

Oppetid

Scope

LUDUS Suite

Formål

At definere oppetid for LUDUS Suite.

Målgruppe

Superbrugere og Systemansvarlige

Beskrivelse

LUDUS og Ludus Web garanteres at være oppe og tilgængeligt alle hverdage mellem kl. 06.00 og kl. 22.00

Oppetidsgarantien er 99%, og nedetid kan ikke, uden for den garanterede oppetid, være af længere varighed end 4 timer pr. incident.

LUDUS og Ludus Web forventes at være oppe i nattetimerne mellem kl. 22.00 og kl. 06.00 – samt weekender.

Undtaget fra oppetidsgarantien er et aftalt servicevindue, hvor VUCHosting kan udføre vedligehold af Ludus Suite samt det omkringliggende IT-miljø. Servicevindue ligger alle onsdage kl. 20.00 til kl. 23.00. Herudover er installering af kritiske opdateringer jævnfør SLA om Ændringsstyring undtaget fra oppetidsgarantien.

Oppetidsgarantien gælder kun for driftsmiljøet – der er ingen oppetidsgaranti på testsystemet (Sandkassen). Testsystemet opdateres med nye versioner hvis disse er nødvendige. Opdatering sker typisk dagen efter, men senest den førstkommande mandag.

Konsekvenser

VUC Hosting holder regnskab med oppetiden, og kan ved forespørgsel fra forretningsudvalget fremlægge en oppetidsstatus. Vurderer forretningsudvalget at denne udgør et problem, påhviler det VUCHosting at fremkomme med initiativer til forbedring af oppetiden, så denne igen overholder oppetidsgarantien.