

Tjenestenivåavtale (SLA)

Hogrefe Testsystem (HTS)



Innhold

1. Innledning	3
2. Brukerstøtte	3
3. Åpnings- og brukerstøttetider	3
4. Responstid	3
5. Sikkerhetskopiering	4
6. Gjenopprettingstid.....	4
7. Systemtilgjengelighet.....	4
8. Overvåking og drift	4
9. Personvern og kryptering	4

Hogrefe Norge AS
Rolfsbuktveien 4B
1364 Fornebu
Norge

Kontakt
Telefon: 458 82 320
E-post: support@hogrefe.no
Nettside: www.hogrefe.no

1. Innledning

Dette dokumentet beskriver tjenestenivået som gjelder for Hogrefe Testsystem (HTS Online) på www.hogrefe-online.com.

2. Brukerstøtte

Brukerstøtte er tilgjengelig via telefon og e-post for generelle tekniske spørsmål og produktspørsmål, samt veiledning og feilretting innenfor oppgitte brukerstøttetider (med unntak av norske helligdager).

Utenfor brukerstøttetidene kan henvendelser sendes på e-post.

Brukerstøtte er inkludert i tilgangen til HTS og faktureres ikke separat.

Kontaktinformasjon for førstelinje brukerstøtte:

Telefon: 458 82 320

E-post: support@hogrefe.no

3. Åpnings- og brukerstøttetider

Åpningstid:

Mandag til fredag kl. 10:00-14:00

Brukerstøttetid:

Mandag til fredag kl. 10:00-14:00

4. Responstid

Henvendelser behandles så raskt som mulig innenfor åpningstiden.

5. Sikkerhetskopiering

Det tas løpende sikkerhetskopi av systemet. Sikkerhetskopien omfatter følgende data:

- Personopplysninger
- Resultatdata

Sikkerhetskopier oppbevares i 14 dager med formål om å kunne gjenopprette systemet. Data som omfattes av en sikkerhetskopi innenfor denne perioden kan gjenopprettes som del av en systemgjenoppretting. Enkeltdatasett som Kunden selv har slettet, kan ikke gjenopprettes.

6. Gjenopprettingstid

Ved fullstendig systemsvikt gjennomføres gjenoppretting innenfor åpningstiden.

7. Systemtilgjengelighet

Serverne er tilgjengelige mandag til lørdag kl. 07:00-22:00 og søndag kl. 11:00-22:00. Vedlikehold gjennomføres utenfor disse tidsrommene, med mindre annet er opplyst på nettsiden.

8. Overvåking og drift

Tjenesten overvåkes ved hjelp av et overvåkingssystem. Eventuelle feiltilstander håndteres senest innenfor åpningstiden.

9. Personvern og kryptering

Alle servere har et gyldig, offentlig signert sikkerhetssertifikat. Sikkerhetskopiene lagres kryptert.