



Services	Standardbetingelser (målsætninger)
<i>Generelt</i>	
<i>Rapportering</i>	Ingen – kun på anfordring
<i>Proaktiv Monitorering</i>	Ja
<i>Service Level Targets</i>	
<i>Åbningstid – support</i>	08:00 – 16:00 mandag - torsdag 08:00 – 15:00 fredag Lukket – danske helligdage
<i>Svartid</i>	Hurtigst muligt – tilstræbes en svartid på under 8 timer indenfor åbningstiden
<i>Tilgængelighed – Cloud miljøet</i>	24/7/365
<i>Driftstid</i>	Alle ugens dage kl. 06.00 – 22.00, fredag dog kun til kl. 16.00
<i>Oppetid – Cloud miljøet i driftstiden</i>	99.0 %
<i>Varsling af servicevinduer</i>	10 dage – dog kortere ved akut nødvendigt servicearbejde
<i>Overvågning af drift</i>	24/7/365
<i>Disk kapacitet pr. bruger</i>	Aftale individuelt
<i>Disk kapacitet pr. gruppe</i>	Aftale individuelt
<i>EasyIQ Cloud løsningen indeholder</i>	
<i>Førstegangs konfiguration løsningen med i opstartsgebyret, og godkendes af kunden ved overgang til drift</i>	Ja
<i>konfigurations ændringer 1 gang pr. måned inkl. - Yderligere ændringer mod betaling</i>	Ja
<i>Netværk redundant</i>	Ja
<i>Alle server roller redundante</i>	Ja
<i>Disk sikkerhed</i>	RAID 5
<i>Firewall, opdateres og vedligeholdes løbende</i>	Ja
<i>Servere HW og OS opdateres og vedligeholdes løbende</i>	Ja
<i>Backup</i>	
<i>Remote Backup til anden lokation</i>	Ja
<i>Remote backup frekvens</i>	Dagligt
<i>Der gemmes de 2 sidste versioner af filerne, ældre versioner slettes</i>	Ja
<i>Filer der er slettet på filesystemet gemmes i 10 dage på backup</i>	Ja
<i>Data krypteres, så de ikke kan læses af andre</i>	Ja
<i>Genskabe filer og data fra backup</i>	Ja, mod betaling
<i>Fysisk Sikkerhed</i>	
<i>Adgangskontrol og sikkerhedszoner med logging af alle adgange</i>	Ja
<i>Video overvågning</i>	Ja
<i>UPS</i>	Ja, redundant
<i>Diesel Generator</i>	Ja, redundant
<i>Automatisk brandslukning</i>	Ja
<i>Automatisk brandalarmering</i>	Ja
<i>Vand og fugtdoktorer</i>	Ja
<i>Redundant linjeføring til brug for opkobling til internettet</i>	Ja
<i>Katastrofeplan</i>	Ja