

Standard driftsbetingelser for it-produkter som @ventures drifter

@ventures

Udviklingsafdelingen
Aarhus Business College
Sønderhøj 9
8260 Viby J
Tlf: 8936 3333
E-mail: support-ventures@aabc.dk

Indhold

1. Beskrivelse	4
2. Periode.....	4
3. Forbrug	4
4. Tilgængelighed	4
5. Prioritering af afhjælpning af mangler i systemer i drift	4
6. Planlagte driftsforstyrrelser.....	5
7. Eksterne afhængigheder	5
8. Servicemål	5
8.1 Svartider	5
8.2 Oppetid	6
8.3 Browsere.....	6
9. Performance	6
10. Indrapportering af problemer	6
11. Notifikation.....	7
12. Applikations service.....	7
13. Backup og genetablering	7
14. Arkivering m.v.....	7
15. Genetableringsplan	7
16. Sikkerhed	7
16.1 Applikationssikkerhed	7
16.2 Fysisk sikkerhed	7
16.3 Personalesikkerhed	8
16.4 Systemsikkerhed.....	8
17. Periodisk gennemsyn.....	8

Dokumentnr. 001
Version 4
Udgivelsesdato 1. maj 2020

Udarbejdet MLL
Kontrolleret
Godkendt MLL

1. Beskrivelse

Denne aftale om driftsbetingelser (driftsaftale) omhandler drift og hosting af e-læringsprodukter, herefter kaldet Systemet.

2. Periode

Driftsaftalen dækker under forudsætning af, at der foreligger en kontrakt eller en brugsaftale (herefter kaldet kontakten) om drift og hosting med @ventures for Systemet. Kontrakten fastlægger perioden for driftsaftalens gyldighed.

3. Forbrug

Der forudsættes et træk på systemet af maximum 250 samtidige brugere. Samtidige brugere defineres som antallet af brugere, der samtidig tilgår systemet.

4. Tilgængelighed

Systemet er tilgængeligt inden for følgende perioder med serviceniveau angivet i parentes:

- Mandage-torsdage kl. 8.00 - 16.00, fredage kl. 8.00-15.00 (Fuld service)
- Mandage-torsdage kl. 16.00 - 8.00, fredage kl. 15.00-24.00 (Begrænset service)
- Weekend og helligdage (Begrænset service)
- Ferier: juli måned, efterårsferie/uge 42, perioden mellem jul og nytår, uge 7, 3 hverdage op til Påsken (Begrænset service)

Med fuld service menes, at @ventures support vil være tilgængelig for modtagelse af melding om evt. fejl og mangler. Ved begrænset service menes, at modtagelse af melding om evt. fejl og mangler vil kunne ske, hvis tilgængeligt personel haves, ellers vil registrering af meldingen blive påbegyndt ved starten af næste fuld service periode. Der kan i særlige tilfælde aftales fuld service på begrænsede områder i perioder med begrænset service.

5. Prioritering af afhjælpning af mangler i systemer i drift

Mangelkategori	Beskrivelse	Eksempel	Tidsinterval for igangsat mangelahjælpning
A	En mangel, der er kritisk for løsning af Kundens opgaver, og hvor rimelig omgåelse ikke er mulig.	Løsningen ikke er tilgængelig.	Straks

Mangelkategori	Beskrivelse	Eksempel	Tidsinterval for igangsat mangelahjælpning
B	En mangel, der er kritisk for løsning af Kundens opgaver, men hvor rimelig omgåelse efter Leverandørens anvisninger er mulig.	En side er ikke tilgængelig, men ændring, eksempelvis i produktionssystemet, afhjælper problemet.	1 dag
C	En mangel, der ikke er kritisk for løsning af Kundens opgaver, og hvor rimelig omgåelse ikke er mulig.	Lyd der ikke kan pauses, fejlberegninger mm.	1 uge
D	En mangel, der ikke er kritisk for løsning af Kundens opgaver, og hvor rimelig omgåelse efter Leverandørens anvisninger er mulig.	Side kan ikke vises i bestemt browser, men visning i alternativ browser afhjælper problemet.	Næste release
E	En mangel, der ikke har nogen eller blot bagatelagtig betydning for løsning af Kundens opgaver.	Stavefejl, layout fejl mm.	Næste release eller version

6. Planlagte driftsforstyrrelser

Der er ingen faste planlagte driftsforstyrrelser, men en planlagt driftsforstyrrelse varsles senest en uge før iværksættelse.

En planlagt driftsforstyrrelse indeholder et start- og sluttidspunkt, og det kan ikke forventes, at serverne kører i denne periode.

De planlagte driftsforstyrrelser er inkluderet i den garanterede opetid og fratrækkes løbende til udregning af den faktiske opetid.

7. Eksterne afhængigheder

Internetforbindelsen er en fiberforbindelse under Aarhus Business College leveret af EFIF. Denne vil falde under force majeure ved nedbrud foranlediget af eksterne årsager.

Driftsfaciliteten har UPS kapacitet og dieselgenerator som nødstrømsanlæg. Længerevarende udfald på strøm vil ligeledes falde under force majeure, i den udstrækning at UPS kapaciteten opbruges.

8. Servicemål

8.1 Svartider

Ved svartid for en transaktion forstås tidsintervallet fra serveren modtager transaktionen fra netværket til svaret leveres af serveren til netværket.

Det garanteres at 95% af svartiderne vil være på højst 3 sekunder under forudsætning af, at belastningen ikke er større end det aftalte antal samtidige brugere jf. pkt. 3.

Svartiderne dokumenteres på given foranledning og kan måles ved påstand om brud. I så fald måles svartiderne på mindst 10 udvalgte perioder af mindst 1 times varighed over 1 måned eller efter nærmere aftale.

Ved overskridelse af svartidsgarantien fratrækkes opetiden jf. pkt. 8.2 et (1) procentpoint for hver procentpoint svartiden ligger under svartidsgarantien.

8.2 Oppetid

Der garanteres en opetid på systemerne på 95%, hvor der tages forbehold for Force Majeure. Oppetid måles hvert kvartal løbende over en periode på 1 år. Oppetiden måles efter følgende formel:

$$\frac{\text{tilgængelig driftstid} \times 100 \%}{\text{aftalt driftstid}}$$

Ved tilgængelig driftstid forstås aftalt driftstid minus den tid, hvor systemet eller en del af dette ikke kan anvendes til fejlfri driftsafvikling på grund af fejl i materiel og/eller programmel. Aftalt driftstid er som udgangspunkt driftsperioder med fuld service.

Force Majeure omfatter naturkatastrofer, oversvømmelser, oprør, strejke, terror, restriktioner pålagt af myndigheder m.v.

8.3 Browsere

Der garanteres adgang til systemet fra nyere browsere. Dog kan der ikke garanteres adgang fra browsere, der alene foreligger i test eller beta-versioner.

9. Performance

Systemet monitoreres konstant med henblik på at den for applikationen højeste performance er tilgængelig.

Hvis der opstår performance problemer, vil disse efter identifikation blive udbedret hurtigst muligt, enten via systemopdateringer eller hardwareopdateringer efter aftale med kunden.

10. Indrapportering af problemer

Indrapportering af problemer sker til support@ventures.dk eller efter nærmere aftale.

11. Notifikation

Ved såvel planlagte som ikke planlagte driftsforstyrrelser skal kunden kontaktes.

12. Applikations service

Når systemet skal serviceres ang. fejlretninger, opdateringer m.v. vil disse blive annonceret som standard planlagte driftsforstyrrelser.

13. Backup og genetablring

Der tages fuld backup af systemerne hver nat. Via backup kan man i igangværende kalenderuge retablere systemerne med backup fra forrige nat. Før indeværende uge, kan systemerne retableres med backup fra seneste forudgående fredag samt op til 4 fredage bagud. Herefter kan systemerne retableres med backup fra hele måneder.

Ved en restore vil backup'en blive læst ind oveni den kørende version. Der kan dog gives tilbud på at flette dem sammen.

14. Arkivering m.v.

Hvis begrænsningerne i diskplads opnås, vil der, såfremt der er rådighed over ledig kapacitet, kunne tilbydes ekstra diskplads frem for langtidsarkivering af ældre data.

15. Genetableringsplan

I tilfælde af Force Majeure vil systemet blive genetableret efter en plan, som drøftes hvis forholdet indtræffer.

16. Sikkerhed

16.1 Applikationssikkerhed

Sikkerhed på applikationen i form af fx adgangskontrol monitoreres løbende.

16.2 Fysisk sikkerhed

Servere

@ventures' servere hostes af EFIF og følger EFIF's generelle driftsbetingelser jf. www.efif.dk.

Lokaler

@ventures' lokaler er en afgrænset enhed med selvstændigt systemnøglesystem på Aarhus Business College. Lokalerne er sikret med alarmer, der adviserer skolens sikkerhedsvagtselskab ved aktivering.

Området er altid aflåst uden for åbningstid, og adgang kan kun opnås ved åbning med nøgle. I tilknytning til skolens sikkerhedsovervågning påser en vagt hverdagsaftener mellem kl. 17 og 18 at alarm er slået til, eller at det er aftalt med de(n) medarbejder(e), der evt. har overarbejde, at de(nne) slår alarmen til, når vedkommende forlader lokalerne.

Print mv. indgår i et affaldssystem, hvor skolens renoveringsselskab bortskaffer affald til afbrænding og fortroligt print makuleres internt af pedel.

16.3 Personalesikkerhed

@ventures' medarbejdere er underlagt almindelige fortrolighedskrav ifølge ansættelsesbrev. Sikkerhedsgodkendelse kan om fornødent foretages.

Adgang til @ventures udviklingsservere sker gennem et autorisationssystem, der sikrer, at der kun er adgang til netop det, som den enkelte har brug for. Således kan kun udviklere tilgå udviklingsserverne, ligesom alene driftsansvarlig og dennes backup kan flytte applikationer fra staging til drift.

Uddannelse i kundens systemer foretages som standard for udviklere inden for de områder, som er nødvendige for at kunne udvikle e-læringsleverancen.

Der er etableret standard sikkerhedsprocedurer for hjemmearbejdspladser og bærbare computere.

16.4 Systemsikkerhed

Der tages fuld back-up af alle servere hver nat. Disse gemmes i sikrede skabe.

Sikring mod uvedkommende indtrængen sker ved hjælp af EFIF/Aarhus Business Colleges Firewall.

Sikring mod skadevoldende kode sker ved Symantec Antivirus Corporate, Symantec mail check og Exchange 2003 sikkerhed system.

17. Periodisk gennemsyn

Disse standarddriftsbetingelser justeres løbende og mindst en gang årligt med henblik på opdateringer, udbygninger, ændringer m.v.