

Service Level Agreement (SLA)

Detta SLA beskriver ersättning vid avbrott eller kraftiga störningar av internetaccess till server. Detta avtal gäller de kunder som nyttjar tjänster för co-location samt de som hyr dedikerade servrar av WWW Göteborg AB. Avtalet berör inte avbrott som orsakas av hårdvarufel i maskinvara. Utöver detta SLA gäller våra allmänna villkor samt kundspecifika avtalsvillkor.

Planerade avbrott

För att minimera störningar vid planerade arbeten tillämpas i möjligaste mån följande servicefönster:

Vardagar mellan kl 18:00 – 06:00

Helgdagar mellan kl 00:00 – 24:00

Planerade arbeten skall annonseras minst fem dagar i förväg för att de inte skall räknas som avbrott.

Service

All utrustning hos WWW Göteborg AB övervakas kontinuerligt och felanmälan kan ske hela dygnet, året runt.

Support och felanmälan	Vardagar mellan 09:00 – 17:00	Telefon: +46 31 149560 E-post: support@wwwgbg.se
Felanmälan	Övrig tid	Jourtelefon +46 734 24 88 05

Tillgänglighet

Tillgängligheten anges i procent och avser tillgång till en tjänst som är i drift utan avbrott.

Mätperioden är en kalendermånad = $24 \times 365/12 = 730$ timmar.

Garanterad tillgänglighet: 99,8 % gäller helgfria dagar mellan kl 08:00 – 17:00

Ersättning

Om WWW Göteborg AB inte kan uppfylla den tillgänglighet som specificerats ovan, utgår en rabatt enligt följande:

Tillgänglighet 95 – 99,8 %: 10 % av månadsavgiften

Tillgänglighet under 95 %: 25 % av månadsavgiften

Ersättningskrav skall begäras skriftligen eller per telefon inom fem dagar efter att avbrottet ägt rum. Ersättningen regleras på nästkommande faktura.