

Definitioner av servicenivå på infrastruktur samt Rackfish tjänster för utökat SLA med inställelsetid och applikationsåtgärder.

Rackfish tillhandahåller tjänster för att tillgodose servicebehov på driftsplattformar dygnet runt. Vi kallar dessa avtal för SLA A, B och C vilka ger olika tillgång till service med olika prissättningar för att passa olika kundgrupper.

1. Tillgänglighet

Rackfish garanterar följande nivåer av tillgänglighet:

- Delad drift – 99.5%
- Bas-server – 99.5%
- Standard-server – 99.9%
- Standard-server med hög tillgänglighet (High Availability) – 99.95%
- Standard-server med feltolerans (Fault Tolerance) – 99.99%
- Standard-server med feltolerans på datacenternivå (Site Recovery) – 99.99%

Tillgänglighet mäts per kalendermånad

2. Definition på tillgänglighet

Definition på tillgänglighet:
Tillgänglighet = (total tid - nertid) / total tid

Tillgänglighet mäts per kalendermånad.

3. Definition på nertid

Nertid är när en server inte är tillgänglig för åtkomst från Internet som avsett, förutom:

- Planerat underhåll under vårt underhållsfönster 05.00-07.00 CET
- Nödvändigt akut underhåll
- Nertid orsakad av kunds agerande
- Begränsningar i Internetåtkomst som icke orsakats av Rackfish eller våra leverantörer
- Nertid till följd av Force majeure

4. SLA (Service Level Agreement) – servrar utan hög tillgänglighet (HA)

Vid hårdvarufel försöker Rackfish flytta eller starta om server inom vårt/våra kluster för att återställa tjänsten. Servrar utan hög tillgänglighet har inte någon reserverad kapacitet för detta. Om ett hårdvarufel inträffar där kapaciteten förhindrar återstart reserverar vi upp till 6 timmar för att återställa tjänsten (cirka 0.85% månatlig tid)

Utöver detta, eller i övriga fall är ersättning 2.5% per full timme under den garanterade upptiden.

I all vår hosting ingår denna nivå av SLA, kallad SLA A.

5. SLA (Service Level Agreement) – servrar med hög tillgänglighet (HA) eller feltolerans (FT)

Servrar med hög tillgänglighet är servrar som har reserverad kapacitet i våra kluster för de fall aktuell hårdvara drabbas av hårdvarufel.

Feltolerans (FT) tillhandahåller kontinuerlig tillgänglighet för applikationer/system i händelse av serverfel genom att skapa en aktiv instans av den virtuella maskinen som exekverar samma sak som den primära instansen, vilket ger möjlighet för omedelbart byte i händelse av hårdvarufel

Dessa tjänster har full rätt till ersättning även vid hårdvarufel.

Ersättningen är 5% per full timme under den garanterade upptiden.

6. SLA (Service Level Agreement) – Delad drift

SLA för delade lösningar har samma egenskaper som servrar utan HA förutom följande:

Nertid orsakad av andra kunder på samma utrustning, där Rackfish har tagit rimliga steg för att förhindra störningar mellan kunder, räknas ej som nertid. Denial-of-Service attacker (DoS eller DDoS) mot en specifik kund på delad utrustning räknas ej som nertid.

Ersättningen är 2% per full timme under den garanterade upptiden.

7. SLA (Service Level Agreement) - Hybridmoln

I SLA för Hybrid-moln-lösningar avser Rackfish åtagande enbart den del av lösningen som är under Rackfish fullständiga kontroll. Kostnader för nertid räknas enbart på Rackfish utrustning och för ersättning avräknas alltid kostnader gällande andra leverantörers del av utrustning.

Kund kan efterfråga att Rackfish begär ersättning från annan leverantör mot Rackfish ordinarie timarvode. Eventuella ersättningar från annan leverantör tillfaller kund.

8. Ersättningspolicy

Ersättningar görs baserat på fakturan för innevarande månad med den ersättningsberättigade nertiden.

Från den ersättningsberättigade kostnaden skall följande dras av:

- Mjukvarulicenser
- Bandbreddskostnader för exempelvis transfer
- Hyreskostnader för kundspecifik hårdvara
- Arbetskostnad

Total återbetalning kan aldrig överstiga 100% av månadens kostnader

För att få återbetalning skall kunde skicka en anmodan med namn, företag, tjänst i fråga tillsammans med uppgift om tjänst och datum samt tidpunkt då tjänsten anses varit otillgänglig till refund@rackfish.com

Begäran om återbetalning skall inkomma inom en månad efter återställande av tjänsternas funktion.

Kunden äger inte rätt att göra andra påföljder gällande vid brist i garanterad tillgänglighet än vad som anges i denna punkt.

| | SLA A | SLA B | SLA C |
|----------------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------|
| Tillgång till journummer | - | Ja | Ja |
| Skräddarsydd övervakning | - | Ja | Ja |
| Felanmälan, jourtid* | - | Ja | Ja |
| Inställelsetid, jourtid | - | 2h | 2h |
| Inställelsetid, kontorstid | 4h | 1h | 1h |
| Åtgärd infrastruktur, jourtid | Ja | Ja | Ja |
| Åtgärd infrastruktur, kontorstid | Ja | Ja | Ja |
| Åtgärd serverinstans, jourtid | - | Ja | Ja |
| Åtgärd serverinstans, kontorstid | Ja | Ja | Ja |
| Åtgärd applikation, jourtid | - | Ja | Ja |
| Åtgärd applikation, kontorstid | Se Managed Services | Se Managed Services | Se Managed Services |
| Kostnad åtgärd jourtid | Per timme | Per timme | Frit enl antal åtgärder |
| Antal åtgärder per månad | - | - | 2 st (max 1h) |

* Jourtid är all tid utanför supportlinjens öppettider som är helgfria vardagar 08.30 - 16.30, med lunchstängt 11.30-13.00