

SLA (Service Level Agreement)

Detta Service Level Agreement ("SLA") utgör en del av avtalet mellan Excellent Hosting och Kunden, när det framgår av avtalet att SLA skall gälla för Tjänsten. SLA beskriver de servicenivåer som Tjänsten skall uppnå och reglerar vilken ersättning Kunden har rätt till om servicenivåerna inte uppnås.

Servicenivåer

För att tillgodose olika kunders varierande behov av support, tillgänglighet och säkerhet erbjuder Excellent Hosting tre olika servicenivåer enligt tabellen nedan. Excellent Hosting kan även tillhandahålla kundpassad support och service, om så önskas. Vilken nivå som gäller för den Tjänst/de Tjänster som Kunden köper framgår av Kundavtalet. Om inget annat anges gäller servicenivå *Basic*.

SERVICENIVÅ	BASIC	EXTENDED	PREMIUM
Garanterad tillgänglighet	99,7 %	99,8 %	99,9 %
Tid under vilken tillgänglighet garanteras	Helgfri mån-fre Kl. 08:00-17:00	Helgfri mån-lör Kl. 08:00-20:00	365 dagar per år Kl. 00:00-24:00
Tid för felanmälan	365 dagar per år Kl. 00:00-24:00	365 dagar per år Kl. 00:00-24:00	365 dagar per år Kl. 00:00-24:00
Åtgärdsfönster	Helgfri mån-fre	Helgfri mån-lör	Samtliga dagar
Begränsat fel	Kl. 08:00-17:00	Kl. 08:00-20:00	Kl. 08:00-20:00
Omfattande fel	Kl. 08:00-17:00	Kl. 08:00-20:00	Kl. 00:00-24:00
Responstid			
Begränsat fel	Omgående	Omgående	Omgående
Omfattande fel	Omgående	Omgående	Omgående
Åtgärds tid fjärrledes			
Begränsat fel	Snarast möjligt	Snarast möjligt	Snarast möjligt
Omfattande fel	< 8 timmar	< 6 timmar	< 4 timmar
Åtgärds tid på plats			
Begränsat fel	Snarast möjligt	Snarast möjligt	Snarast möjligt
Omfattande fel	Snarast möjligt	< 12 timmar	< 8 timmar

Mätning av servicenivåer

Alla servicenivåer mäts per kvartal.

Mätning av tillgänglighet sker vid angiven mätpunkt. Mätpunkten är normalt Excellent Hostings anslutningspunkt/kopplingspunkt. Se tjänstebeskrivningen för den aktuella Tjänsten för ytterligare information.

Otillgänglighet räknas från den tidpunkt då Kunden rapporterat felet tills dess Tjänsten åter är tillgänglig.

Om tillgängligheten på Tjänsten understiger den garanterade tillgängligheten är Kunden berättigad till ekonomisk ersättning i form av ett vite. Vitet baseras på den aktuella Tjänstens månadsavgift och beräknas utifrån avvikelserna från avtalad tillgänglighet enligt tabellen nedan.

AVVIKELSE FRÅN GARANTERAD TILLGÄNGLIGHET	VITE
0 till 0,5%	10%
> 0,5 till 1,5%	15%
> 1,5 till 3%	30%
> 3% och över	50%

Efter det att ärendet har behandlats utgår ersättning i form av kreditering på Kundens nästkommande faktura hos Excellent Hosting.

Om en händelse skulle resultera i att servicenivåer för flera Tjänster berörs skall endast ett vite – det största vitet – utgå.

Drift och underhåll

Övervakning

Excellent Hostings infrastruktur övervakas dygnet runt under årets samtliga dagar (24/7/365), av en egen drift- och övervakningscentral, EHS NOC (Network Operations Center). Här finns avancerade övervaknings- och larmsystem som ständigt registrerar och rapporterar om aktiviteter i Excellent Hostings stamnät, anläggningar, utrustning och förbindelser för att lokalisera och åtgärda eventuella driftstörningar omgående.

Underhåll

Excellent Hosting utför planerade underhållsarbeten kontinuerligt i förebyggande syfte, för att kunna garantera fortsatt tillförlitlig kommunikation. Ordinarie servicefönster är förlagt till måndagar eller fredagar mellan kl. 00:00-06:00 och kan förekomma en (1) gång per vecka under maximalt fyra (4) timmar.

Excellent Hosting strävar efter att planera och schemalägga sina serviceåtgärder i samråd med Kunden och på ett sådant sätt att tidsomfattning för driftsavbrott minimeras. Om Tjänstens tillgänglighet kan förväntas påverkas skall Excellent Hosting informera Kunden minst fem (5) arbetsdagar i förväg. Undantag görs vid akuta situationer, i syfte att förhindra längre driftsavbrott.