket når Kunden accepterer at ydelsen er reetableret eller 20 minutter efter at Netgroup har givet Kunden besked herom. Hvis Kunden ikke anerkender at sagen er lukket, er Kunden forpligtet til at fremvise en liste med de alarmer eller fejl der har været i de 20 minutter, efter at Netgroup har meldt ydelsen reetableret og lukket sagen. Netgroup er forpligtet til at undersøge disse alarmer og rette dem inden servicen på ny meldes reetableret og sagen lukket.