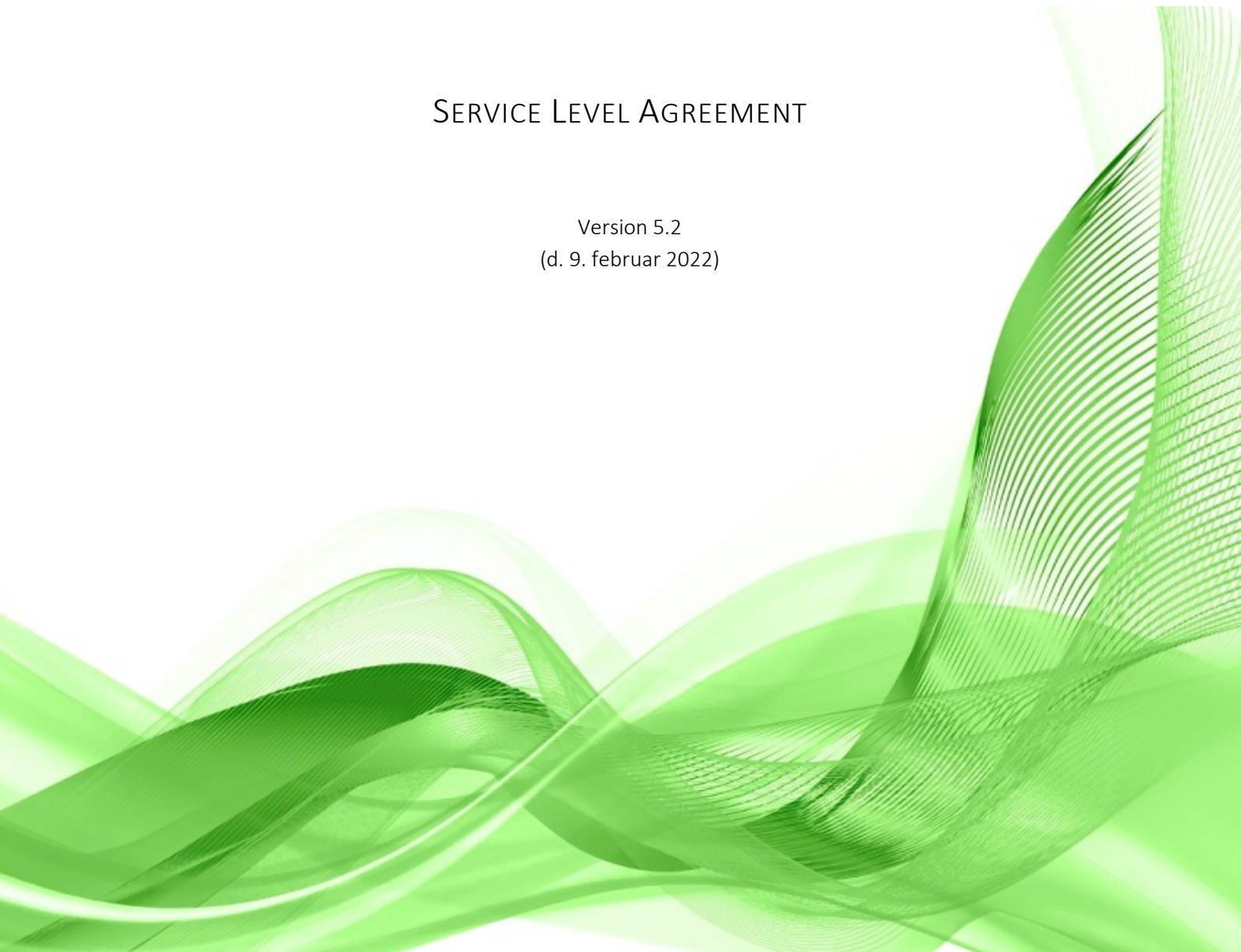


# CURAIT

## SERVICE LEVEL AGREEMENT

Version 5.2  
(d. 9. februar 2022)



## Indhold

<b>GENERELT</b> .....	<b>3</b>
<b>DEFINITIONER</b> .....	<b>3</b>
<b>VEDLIGEHODELSE</b> .....	<b>4</b>
Servicevindue .....	4
Akut vedligeholdelse .....	4
Kundens vedligehold .....	4
Vedligehold i form af ændringer / opgraderinger .....	4
<b>SLA</b> .....	<b>4</b>
<b>FEJLMELDING</b> .....	<b>5</b>
<b>FEJL INDRAPPORTERET AF KUNDEN</b> .....	<b>6</b>
<b>FEJL OBSERVERET AF CURAIT</b> .....	<b>6</b>
<b>ØVRIGE FORHOLD</b> .....	<b>7</b>
<b>BEREGNING AF OPPETID</b> .....	<b>8</b>
<b>KOMPENSATION</b> .....	<b>8</b>
Kompensation i forbindelse med overskridelse af reaktionstid .....	8
<b>ESKALERINGSPROCEDURER</b> .....	<b>9</b>
<b>DATACENTER</b> .....	<b>10</b>
Ophold på faciliteterne .....	11

## GENERELT

Denne Service Level Agreement (herefter SLA) er en del af en aftale mellem CURAIT og Kunden. SLA'en dækker alle CURAits hosting-, transmissions- og tillægsydelser. Sammen med CURAits almindelige betingelser skal denne SLA ses som et bilag til kontrakten mellem CURAIT og Kunden.

I denne SLA findes beskrivelser af både vedligeholdelses-, fejlmeldings- og eskaleringsprocedurer. Der vil ligeledes blive redegjort for opetid / nedetid samt regler for kompensation til Kunden, hvis CURAIT ikke efterlever de her aftalte services.

## DEFINITIONER

Vi indleder med at definere nogle centrale begreber for denne SLA.

### Reaktionstid

Den garanterede tid fra fejl registreres af CURAits overvågning eller fejlmeldes af Kunden, indtil fejlhåndtering påbegyndes.

### Servicevindue

Tidspunkt der er varslet på forhånd, hvor vi udfører vedligeholdelsesmæssige opgaver. Mens arbejdet står på, kan der opleves ustabilitet, driftsforstyrrelser o.lign.

### Oppetid

Den garanterede opetid er den tid, som produktet eller ydelsen er til rådighed over en given tidsperiode.

### Nedetid

Nedetid på produkter 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.

### Normal arbejdstid:

Mandag-torsdag 7:30-16:30, fredag 7:30-16:00.

### Uden for normal arbejdstid:

Mandag-torsdag indtil 7:30 og efter 16:30, fredag fra 16.00. Weekender, helligdage, grundlovsdag, 24/12, 31/12 og 1/1.

## VEDLIGEHOJDELSE

Det følgende afsnit omfatter en beskrivelse af CURAits vedligeholdelsesprocedurer.

### Servicevindue

CURAit forbeholder sig retten 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 vedligeholdelse af infrastrukturen, så det påvirker Kunden så lidt som muligt og med minimal nedetid. Servicevinduer tælles ikke med i beregning af opetid. Vi varsler servicevinduer mindst 20 hverdage i forvejen og arbejdet vil blive lagt over en weekend – medmindre der er tale om specialtilfælde.

### Akut vedligeholdelse

CURAit stræber efter at foretage servicearbejde i planlagte servicevinduer, men der kan forekomme situationer, hvor akut vedligeholdelsesarbejde er nødvendigt for at afhjælpe problemer, der påvirker driften for én eller flere kunder.

CURAit har ret til at udføre arbejde i netværket uden at informere Kunden, men vi bestræber os på at varsle akut vedligehold hurtigst muligt – om muligt 24 timer før arbejdet. Akutte vedligeholdelsesopgaver er ligesom servicevinduer fratrukket i opetidsberegningen.

### Kundens vedligehold

Hvis Kunden selv ønsker at foretage vedligehold – planlagt som akut – på udstyr, der udløser alarmer hos CURAit, skal Kunden selv informere CURAit om det på forhånd. Serviceudførelse på Kundens egne applikationer og hardware er Kundens eget ansvar.

### Vedligehold i form af ændringer / opgraderinger

Hvorvidt CURAit tager sig af opdateringer / opgraderinger afhænger af kundens kontrakt og serviceaftale, der defineres ved indgåelse. Ønsker en kunde en bestemt opgradering eller ændring til 3. parts software omfattet af kontrakten, behandles og faktureres denne ydelse. Anmodninger om opgraderinger / ændringer sendes til support@curait.dk.

## SLA

CURAit tilbyder som udgangspunkt to typer SLA: Standard SLA og Døgn SLA. Standard SLA er vores standardydelse, hvortil der på nogle produkter kan tegnes et tillæg, der kaldes Døgn SLA. Standard SLA er valgt medmindre andet er eksplicit angivet i kontrakten.

### Standard SLA

Fejlrapportering modtages og udbedres inden for normal arbejdstid. I Standard SLA beregnes nedetid og reaktionstid kun inden for normal arbejdstid, og henvendelser uden for normal arbejdstid vil derfor først blive behandlet den følgende hverdag.

CURAits reaktionstid i Standard SLA er 4 timer inden for normal åbningstid.

### Døgn SLA

Fejlrapportering modtages og udbedres 24 timer i døgnnet, alle 365 dage om året. CURAits

reaktionstid i Døgn SLA er inden for 4 timer døgnet rundt på **Core** og inden for 2 timer døgnet rundt på **Total**.

## Vagttelefon (Kræver Døgn SLA)

For at give vores kunder hurtig hjælp uden for åbningstiderne har CURAIT oprettet en vagttelefon, så Kunden altid kan komme i kontakt med en af vores tekniske konsulenter 24-7-365. Ordningen kræver, at Kunden har Døgn SLA. Men Kunden er naturligvis velkommen til at benytte vagttelefonen uden at have Døgn SLA, så faktureres dobbelttakst + et startgebyr på 3500 kr. ved brug. Kontaktoplysninger er angivet under afsnittet [Eskaleringsprocedurer](#).

## FEJLMELDING

Alle henvendelser vedr. fejl skal enten ske ved at ringe til CURAIT Support på tlf. 7022 3545 eller ved at sende en mail til [support@curait.dk](mailto:support@curait.dk).

Fejlmeldinger sendt til [support@curait.dk](mailto:support@curait.dk) registreres hos CURAIT med et sagsnummer (ticketnummer). Sagsnummeret fremgår i autosvar til afsender og er et unikt referencenummer, som skal oplyses ved al senere korrespondance om den pågældende fejl.

CURAIT registrerer alle observerede fejl og hændelser og påbegynder fejludbedring inden for normal arbejdstid. Ved behov for akut hjælp i hverdage mellem 16.30 – 07.30, weekender og helligdage, skal Kunden kontakte CURAIT telefonisk, hvis de har Døgn SLA. Har Kunden ikke Døgn SLA faktureres dobbelttakst + et startgebyr ved brug uden for åbningstid. CURAIT forbeholder sig ret til at afvise kunder eller fakturere for opkald til CURAIT Support foretaget uden for normal arbejdstid, medmindre Kunden har tegnet Døgn SLA.

## Prioriteringer af fejl

CURAIT påbegynder en opgave hurtigst muligt:

- Inden for 4 timer i normal arbejdstid med Standard SLA
- Inden for 4 timer døgnet rundt med Core, hvor der er tegnet Døgn SLA
- Inden for 2 timer døgnet rundt med Total, hvor der er tegnet Døgn SLA

Hvis CURAIT konstaterer fejl på produkter / tillægsydelser, reagerer CURAIT i følgende, prioriterede rækkefølge:

### Første prioritet

Utilgængeligt netværk / inaktiv service  
Tjenester hvor flere kunder er berørte af fælles fejl  
Backbone-forbindelsen

### Anden prioritet

Nedsat funktionalitet / nedsat performance jf. kontrakt  
Tjenester berørt af enkeltfejl eller tjenester, der ikke har den kvalitet/performance, som er fastsat i Kundens aftale.

## Tredje prioritet

Vedvarende problemer, som ikke påvirker servicekvaliteten i CURAits eget net.  
Alle øvrige fejl, som ikke er defineret som første eller anden prioritet.

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

## FEJL INDRAPPORTERET AF KUNDEN

Kunden bør gennemgå følgende liste før CURAIT kontaktes vedr. 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 og sagen er lukket, får Kunden en besked om dette. Herefter betragtes sagen som færdigbehandlet, medmindre Kunden gør indsigelser.

## FEJL OBSERVERET AF CURAIT

I tilfælde hvor CURAIT konstaterer fejl på produkter, reagerer CURAIT på følgende måde:

- Fejlens omfang afdækkes
- De implicerede parter kontaktes, om muligt
- Fejlretning påbegyndes
- De implicerede parter kontaktes og bekræfter at fejlen er løst
- Ticket lukkes og sagen arkiveres

CURAIT tilstræber at sende en hændelsesrapport til de implicerede parter senest 24 timer efter normalisering, såfremt omfanget af fejlen kræver dette.

## ØVRIGE FORHOLD

- Kunden skal på CURAits forlangende assistere under fejlretning uden omkostninger for CURAit. Unødig ventetid i forbindelse med kundeassistance, herunder ventetid på Kundens ankomst, ventetid på adgang til en adresse, informationer vedrørende fejlen o.lign., er ikke medregnet i nedetiden og udbedringstiden.
- I tilfælde hvor fejlmeldinger rapporteres via mail, forbeholder CURAit sig retten til ikke at genstarte eller genkonfigurere nogen del eller dele af Kundens systemer, før vi har været i kontakt med en af de kontaktpersoner, som Kunden på forhånd har udpeget.
- Derudover forbeholder CURAit sig yderligere ret til at fakturere Kunden, hvis Kunden har givet ukorrekte informationer i forbindelse med installation eller reparation. CURAit forbeholder sig ret til at fakturere Kunden for al medgået tid, kørsel og eventuelt materiel i forbindelse med Kundens fejlmelding, hvor årsagen direkte eller indirekte kan tilskrives Kunden, dennes installation/udstyr/system, ukyndig betjening eller underleverandør(er). Desuden vil materiale, som indgår i fejlretning, hvor Kunden selv bærer skylden også blive faktureret.
- 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 CURAits leverede løsning.
- Det er Kundens eget ansvar at underrette CURAit om eventuelle ændringer i aktuelle kontaktinformationer, så CURAit kan opnå kontakt til Kunden.

## BEREGNING AF OPPETID

Nedenstående formel angiver, hvordan CURAit beregner oppetid:

$$\% \text{ Oppetid} = \left( \frac{\text{Kvartal i sekunder} - \text{sum af 'nedetid' for pågældende kvartal}}{\text{kvartal i sekunder}} \right) * 100$$

CURAit forpligter sig til en oppetid på 99,8 % pr. kvartal

- Denne SLA er regnet og beskrevet ud fra et årligt grundlag
- Timer pr. år defineres som 365 dage x 24 timer
- Hvis Kunden ikke kan træffes i forbindelse med problemløsning, regnes det ikke som manglende oppetid
- Servicevinduer og akutte opgaver regnes ikke med
- 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.

## KOMPENSATION

Kunden har ret til at kræve kompensation, hvis den garanterede oppetid ikke overholdes. Klager vedrørende fejl, forsinkelser eller manglende svar skal være CURAit i hænde senest 30 dage efter at episoden er foregået.

Hvis Kunden får medhold, krediteres Kundens konto hos CURAit. Kompensation er udelukkende gældende for CURAits core infrastruktur.

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. Hændelser som opstår som følge af Kundens handlinger, faktureres efter medgået tid.

Kompensation for manglende oppetid	Kreditering af service
Mindre end 4 timer	Ingen
Mere end 4 timer og mindre end 6 timer	1 dag (1/30) af den månedlige ydelse
Mere end 6 timer og mindre end 8 timer	2 dage (2/30) af den månedlige ydelse
Mere end 8 timer	25% af den månedlige ydelse
Mere end 24 timer	50% af den månedlige ydelse

Kompensation kan max udgøre 100% af den månedlige ydelse i alt pr. kalendermåned.

### Kompensation i forbindelse med overskridelse af reaktionstid

Kunden har ret til at kræve kompensation, hvis den garanterede reaktionstid ikke overholdes. Hændelser opstået som følge af Kundens handlinger, hændelser der opstår som følge af 3. part samt fejl som opstår på grund af force majeure, kompenseres ikke.



Overskreden reaktionstid	Kreditering af service
Mindre end 30 minutter	Ingen
Mere end 30 min. og mindre end 90 min.	1 dag (1/30) af den månedlige ydelse
Mere end 90 min. og mindre end 120 min.	2 dage (2/30) af den månedlige ydelse
Mere end 120 min.	3 dage (3/30) af den månedlige ydelse

## ESKALERINGSPROCEDURER

Det er muligt at eskalere sager, såfremt de ikke er løst tilfredsstillende. Kontakt altid først CURAit Support på mail eller telefon, og vagttelefonen uden for åbningstid, hvis der er tegnet Døgn SLA. Hvis CURAit ikke reagerer i henhold til Kundens SLA, kan Kunden benytte nedenstående eskalationsprocedurer og kontaktoplysninger:

CURAservices	1st level	2nd level	3rd level
Fejl på drift eller support af enkelte brugere/faciliteter	CURAit Support <a href="mailto:support@curait.dk">support@curait.dk</a> (alt. <a href="tel:+4570223545">tlf.:70223545</a> )	Support Manager på vagt <a href="mailto:eskalering@curait.dk">eskalering@curait.dk</a> <a href="tel:+4588524926">tlf.:88524926</a>	Ole Christensen, Partner <a href="mailto:oc@curait.dk">oc@curait.dk</a> <a href="tel:+4588524904">tlf.:88524904</a>
Driftsstop eller kritiske fejl på den samlede løsning (påvirker mange)	CURAit Support <a href="tel:+4570223545">tlf.:70223545</a>	Drift Manager på vagt <a href="mailto:eskalering@curait.dk">eskalering@curait.dk</a> <a href="tel:+4588524901">tlf.:88524901</a>	Ole Christensen, Partner <a href="mailto:oc@curait.dk">oc@curait.dk</a> <a href="tel:+4588524904">tlf.:88524904</a>
Døgn SLA (uden Døgn SLA faktureres opstartsgebyr + dobbelt timesats)	CURAit Vagttelefon <a href="tel:+4570223545">tlf.:70223545</a>		Ole Christensen, Partner <a href="mailto:oc@curait.dk">oc@curait.dk</a> <a href="tel:+4588524904">tlf.:88524904</a>
Bestilling af nye brugere/faciliteter	CURAit Support <a href="mailto:support@curait.dk">support@curait.dk</a> (alt. <a href="tel:+4570223545">tlf.:70223545</a> )	Support Manager på vagt <a href="mailto:eskalering@curait.dk">eskalering@curait.dk</a> <a href="tel:+4588524926">tlf.:88524926</a>	Ole Christensen, Partner <a href="mailto:oc@curait.dk">oc@curait.dk</a> <a href="tel:+4588524904">tlf.:88524904</a>
Fejl eller mangler på implementeringer	Den udførende konsulent (alt. CURAit Support <a href="mailto:support@curait.dk">support@curait.dk</a> <a href="tel:+4570223545">tlf.:70223545</a> )		Ole Christensen, Partner <a href="mailto:oc@curait.dk">oc@curait.dk</a> <a href="tel:+4588524904">tlf.:88524904</a>

## DATACENTER

Hvis Kunden har en housingaftale hos CURAit med adgang til eget rackskab, gælder nedenstående retningslinjer.

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

- 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 adgangsgangliste, som godkendes af lejer og CURAit.
- Ovenstående personer skal iht. CURAits procedurer have udstedt et adgangskort med billede. Den primære adgangsgangliste over, de ovenfor af lejer, godkendte medarbejdere findes i en altid opdateret form hos CURAit.
- Lejer står inde 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 hostingcenteret (OMC) oplyse navn og mobilnummer. Dette registreres i en ticket.
- 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.
- 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.
- Lejer giver mindst 2 dages varsel ved tilføjelse af personer til den primære adgangsgangliste.
- Nøglekort og nøglekoder tildeles lejers medarbejdere på den primære adgangsgangliste. 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

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