

# BALLOU

## Hosting Intelligence

### 1. 1 SLA - Internet Access

Återbetalning kan ske då garanterad Internet trafik fram till rack swichar inte har levererats enligt vad som avtalats mellan parterna, härefter leverantör och kund. Den garanterade tillgängligheten är baserad på kvartalsvis beräkning.

Återbetalning kan en endast bli aktuell om kunden skriftligen ställer sitt krav till leverantören, detta skall ske senast 10 arbetsdagar efter inträffad händelse. Leverantören gör utifrån det aktuella fallet en bedömning om återbetalning är tillämpligt.

Återbetalnings modell är baserad på kvartalsvis beräkning.

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

**Återbetalningstabell:** 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

Tillgängligheten för beräknas enligt följande formel:

**Tjänstens tillgänglighet i % = (Totalt period – nertid exklusive planerat driftunderhåll) x 100%**

### 1.2 SLA – Dedikerade servrar

#### Tillgänglighet dedikerad Server(s), ägd av leverantör

Allmänt: 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 COLO servrar.

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

Återbetalning kan en endast bli aktuell om kunden skriftligen ställer sitt krav till leverantören. Leverantören gör utifrån det aktuella fallet en bedömning om återbetalning är tillämpligt.

Garanterad tillgänglighet: 99.8%

Återbetalnings modell:

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

**Återbetalningstabell:** <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.

för övriga villkor & förtydligande mellan parterna gäller Ballous *Allmänna Villkor* om inget annat anges.

**Tjänstens tillgänglighet i % = (Totalt period – nertid exklusive planerat driftunderhåll) x 100%**  
**Totalt Perioden**