

# FORRETNINGSBETINGELSER - HOSTING

ITventive Denmark A/S

(herefter ITVENTIVE)

## 1. HOSTING

Kunden har tilkøbt hosting, leveres disse efter nedenstående beskrivelser og betingelser.

Den specifikke ydelse leveret til kunden er angivet i ordrebekræftelse eller lignende.

## 2. SIKKERHED

ITVENTIVE's hosting følger god it-skik for hosting og anerkendte standard i it-branchen.

ITVENTIVE anvender udelukkende ISO 27001-certificerede hostingleverandører samt at disse er underlagt krav om, at der en gang årligt skal udarbejdes erklæringer på baggrund af ISAE-3000 og ISAE-3402 (type II), medmindre andet er angivet i ordrebekræftelse eller lignende. Certificeringer og erklæringer stilles til rådighed for kunden på anmodning.

## 3. TILGÆNGELIGHED

ITVENTIVE garanterer nedenstående tilgængelighed, med undtagelse af integrationer og tredjepartsløsninger samt løsninger, som ITVENTIVE ikke hoster, har råderet over, og/eller ansvar for.

Tidsrum	Oppetid
08:00 – 16:30 alle hverdage*	98,5%

\* Dog ikke på officielle danske helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag, og grundlovsdag.

Beregning af oppetiden følger ITVENTIVE's eksterne måleservice. Servicevinduer, jf. nedenfor, samt forhold som ITVENTIVE ikke bærer ansvaret for eller har kontrol over, betragtes ikke som nedetid.

## 4. SERVICEVINDUER

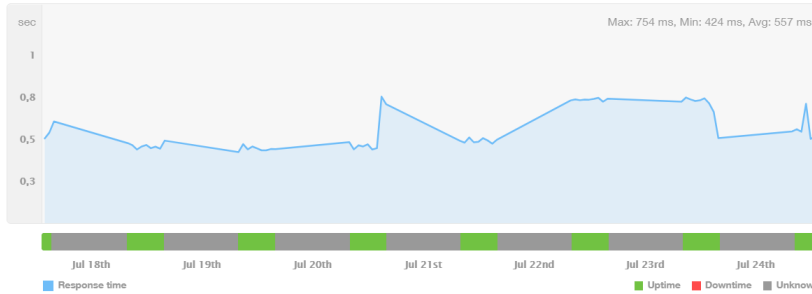
Servicevinduer planlægges og meddeles af ITVENTIVE på en sådan måde, at de skaber mindst mulig gene for kunden og at kunden varsles god tid i forvejen. ITVENTIVE bestræber sig dog på at afholde servicevinduer efter nærmere aftale med kunden ud fra følgende principper:

Type	Anvendes til	Ideelt tidsrum
Standard	Implementering af ny funktionalitet, patches og lignende.	Hverdage 16:30 – 08:00
Kritisk	Akut behov for implementering af sikkerhedsforanstaltninger eller rettelse af kritiske fejl.	-
Infrastruktur	Grundlæggende ændringer af hosting-infrastruktur.	Fredag kl. 16:30 – Mandag kl. 08:00

## 5. RAPPORTERING

Kunden modtager, hvis relevant, en månedlig rapport for tilgængelighed og svartid. Rapporten kan se ud som vist nedenfor.

UPTIME	OUTAGES	RESPONSE TIME
>99.99%	10	287 ms



DOWNTIME  
None  
(0 outages)

UPTIME  
100.00%