

Service Level Agreement (SLA)

Detta avtal gäller de kunder som nyttjar tjänster för e-post och webbplats (webbhotel) hos WWW Göteborg AB. Avtalet berör inte avbrott som orsakas av hårdvarufel i maskinvara eller fel som är orsakade av tredje part. 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 dygnet runt av särskilda övervakningssystem. Det innebär att vi upptäcker och åtgärdar de vanligaste driftstoppen omedelbart.

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

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 % gäller dygnet runt

Ersättning

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

Tillgänglighet 95 – 99 %: 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.