



inetdesign^o

Hosting SLA

INET-DESIGN ApS
Vølundsvej 1, 8230 Åbyhøj
CVR nr.: 27264298

Marts 2018

1. Introduktion

Vores standard Hosting SLA gælder for alle services og aftaler med mindre andet er aftalt specifikt på skrift. Kontakt os hvis du ønsker en opgraderet aftale.

INET-DESIGN's hosting services er underlagt DanDomain's SLA med mindre andet står beskrevet i denne SLA. Disse er vores generelle betingelser:

2. Generel servicetilgængelighed (med redundans)

Den generelle tilgængelighedsgaranti for services, hvor INET-DESIGN/DanDomain har påtaget sig administrationsansvar (f.eks. ved tilkøb af fuld management på servere og netværksudstyr) er 99.95% /kvt. Denne garanti forudsætter enhederne i det pågældende system er redundante.

Er der tale om systemer med afhængigheder til andre systemer, reduceres den garanterede tilgængelighed med antallet af afhængigheder, ved at multiplicere tilgængeligheden for de enkelte systemer.

Den samlede garanterede tilgængelighed for to gensidigt afhængige redundante systemer hvor INET-DESIGN har påtaget sig administrationsansvar vil eksempelvis være:

$$0,9995 \times 0,9995 = 99,9\%$$

Såfremt INET-DESIGN/DanDomain ikke overholder garantien, er kunder med dedikeret infrastruktur eller co-location berettiget til en reduktion svarende til en procentdel af en måneds abonnement på den pågældende enhed. Der give alene reduktion på nedsat tilgængelighed i individuelle systemer.

Reduktionen kan maksimalt udgøre 100% og fratrækkes den kommende periodes faktura.

3. Generel servicetilgængelighed (uden redundans)

Den generelle tilgængelighedsgaranti for services, hvor INET-DESIGN/DanDomain har påtaget sig administrationsansvar (Eks. Ved tilkøb af fuld management på servere og netværksudstyr) og hvor den pågældende service er opsat uden redundans er 99. 9% /kvt.

Er der tale om systemer med afhængigheder til andre systemer, reduceres den garanterede tilgængelighed med antallet af afhængigheder, ved at multiplicere tilgængeligheden for de enkelte systemer.

Den samlede garanterede tilgængelighed for to gensidigt afhængige systemer hvor INET-DESIGN/DanDomain har påtaget sig administrationsansvar vil eksempelvis være:

$$0,999 \times 0,999 = 99,8 \%$$

Såfremt INET-DESIGN/DanDomain ikke overholder garantien, er kunder med dedikeret infrastruktur eller co-location berettiget til en reduktion svarende til en procentdel af en måneds abonnement på den pågældende enhed. Der give alene reduktion på nedsat tilgængelighed i individuelle systemer.

Reduktionen kan maksimalt udgøre 100% og fratrækkes den kommende periodes faktura.

4. Kompensation og ansvar

Såfremt INET-DESIGN/DanDomain ikke lever op til garantierne i denne SLA og kunden er berettiget til kompensation, er følgende vilkår gældende:

- Kunden skal inden fem kalenderdage efter afslutningen på den måned i hvori SLA ikke er overholdt, rette henvendelse til INET-DESIGN/DanDomain.
- Dato beregnes fra det tidspunkt INET-DESIGN/DanDomain har modtaget henvendelse med ønske om kompensation.

Alle andre krav mod INET-DESIGN vedr. direkte eller indirekte tab, er kun gyldige indenfor de rammer, der beskrives i denne SLA.

INET-DESIGN/DanDomain kan kun gøres ansvarlig for misligholdelse af denne SLA, såfremt INET-DESIGN/DanDomain er ansvarlig for de eller den hændelse, der medfører misligholdelse. INET-DESIGN/DanDomain kan derfor ikke gøres ansvarlig for:

- Eksterne DNS-serverproblemer, elektroniske angreb på INET-DESIGN/DanDomain netværk eller mailinfrastruktur, eller angreb på andre dele af internettet, der ligger udenfor INET-DESIGN/DanDomain indflydelse
- Fejl, mangler og hændelser forårsaget af kunder. Eks. nedbrud, som følge af indgående eller udgående hackerangreb (DoS) eller som følge af manglende vedligehold af software fra kundens side
- Fejl, mangler og hændelser som følge af u hensigtsmæssig brug af kundefejt software eller software, der installeres uden at følge INET-DESIGN/DanDomain anbefalinger
- Fejl, mangler og hændelser som uretmæssigt rapporteres af interne eller eksterne overvågningssystemer.
- Fejl, mangler og hændelser som er opstået som følge af systemvedligehold/opdatering

Der kan ikke kræves kompensation for fejl og mangler, som direkte eller indirekte kan tilskrives kunden, dennes udstyr, system eller underleverandører. Såfremt INET-DESIGN/DanDomain kan påvise at indrapporterede fejl, mangler og hændelser skyldes u hensigtsmæssig brug af systemet eller ikke kan anses som et gyldigt krav jf. ovenstående, foregår fejlsøgning og diagnostik på kundens regning efter gældende satser.