

Bilag 1.A

Service Level Targets

(Version 2.0, januar 2025)

1. INDLEDNING

- 1.1 Dette Bilag 1.A beskriver de gældende Service Level Targets, jf. definitionen heraf i punkt 2, for EPONAs levering af cloud-baserede produkter.
- 1.2 Bilaget gælder både for EPONAs SaaS-løsninger og Unik Advosys CE, som hostes af EPONA ("**Løsningerne**").
- 1.3 Der kan i tillæg hertil være supplerende, produktspecifikke Service Level Targets for en eller flere af Løsningerne omfattet af Kundens Aftale, hvilket i givet fald skal fremgå af Aftalen.
- 1.4 I tillæg til vilkårene heri gælder EPONAs Forretningsbetingelser (Bilag 3 med tilhørende underbilag).
- 1.5 Ved indbyrdes modstrid mellem ovenstående dokumenter gælder følgende rangordning:
 - 1. Aftalen
 - 2. EPONAs Almindelige Forretningsbetingelser (Bilag 3)
 - 3. Dette bilag
- 1.6 EPONA kan med et skriftligt varsel justere vilkårene i dette dokument, herunder de angivne Service Level Targets, med et forudgående skriftligt varsel på tre (3) måneder, idet EPONA tilstræber, at sådanne justeringer ikke fører til forringelser af kvaliteten eller tilgængeligheden af Løsningerne for Kunden.

2. DEFINITIONER

- 2.1 "**Aftalen**" betyder den hovedaftale, som er indgået mellem Parterne, hvortil nærværende dokument er tilknyttet som bilag.

- 2.2 **"Kunden"** betyder den virksomhed eller organisation, som står betegnet som kunde i Aftalen
- 2.3 **"Nedetid"** har den i punkt 4.3 angivne betydning.
- 2.4 **"Part"** og/eller **"Parterne"** betyder Kunden og/eller EPONA alt efter sammenhængen.
- 2.5 **"Service Level Targets"** betyder de servicemål for Løsningerne, som er beskrevet i dette dokument, og som EPONA skal bestræbe sig på at opfylde i videst muligt omfang.
- 2.6 **"Tilgængelighed"** har den i punkt 4.4 angivne betydning.
- 2.7 **"EPONA"** betyder Epona A/S, CVR. nr. 45 27 50 27.
- 2.8 **"Epona Webservices"** betyder de af EPONA udviklede webservices, som måtte være nødvendige for korrekt integration til én eller flere Løsninger.
- 2.9 **"Åbningstiden"** har den i punkt 4.1 angivne betydning.

3. OMFANG

- 3.1 De i dette dokument beskrevne Service Level Targets gælder for Løsningerne inklusive tilhørende moduler og fremtidige versioner heraf samt for Unik Advosys CE, som hostes af EPONA.

4. DRIFTSTIDER

4.1 Åbningstid

- 4.1.1 Åbningstiden beskriver det tidsrum, hvor EPONA tilstræber, at Løsningerne er tilgængelige ("**Åbningstiden**").
- 4.1.2 Åbningstiden er fra kl. 00.00 til 24.00 på alle årets dage. 4.2.1 Der henvises desuden til punkterne "nedetid" og "Servicevindue"

4.2 Servicevindue

- 4.2.1 Efter behov udfører EPONA så vidt muligt opdateringer, systemarbejde og vedligehold af Løsningerne i tidsrummet 23.00 – 02.00 på tirsdage og torsdage, samt 00.00 – 05.00 på søndage. Kritisk systemarbejde vil dog kunne ske uden for disse tidsrum. EPONA vil tilstræbe et varsel herom til Kunden på 3 timer i sådanne tilfælde.

4.3 Nedetid

4.3.1 Nedetiden er de perioder, hvor Løsningen er utilgængelig for Kunden ("**Nedetid**"), bortset fra utilgængelighed der skyldes følgende:

- Kundens selvfor skyldte driftsafbrydelser
- Manglende adgang til Kundens driftsmiljø, herunder manglende adgang til Kundens Epona Webservices
- Kundespecifikke opsatte systemindstillinger eller program-konfigurationer
- Udefrakommende forstyrrelser, som EPONA ikke har indflydelse på (eksempelvis Distributed Denial of Service), fejl på internet- eller telekommunikationsforbindelser eller lignende
- Manglende adgang til Løsningerne i Servicevinduet
- EPONAs eventuelle nødvendige opdateringer eller fejlrettelser uden for Servicevinduet, jf. punkt 4.2.1.

4.4 Tilgængelighed

4.4.1 EPONA tilstræber størst mulig Tilgængelighed for Løsningerne inden for Åbningstiden, dvs. det tidsrum i Åbningstiden, hvor Løsningerne er tilgængelige for brugerne fratrasket Nedetid, jf. punkt 0 ("**Tilgængelighed**").

4.4.2 Tilgængelighedsprocenten findes ved at trække Nedetiden fra Åbningstiden, jf. følgende:

$$= \frac{\text{Åbningstid} - \text{Nedetid}}{\text{Åbningstid}} \quad \text{Tilgængelighed \%}$$

4.4.3 Tilgængelighedsprocenten tilstræbes at være minimum 99,5% opgjort kvartalsvist.

4.5 Reetablering

4.5.1 Retableringstiden betegner tidsrummet, det tager EPONA at retablere Løsningen i tilfælde af en driftsafbrydelse. EPONA tilstræber følgende responstider:

4.5.1.1 Uden forsinkelse ved konstatering af driftsnedbrud. Driftsnedbrud skal forstås som at Løsningerne ikke kan tilgås.

4.5.1.2 3 timer inden for EPONAs åbningstider ved driftsforstyrrelser.

4.5.2 EPONA benytter alene hardware der er dækket af leverandør support og service aftaler for at sikre en så effektiv reetablering som mulig.

4.5.3 Retableringstiden kan være afhængig af en tredjeparts leveringsdygtighed, men EPONA er forpligtet til at afhjælpe driftsafbrydelsen hurtigst muligt.

4.5.4 Reetablering af software driftsmiljø sker igennem Infrastructure As Code ("IAC") og kan deploye så snart fysisk miljø er reetableret.

5. SIKKERHED OG PROCEDURER

5.1 Kundens miljø

5.1.1 Såfremt EPONA vurderer, at Kundens miljø udgør en væsentlig sikkerhedsrisiko, kan EPONA uden varsel frakoble Kundens adgang til den pågældende Løsning midlertidigt eller permanent. Kunden vil i givet fald blive informeret herom. En sådan frakobling skal i givet fald ikke anses for Nedetid.

5.2 Pålidelighed

5.2.1 Pålideligheden defineres som det tidsrum, Løsningen kan udføre den aftalte funktionalitet uden afbrydelse og udregnes som den gennemsnitlige periode mellem driftsafbrydelser ("GPMD").

5.2.2 EPONA har som udgangspunkt en GPMD på minimum 120 dage.

6. BACKUP

6.1 Omfang

6.1.1 EPONA foretager løbende og mindst dagligt backup af alle EPONAs systemer samt bagvedliggende databaser. Backupens primært formål er disaster recovery samt gendannelse af tidligere system versioner. Backuppen har ikke til formål at gendanne enkelte kunders data.

6.1.2 EPONA udfører ikke tests af gendannelsesprocessen af kundespecifikke data, men udelukkende af den samlet systemgendannelse.

7. RAPPORTERING

7.1 EPONA rapporterer kvartalsvis Løsningernes Tilgængelighed, jf. punkt 4.4 samt anden relevant information om Løsningernes drift.

7.2 Driftsrapporter kan tilsendes ved forespørgsel til [supporten](#)

8. ANSVAR

EPONA giver ingen garanti for overholdelsen af de aftalte Service Level Targets og fraskriver sig ethvert ansvar overfor Kunden for overholdelsen heraf.