



Servicebeskrivelse

Servicebeskrivelser

De enkelte services, som er beskrevet i de følgende afsnit, og opbygget med følgende struktur:

- Overordnet beskrivelse af service
- Beskrivelse af de enkelte serviceelementer
- Serviceniveauer

De detaljerede instruktioner, der beskriver anvendelsen af de enkelte processer og procedurer, er en del af NHL Datas ISO-20071 kvalitetsstyringssystem og er således forankret NHL Datas politikker.

Microsoft 365

NHL Data tilbyder Microsoft 365, servicen leveres og forhandles som en licens på Microsoft licensvilkår.

NHL Data er Microsoft Sølvpartner og opfylder de tekniske krav, herunder uddannelse og eksamener.

Microsoft 365 leveres med forskellig produktsammensætning afhængig af den valgte plan.

De forskellige planer kan findes her: <https://www.microsoft.com/da-dk/microsoft-365> *

Serviceelementer

Opsætning

NHL Data opsætter standard en konfiguration baseret på Microsoft "best practice", kundens informationssikkerhedspolitikker og NHL Datas specialiserede sikkerhedspolitikker.

Licenshåndtering

NHL Data sikrer korrekt licenshåndtering, herunder oprettelse og nedlæggelse af kundens licenser. NHL Data arbejder til enhver tid i overensstemmelse Microsoft gældende GDPR, Licenser, SLA og generelle vilkår

<https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Licensing-Use-Rights> *

Support

NHL Data leverer kritisk support på produktet:

- Support til Microsoft M365-portal.
- Hjælp til kritiske tekniske fejl på produktet.

Support i forbindelse med brug eller som ikke er relateret direkte til produktet er ikke inkluderet.

Serviceniveau

Servicen tilbydes på til enhver tid gældende Microsoft produktvilkår:

<https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Licensing-Use-Rights> *

Bilag A) Microsoft SLA for Online Services juni version.

* Bemærk at links til Microsoft, kan ændres af Microsoft uden varsel.

Microsoft Dynamics 365

NHL Data tilbyder Microsoft Dynamics 365, servicen leveres og forhandles som licens på Microsoft licensvilkår.

Microsoft Dynamics 365 leveres med forskellig produktsammensætning afhængig af den valgte plan.

De forskellige planer kan findes her: <https://dynamics.microsoft.com/da-dk/> *

Serviceelementer

Opsætning

NHL Data opsætter standard en standard konfiguration baseret på Microsoft best practice.

Licenshåndtering

NHL Data sikrer korrekt licenshåndtering, herunder oprettelse og nedlæggelse af kundens licenser.

NHL Data arbejder til enhver tid under Microsoft gældende GDPR, Licenser, SLA og generelle vilkår <https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Licensing-Use-Rights> *

Support

NHL Data leverer kritisk support på produktet:

- Hjælp til kritiske tekniske fejl på produktet.

Support i forbindelse med brug som ikke er relateret direkte til produktet, er ikke inkluderet.

Serviceniveau

Serviceen tilbydes på til enhver tid gældende Microsoft produktvilkår:

<https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Licensing-Use-Rights> *

Bilag A) Microsoft SLA for Online Services juni version.

* Bemærk at links til Microsoft, kan ændres af Microsoft uden varsel.

Microsoft Azure Cloud Services

NHL Data tilbyder Microsoft Azure Services, servicen er sammensat af en række services og forhandles licens på Microsoft licensvilkår.

Microsoft Azure cloud services leveres med forskellig produktsammensætning afhængig af de valgte services.

Servicekataloget kan findes her: <https://azure.microsoft.com/da-dk/services/> *

Serviceelementer

Opsætning

NHL Data opsætter standard en standard konfiguration baseret på Microsoft best practice for den givne service.

Licenshåndtering

NHL Data sikrer korrekt licenshåndtering, herunder oprettelse og nedlæggelse af kundens licenser.

Support

NHL Data leverer kritisk support på produktet:

- Hjælp til kritiske tekniske fejl på produktet.

Support i forbindelse med brug eller som ikke er relateret direkte til produktet, er ikke inkluderet.

Serviceniveau

Serviceen tilbydes på til enhver tid gældende Microsoft produktvilkår:

<https://azure.microsoft.com/en-us/support/legal/sla/> *

Bilag B) Microsoft SLA for Azure Services juni version.

* Bemærk at links til Microsoft, kan ændres af Microsoft uden varsel.

NHL Data Private Cloud (powered by vCloud (Shared IaaS))

NHL Data Private Cloud, leveres som en "Managed Service" baseret på Global Connect vCloud (Shared IaaS). Global Connect er strategisk partner på NHL Data Private Cloud IaaS Services.

Shared Private Cloud (Shared IaaS) med deaktiveret vMotion, RDS og snapshot leveres ud af underleverandørens professionelle, komplette og bemandede datacenter i form af virtuel memory (vRAM), virtuel CPU (vCPU) og storage. IaaS platformen er konfigureret til at håndtere systemer og applikationer som kræver vMotion og RDS services deaktiveret og er designet efter Best Practice med henblik på minimal nedetid for infrastrukturmæssige fejl. Ydelsen inkluderer en sikker platform administreret gennem en enkel, webbaseret brugerflade, der giver administrative rettigheder over alle ressourcer og features, som Kundens system består af.

NHL Data's Private Cloud Service er baseret på "best practice" for Cloud Security og tager udgangspunkt i anerkendte Cloud design patterns.

Serviceelementer

Opsætning

NHL Data opsætter en standard konfiguration baseret på anerkendte design for den givne service.

Licenshåndtering

NHL Data sikrer korrekt licenshåndtering, herunder oprettelse og nedlæggelse af kundens services.

Support

NHL Data leverer kritisk support på produktet:

- Hjælp til kritiske tekniske fejl på produktet.

Support i forbindelse med brug eller som ikke er relateret direkte til produktet er ikke inkluderet.

Serviceniveau

Den "rå" Shared IaaS tilbydes på til enhver tid gældende Global Connect produktvilkår, med Serviceniveau GULD, Bilag 1.3 (Global Connect Servicemål_version 1.1).

NHL Data Managed Private Cloud omfatter Global Connect Shared IaaS med NHL Data standard Private Cloud design og NHL Data Service Desk.

Service Desk/Supportpakker

NHL Data's Service Desk er Kundens tekniske SPOC (Single point of contact), og dermed den daglige kontaktflade vedr. teknisk support på infrastrukturen. Alle driftsrelaterede henvendelser skal ske til NHL Data's Service Desk. Som standard oprettes kundens primære kontaktperson i NHL Data's ITSM-system.

NHL Data's Service Desk kan kontaktes på:

- Telefon: +45 70 28 66 00 (9-16)
- Telefon: +45 70 28 65 00 (16-9)
- Email: support@nhl-data.dk
- <https://www.nhl-data.dk/support/>

Åbningstider og tilgængelighed er angivet i Servicemål afsnittet. Telefonisk henvendelse inden for aftalt åbningstid vedr. kritiske hændelser behandles, som en almindelig henvendelse og indgår i SLA-beregning.

E-mailhenvendelser fra Kunden direkte til support eller supportpersoner, uden forudgående oprettelse i NHL Data's ITSM-system, indgår ikke i SLA-beregning. Henvendelse til NHL Data uden for almindelig åbningstid kan kun angå Prioritet 1 Incidents. Ved alle andre henvendelser forbeholder NHL Data sig ret til at fakturere for medgået tid med tillæg jf. Bilag 2 (Vederlag).

NHL Data analyserer root cause på platformsniveau, som sikrer at applikationsejere får den nødvendige support og sparring, desuden faciliteres restore af servere af applikationer og data.

Overvågning

NHL Data overvåger aktivt hændelser på infrastruktur og platformsniveau og sikrer i forbindelse med alarmer eller fejl eskalering og incident håndtering i forhold til kunden.

Backup

NHL Data overvåger backup services og laver opfølgning på eventuelle hændelser eller fejl, overfor Kunden.

Patch management

NHL Data patcher platforme og sikrer opfølgning på eventuelle hændelser eller fejl.

Disaster Recovery

NHL Data udfører løbende Disaster Recovery Test.

Projekt & Ændringsstyring

NHL Data benytter Change Management (ITIL) processerne, i forbindelse med projekt og ændringsstyring.

Service mål - Tilgængelighed

| Serviceområde | Tilgængelighed, hvad måles | Tilgængelighed, hvordan måles | Service niveau |
|--|---|---|----------------|
| Infrastruktur: Shared Private Cloud (Shared IaaS) - Single Site | Tilgængeligheden er baseret på opetidsmålinger i hypervisor-cluster | Tilgængeligheden måles med NHL Data's overvågningsværktøj på de enkelte hypervisorer. Tilgængelighed beregnes, som forholdet mellem opetid og total tid i perioden. | 99,7% |

Sags- drift- og eskaleringsmatrix

| Service | Sagsansvarlig | Driftsansvarlig | Eskalering |
|---------------------------|---------------|-----------------|------------|
| Service Desk | Kunden | NHL Data | Kunden |
| Overvågning | NHL Data | NHL Data | Kunden |
| Backup | NHL Data | NHL Data | Kunden |
| Patch management | NHL Data | NHL Data | Kunden |
| Projekt & Ændringsstyring | Kunden | NHL Data | Kunden |
| Systemarkitekter | Kunden | NHL Data | Kunden |

Service mål

Når Kunden konstaterer en mulig driftsforstyrrelse og retter henvendelse til NHL Data, initieres et Incident i NHL Datas ITSM-system. Dette sker ligeledes, hvis NHL Data selv konstaterer en mulig driftsforstyrrelse fra monitorering af Servicen.

Formålet med Incident Management processen er ved driftsafvigelser at genoprette normal service så hurtigt, som muligt, for at minimere den negative effekt på Kundens forretning.

Fejl kan opdeles i prioritetsgrader:

- Almindelige- og mindre fejl: En ikke-planlagt afbrydelse af en Service eller reduktion i kvaliteten af Servicen.
- Kritiske- og alvorlige fejl: En ikke-planlagt afbrydelse af en Service eller reduktion i kvaliteten af Servicen.
- Sikkerhedshændelser: En hændelse, som har eller kan have indvirkning på sikkerheden for Kundens aktiver.

Er der ikke angivet en prioritetsgrad, er det NHL Data, der vurderer og fastlægger prioriteringen på baggrund af impact (antallet af brugere). Udover ovenstående klassificering prioriteres indkomne Incidents, som ligger til grund for servicemålsfastsættelse:

Systemkritisk fejl

Forårsaget af systemsvigt eller manglende tilgængelighed til Servicen. En systemkritisk fejl, er således en fejl i Servicen, der medfører, at betydelige arbejdsprocesser/opgaver ikke er mulige at gennemføre forskriftsmæssigt, ej heller ved mindre midlertidige ændringer i arbejdsprocessen, eller fejl, som indebærer, at betydende dele af Servicens funktionalitet eller Servicen er utilgængelig.

Mandag til fredag 9 – 16: Reaktions tid 30 minutter – Løsningstid: hurtigst muligt (kan ikke fastlægges).

24x7: Reaktions tid 4 timer – Løsningstid: hurtigst muligt (kan ikke fastlægges).

Alvorlige fejl

fejl, der forårsager væsentlig påvirkning af Servicens funktionalitet eller begrænser dele af Servicens funktionalitet. En alvorlig fejl, er således en fejl i Servicen, som medfører, at betydelige arbejdsprocesser/opgaver ikke kan gennemføres uden mindre ændringer i arbejdsgangen eller midlertidig omgåelse med begrænsede gener. Enkelte dele af Servicen eller visse driftsservices er utilgængelige.

Mandag til fredag 9 – 16: Reaktions tid 30 minutter – Løsningstid: hurtigst muligt (kan ikke fastlægges).

24x7: Reaktions tid 4 timer – Løsningstid: hurtigst muligt (kan ikke fastlægges).

Almindelige fejl

En fejl, der resulterer i, at mindre betydelige arbejdsprocesser/opgaver ikke kan gennemføres uden gener, og hvor en midlertidig omgåelse, uden mærkbare gener, ikke er mulig. Enkelte funktioner i Servicen er utilgængelige og medfører ikke større gener for Kunden.

Mandag til fredag 9 – 16: Reaktions tid 1 time – Ingen løsningstid (kan ikke fastlægges).

Mindre fejl

Supportkrævende hændelser, der indbefatter ikke-kritiske rettelser på Servicen, som f.eks. oprydning, flytning af data, kosmetiske tilpasninger eller lignende. Der er tale om en ubetydelig fejl i Servicen, der ikke hindrer arbejdsprocessen/opgaver i at kunne gennemføres normalt.

Mandag til fredag 9 – 16: Reaktionsid 1 time – Ingen løsningsid (kan ikke fastlægges).