



## **SLA (Service Level Agreement)**

Detta servicenivåavtal reglerar den ersättning som kunder med tjänsterna Dedikerad Server, Exchange e-post konton samt Co-location kan utkräva av Global Network Solution i det fall Internet kapaciteten mot en eller flera servrar har legat nere till följd av avbrott eller kraftiga driftsstörningar (nertid). Avtalet avser endast serverlösningar som utrustats med RAID.

### **1 § Planerade avbrott**

Planerade avbrott är avbrott som är nödvändiga för utföra löpande underhåll och service av Webbhotellet/Serverhotellet och därtill hörande utrustning. Vid sådana tillfällen förbehåller sig Global Network Solution rätten att tillfälligt göra uppehåll i tillhandahållande av tjänster samt att begränsa tillgängligheten till Internet/webbplats/server. Avbrott som sker för planerat underhåll skall inte ses som driftavbrott. Vid omfattande åtgärd skall Kunden underrättas innan åtgärden vidtages.

### **2 § Upptid**

Med upptid menas den månadsvisa avbrottsfria tiden beräknad i procent. Global Network Solution garanterar att kundens websidor/server/e-post finns tillgängligt via http minst 99,7 % av tiden under varje månad. Den garanterade upptiden beräknas enligt följande; 24 x antal dagar i månaden – tid för planerat driftunderhåll = 100 % tillgänglighet.

### **3 § Nertid**

Med nertid avses den tid som en IT-tjänst inte är tillgänglig för användarna. Kortare serviceavbrott kan uppstå även under normal drift och föranleder ingen rätt till kompensation eller ersättning.

### **4 § Återbetalning samt beräkning**

För att återbetalning skall bli aktuell skall kunden inkomma med en skriftlig begäran om detta inom trettio (30) dagar räknat från det datum driftsavbrottet återställdes. I annat fall förfaller kunds rätt till återbetalning. Global Network Solution förbehåller sig rätten att bedöma huruvida återbetalning är aktuellt. Återbetalning sker via avdrag på kundens nästkommande faktura. Återbetalning kan maximalt utgå med 25 % reduktion av kundens månadsavgift.

Återbetalning sker enligt följande;

Garanterad tillgänglighet: 99.7%

Återbetalnings modell:

< 99.7% 5% återbetalning

< 99% 15% återbetalning

< 98% 20% återbetalning

< 97% 25% återbetalning