

## SLA (Service Level Agreement)

Detta SLA beskriver ersättning vid avbrott eller kraftiga störningar för internetkapaciteten mot server, så kallad nertid. Detta avtal är ett grundavtal som gäller alla kunder med berörda tjänster hos Crystone. Avtalet berör inte avbrott som orsakas av hårdvarufel i servern.

*Detta SLA gäller kunder med följande tjänster:*

Dedikerad server
Co-location
Virtuell server

### Planerade avbrott

Planerade avbrott skall annonseras minst 7 dagar i förväg för att de inte skall räknas som nertid.

### Nertid

Nertid är den summerade tiden för avbrott eller kraftig störning för Internetkapaciteten mot servern.

### Upptid

Upptiden är den avbrottsfria tiden räknat procentuellt.

*Beräkning upptid:*

$$\text{Upptid \%} = \frac{(24 \text{ tim} \times \text{antalet dagar aktuell månad}) - \text{Nertid timmar}}{24 \text{ tim} \times \text{antalet dagar aktuell månad}}$$

### Ersättning

Ersättningskrav skall begäras skriftligen eller per telefon inom 7 dagar efter att perioden tagit slut. Ersättningen ställs normalt mot nästkommande faktura. Maximalt ges 50% ersättning. 50% ersättning ges om avbrottet varat minst 8 timmar kontorstid och minst 8 timmar övrig tid. Ersättning ges för löpande driftkostnader.

ver 1.1

*Ersättningsnivåer kontorstid\*:*

Upptid:	Timmar:	Ersättning:
<99,72	2	7,5 %
<99,44	4	15 %
<98,88	8	30 %

\* Helgfria vardagar kl 08.00-17.00

*Ersättningsnivåer övrig tid\*:*

Upptid:	Timmar:	Ersättning:
<99,72	2	5 %
<99,44	4	10 %
<98,88	8	20 %

\* Efter kl 17.00 vardagar samt helger

*Exempel:*

Vid 2 timmars nertid kontorstid och 2 timmars nertid övrig tid under perioden ges 7,5% samt 5% ersättning, dvs 12,5% ersättning.