

# Servicevilkår

## 1. Generelle oplysninger

Disse servicevilkår gælder for alle tjenester og produkter leveret af Syspro. Ved at benytte vores tjenester accepterer du disse vilkår.

## 2. Tjenester

Syspro tilbyder følgende tjenester:

- **IT-overvågning**
- **Managed Services**
- **Server Hosting**
- **Support og Konsultation**

Hver tjeneste er beskrevet detaljeret på vores hjemmeside.

## 3. Support

- **Supporttilgængelighed:**
  - **Normal arbejdstid:** Vores support er tilgængelig fra mandag til torsdag kl. 08.00-16.00 og fredag kl. 08.00 - 15.30
  - **Uden for normal arbejdstid:**
    - Kunder med Managed Services og 24-Vagtordning har adgang til support uden ekstra omkostninger, så længe det drejer sig om de services og det omfang, der er inkluderet i deres aftalepakke.
    - Kunder med Managed services og 24-Vagtordning har fast timepris på 800 kr, hvis der er behov for at bruge mere af den tid, der er inkluderet i pakkerne.
    - Der tillægges 50% oveni den normale timepris på 800 kr for almindelig support og konsultation uden for normal arbejdstid, hvilket giver en timepris på 1.200 kr. Fakturering sker pr. påbegyndt time.
- **Sagsoprettelse:** Alle supportanmodninger skal oprettes via e-mail til support@syspro.dk og skal komme fra en registreret kontaktperson af hensyn til sikkerheden.
- **Responstid:** Syspro sigter efter at besvare alle henvendelser inden for 1 time i normal arbejdstid. Svar kan dog variere afhængig af travlhed og problemets

alvorlighed. Vi stræber efter at have en løsning klar, når vi vender tilbage på en sag. Kritiske problemer prioriteres altid som de første.

## Servicevilkår for IT-Overvågning og sikkerhed

### Tjenester

Syspro tilbyder IT-overvågning gennem tre produkter:

- **Zabbix:** En open-source overvågningsløsning til servere og netværk.
- **Wazuh:** En sikkerhedsovervågningsløsning til logindsamling og trusseldetektering.
- **Bitdefender:** En avanceret endpoint-sikkerhedsløsning til beskyttelse mod malware og cybertrusler.

### Alarmhåndtering

**Uden Vagtordning:** Kunder, der ikke vælger 24/7 Vagtordning, er ansvarlige for at håndtere alarmerne selv. Syspro håndterer ikke alarmer uden 24/7 Vagtordning, men vi er villige til at yde bistand til at identificere årsagerne til problemerne og tilrette overvågningen inden for normal åbningstid.

**24/7 Vagtordning:** Kunder, der tilmelder sig vores 24/7 Vagtordning, får fuld adgang til vores supportteam, som håndterer alarmer døgnet rundt. Denne service inkluderer 30 minutters teknisk support pr. alarm. Denne support kan inkludere aftalte procedurer for at løse problemer, såsom:

- Genstart af services
- Justering af serverindstillinger
- Tjek af systemlogfiler
- Andre aftalte opgaver, der hurtigt kan afhjælpe problemet

For at vi kan udføre disse handlinger effektivt, kræver det:

- **Dokumentation eller vejledning** fra kunden om, hvordan problemet skal håndteres
- **Adgang** til relevante kontrolpaneler, servere eller systemer
- **Klare instruktioner** for specifikke handlinger
- **Nødvendige rettigheder og tilladelser** til at udføre ændringerne

Hvis sagen kræver mere tid eller komplekse handlinger, kan vi fortsætte mod betaling af vores standard timetakst.

## 1. Supporttilgængelighed

- Se 3. Support på side 1.

## 2. **Overvågningsansvar**

Det er kundens ansvar at sikre, at alle nødvendige systemer er tilsluttet og korrekt konfigureret til overvågning. Syspro kan ikke holdes ansvarlig for manglende alarmer, hvis systemerne ikke er korrekt opsat.

## **Servicevilkår for Managed Services**

1. **Binding:** Alle pakker har en bindingsperiode på 3 måneder.
2. **Supporttid:** Den inkluderede supporttid gælder pr. server pr. måned. Tid, der overstiger denne grænse, faktureres efter vores standard konsulenttimetakst, men kun efter forudgående godkendelse fra kunden.
3. **IT-overvågning:** Omfatter overvågning af servere og håndtering af alarmer i henhold til de aftalte procedurer. Syspro installerer produkterne Zabbix, Wazuh og Bitdefender efter behov, hvilket er inkluderet i prisen for Managed Services. Der følger 30 minutters support med pr. alarm, som ikke trækkes fra den inkluderede supporttid i serveraftalen. Hvis problemet ikke kan løses inden for de 30 minutter, trækkes den overskydende tid fra den resterende supporttid. Hvis der ikke er tilstrækkelig tid til rådighed, faktureres den ekstra tid efter vores standard timetakst i henhold til aftale. Se 2. Supporttid
4. **Serverplacering:** Managed Services fra Syspro dækker jeres servere, uanset om de er hosted hos os, i skyen, hos en tredjepart, eller om det er jeres egne lokale servere.

**Adgangskrav:** For at udføre visse opgaver, såsom serverbackup, snapshots eller andre specifikke handlinger, kræver vi adgang til kontrolpanelet eller andre nødvendige systemer.

5. **Server Support:** Syspro yder support på Windows- og Linux/Unix-servere. Vi tilbyder hjælp til opsætning af databaser, webservere og andre serverrelaterede opgaver. Supporten for tredjeparts software udføres i samarbejde med kunden og efter vejledning fra tredjepartsleverandøren.

Vores support gives på en "best effort"-basis, hvilket betyder, at vi vil gøre vores bedste for at løse de opgaver, der måtte opstå. Vi kan dog ikke garantere løsning af alle problemer, især hvis der er behov for specialistviden, som ikke er omfattet af vores standardservice.

### **Bemærk:**

- Der ydes ikke specialist support til databaser.

- Der ydes ikke support på programmeringsopgaver.
- Der ydes ikke support til brug af programmer i det daglige arbejde.

Adgang til serverens konsol kan kræves, hvis serveren er hosted hos en tredjepart.

6. **Oprettelse og Opgradering af Servere:** Oprettelse af nye servere er ikke inkluderet i aftalen. Desuden er opgradering af større versioner (major version upgrades) heller ikke dækket. Eksempler på dette inkluderer opgraderinger fra Red Hat 9 til 10 eller fra Ubuntu 24.04 til 26.04.

Det er dog muligt at flytte en eksisterende Managed Services-aftale fra en server, der skal nedlægges, til en ny server, som oprettes.

7. **Supporttilgængelighed:** Se afsnit 3. Support på side 1.
8. **Managed Services:** Managed Services (Basis, Standard og Fuld) inkluderer fjernsupport og dækker ikke onsite support. Hvis onsite support ønskes, kan vi udarbejde et tilbud på en fast aftale.
9. **Tredjeparts Hosting:** Hvis serveren er hosted hos en tredjepart, kan Syspro ikke holdes ansvarlig for nogen form for nedbrud eller problemer, der måtte opstå.

## Servicevilkår for Server Hosting

1. **Server Opsætning:** Oprettelse af servere sker i henhold til aftalte specifikationer. Enhver specialtilpasning eller ændring, der ønskes af kunden, vil blive prissat individuelt.
2. **Drift og Overvågning:** Syspro overvåger den underliggende infrastruktur for at sikre stabilitet og ydeevne. Kundens server overvåges ikke uden en specifik aftale herom. I tilfælde af fejl eller nedbrud på infrastrukturen vil kunden blive informeret hurtigst muligt.
3. **Backup:** Backup af data vil blive udført i henhold til den aftalte backupplan i tilbudsgivningen. Kunden skal sikre, at der er en aktuel og testet backup af kritiske data.
4. **Sikkerhed:** Syspro implementerer sikkerhedsforanstaltninger for at beskytte serverne mod uautoriseret adgang og angreb. Kunden er ansvarlig for at sikre, at deres software og systemer også er opdaterede og sikrede.

## Servicevilkår for Support og Konsultation

1. **Omfang af Support:** Support tilbydes til alle kunder, der har indgået aftaler med Syspro. Dette omfatter telefonisk support, onsite support samt remote support, alt efter hvad der er aftalt. Kunder kan ringe ind for at få hjælp med deres services og de specifikke aftaler, de har med os.
2. **Reaktionstid:** Syspro stræber efter at besvare supporthenvendelser hurtigst muligt. Reaktionstiden kan variere afhængigt af aftalen og sagens karakter.
3. **Konsultation:** Konsultation inkluderer rådgivning og assistance med IT-relaterede spørgsmål. Konsultation faktureres i henhold til gældende takster og vil blive drøftet på forhånd med kunden.