



# Service Level Agreement

Återbetalning enligt SLA kan bli aktuell om leverantör, Ballou, inte levererar tjänster enligt information i aktuellt dokument. Kund skall skriftligen ställa sitt krav till leverantören. Detta skall ske senast 10 arbetsdagar efter inträffad händelse.

## 1.1 SLA - Internetaccess

Återbetalning kan ske då garanterad internettrafik fram till rackswitchar inte har levererats enligt vad som avtalats mellan parterna. Den garanterade tillgängligheten är baserad på kvartalsvis beräkning.

Leverantören gör utifrån det aktuella fallet en bedömning om återbetalning är tillämpligt. Återbetalningsmodell är baserad på kvartalsvis beräkning.

Tillgänglighet beräknas enligt följande formel:

$$\text{Tjänstens tillgänglighet i \%} = \frac{(\text{Totalt period} - \text{nertid exklusive planerat driftunderhåll})}{\text{Totalt Perioden}} \times 100\%$$

**Garanterad upptid:** 99.95 % per kvartal (1.06 timme/kvartal icke tillgänglig tid)

99.95 % eller 1.06 timmar per kvartal ger:	1-månads återbetalning
99.94 - 99.90 % eller 2.12 timmar per kvartal ger:	2-månaders återbetalning
<99.90 % ger:	Rätt av häva avtalet

## 1.2 SLA – Drift av servrar, lagring

**Tillgänglighet dedikerad server(s), ägd av leverantör**

Garanterad tillgänglighet för hårdvara avser att server är i drift utan några hårdvarufel som gör att webbsidor och program inte kan nås. Den garanterade tillgängligheten är baserad per kvartal. Gäller ej för co-locationsservrar (som ägs av kunden själv).

OBS! Garanterad tillgänglighet gäller endast i serverlösningar utrustade med RAID (en teknik för att hantera flera diskar i en server).

**Garanterad tillgänglighet:** 99.8 % per 90 dagars period

<99.8 % eller 6 timmar i följd ger:	1-månads återbetalning
99.8 %- 99% eller 12 timmar i följd ger:	2-månaders återbetalning
99.0% - 97% eller 24 timmar i följd ger:	3-månaders återbetalning och möjlighet att häva avtalet

## 1.3 Klusterlösningar (High-Availability/HA)

**Garanterad tillgänglighet:** 99.90 % per månad

*1.06 timme/månad – borträknat tid för planerat underhåll.  
Tiden räknad på 720 timmar per månad, 24h x 30 dagar.*

99.90% 1.06 timmar per månad ger:	1-månads återbetalning
99.89 – 99.80% 2.24 timmar per månad ger:	2-månaders återbetalning
<99.80% ger:	Rätt av häva avtalet