



## Supportnivå Secure Networks Hostingtjänster Basnivå

2009-01-06, version 1.1

### Support och övervakning

Secure Networks övervakar under dygnets alla timmar infrastrukturen och samtliga därtill hörande tjänster via Secure Networks NOC (Network Operation Center). Supportnivå Bas ingår i avtalet, utan kostnad.

Secure Networks Support finns tillgänglig under ordinarie arbetstid, vardagar kl 08:00 – 17:00 och hanterar såväl begränsade som kritiska fel – se ”Definitioner”. Utanför ordinarie arbetstid omfattas endast hantering av kritiska fel. Felanmälan av kritiska fel utanför ordinarie arbetstid ska göras till Secure Networks Jour. Secure Networks Jour nås dygnet runt, året runt.

Som tillägg finns Supportnivå Premium vilket omfattar inställelse, felsökning och påbörjad åtgärd avseende begränsade fel dygnet runt, året runt. Därtill har Supportnivå Premium prioriterad inställelse för kritiska fel, vilket innebär att tjänster kopplade till Supportnivå Premium alltid felsöks och åtgärdas först vid utebliven tillgänglighet av tjänst. Med tillägget ges även möjlighet att använda Secure Networks Jour för anpassade åtgärder, exempelvis åtgärder för dedikerade och virtuella servrar.

### Inställelse och åtgärd

Under ordinarie arbetstid gäller inställelse, felsökning och påbörjad åtgärd snarast möjligt för begränsade fel. Kritiska fel under ordinarie arbetstid har inställelse snarast möjligt, dock högst inom 4 timmar.

Utanför ordinarie arbetstid gäller inställelse snarast möjligt, dock högst inom 8 timmar, endast för kritiska fel.

För all hantering av fel som orsakats, avsiktligt eller oavsiktligt, av kunden äger Secure Networks rätten att debitera erlagd tid enligt gällande prislister.

### Tillgänglighet

Otillgänglighet mäts från och med den tidpunkt som avbrottet i tjänsten registrerats av Secure Networks NOC, vilket sker antingen utifrån larm i Secure Networks NOC:s övervakningssystem eller genom mottagande av felanmälan från kund, till och med den tidpunkt då Secure Networks NOC konstaterat att tjänsten är tillgänglig för fullgott bruk.

Beräkning av tillgänglighet görs på kvartalsbasis utifrån följande:

$$\text{Tillgänglighet} = \frac{\text{Total tid} - \text{Otillgänglig tid}}{\text{Total tid}}$$

Secure Networks äger rätt att utföra planerat underhåll i samtliga tjänster. Planerat underhåll utförs ej under ordinarie arbetstid, måndag – fredag kl 08:00 – 17:00. Undantag kan förekomma i händelse av att allvarlig säkerhetsrisk föreligger.



Otillgänglighet i följande former är inte att betrakta som otillgänglig tid:

- Otillgänglighet på grund av planerat avbrott
- Otillgänglighet orsakad av handling utförd kund eller tredje part
- Otillgänglighet avseende tjänst som övervakas/kontrolleras kund
- Otillgänglighet som kan härledas till omständigheter enligt "force majeure"

### **Garanterad tillgänglighet**

Secure Networks garanterar en tillgänglighet för samtliga tjänster på 99,99%. Denna tillgänglighet är baserad per kvartal, exklusive planerade avbrott samt ovan nämnda undantag.

I de fall då tillgängligheten understiger den garanterade nivån utgår kompensation med 1% av månadsavgiften för påverkad tjänst, för varje fyratimmarsintervall. Kompensation kan dock högst uppgå till belopp motsvarande månadsavgiften för påverkad tjänst. Tillgänglighet mäts kontinuerligt och avställningsperiod är alltid 3 månader bakåt i tiden.

### **Definitioner**

*Begränsat fel* definieras som ett fel vilket innebär nedsatt kvalitet, kapacitet eller funktionalitet men inte påverkar tillgängligheten. Felanmälan ska alltid göras till Secure Networks Support.

*Kritiskt fel* definieras som ett fel som påverkar tillgängligheten. Felanmälan ska alltid göras till Secure Networks Support under dagtid och till Secure Networks Jour utanför ordinarie arbetstid.