

SLA: ELITS Infrastructure as a Service

1 Allmänt a) ELITS Consulting AB ("ELITS") lämnar vissa specifika garantier avseende tillgängligheten för tjänsten ELITS Infrastructure as a Service ("ELITS IaaS") till slutkunden ("Kund"). Detta Service Level Agreement ("SLA") specificerar villkor och regler för tillämpande av densamma. Den modell som ELITS tillämpar för att garantera tillgänglighet ger Kund rätt till viss ersättning i form av krediteringar på nästkommande faktura från ELITS, om ELITS inte uppfyller den tillgänglighet som utlovas för ELITS IaaS.

2. Omfattning a) ELITS garanterar 99,95% tillgänglighet gällande internet-förbindelse och infrastruktur (nätverk, lagringssystem, serverpooler) för ELITS IaaS. Högsta möjliga ersättning för en kalendermånad är 50% av den totala månatliga avgiften för de berörda serverinstanser eller lagringsvolymen den månad då störning inträffat. Ersättningen kan aldrig överstiga det värdet.

b) Garantin gäller inte för minskad tillgänglighet som orsakats av, men är ej begränsat till, problem med operativsystem, mjukvara, applikation eller kundspecifik/applikationsspecifik kod. Vidare gäller garantin ej heller för minskad tillgänglighet som orsakats av vissa händelser utanför ELITS kontroll (se punkt 5, 6 & 7).

3. Krav: Eventuell ersättning krediteras automatiskt av ELITS på Kunds nästkommande faktura. Ersättning sker endast om kund:

a) Inte har några förfallna fordringar.

b) De allmänna villkoren för tjänsten ELITS IaaS uppfylls (de allmänna villkoren finns på elits.se/cloud)

4. Ersättning Vid driftstörning orsakad av bruten internet-förbindelse eller problem med ELITS infrastruktur utgår ersättning i form av kreditering på nästkommande faktura från ELITS enligt följande matris:

Månatlig tillgänglighet per Region	Krediteringsprocent per region
100-99,95%	N/A
<99,95	5% per påbörjad timme

99,95% tillgänglighets garanti innebär att maximal otillåten nedtid är 21,54 minuter per månad.

Tillgänglighet till Tjänsten innebär att Tjänsten är åtkomlig från internet

Tillgänglighet beräknas enligt följande formel:

$$\text{Tillgänglighet (\%)} = \frac{\text{AS-TB-AB}}{\text{AS-TB}} \times 100$$

AS = Avtalad Servicetid

TB = Tillåtna avbrott i tid

AB = Avbrotts-tid (i Avbrotts-tid inräknas inte tid för avbrott som leverantören inte ansvarar för enligt punkt 5, 6 & 7)

5 Undantag

a) Tillgänglighetsgarantin gäller ej i det fall driftstörning kan härledas till felaktig användning av Kund, operativsystem eller applikationslagret (se punkt 8). I det fall Kund åberopat ersättning i enlighet med SLA, och ELITS påbörjat ett felsökningsarbete för att fastställa orsaken, äger ELITS rätt att debitera ersättning för nedlagda åtgärds-kostnader enligt vid varje tid gällande taxa om orsaken till minskad tillgänglighet kan härledas Kund.

b) Åtkomsten till myELITS kontrollpanel samt vårt API ingår inte i tillgänglighetsgarantin.

c) Planerade Drift- och underhållsarbeten är undantaget från tillgänglighetsgaranti.

6 Drift och underhåll: ELITS genomför kontinuerligt underhåll av tjänsten och dess olika komponenter för att säkerställa funktionalitet, stabilitet och säkerhet. Information om både planerade, oplanerade och pågående underhållsarbeten samt driftstörningar annonseras på <http://status.elits.com/>. ELITS åtar sig att informera om alla typer av händelser som kan påverka Kund snarast möjligt.

a) Planerat underhåll (change) sker med notifiering till kund 10 arbetsdagar i förväg. Planerat underhållsarbete läggs i största möjliga mån utanför normal arbetstid.

b) Oplanerat underhåll (emergency change) kan vara, men är ej begränsat till, arbeten som krävs för att säkra kunds data och/eller fortlevnaden av systemet. ELITS har rätt att utföra oplanerat underhåll inom 2 timmar efter kommunikation med kund.

7 Force Majeure: ELITS skall vara befriad från både tillgänglighetsgarantin, skadeståndsansvar och andra påföljder om fullgörandet av ELITS åtagande förhindras eller väsentligen försvåras av omständighet som ELITS inte rimligen kunnat råda över eller förutse. Som befriande omständighet skall bl.a. anses krig, inbrott, arbetskonflikt, blixtnedslag, eldsvåda, myndighetsbestämmelse eller annan offentlig reglering, fel i annan operatörs nät, överbelastnings-attacker, allmän knapphet på transporter, varor eller energi eller annan liknande omständighet.

8 Definitioner: Som applikationslager menas all mjukvara inklusive operativsystemet som körs på den virtuella servern.