

Serviceaftale (SLA)

Senest revideret d. 28/06-2011

Indledning

Serviceaftaler med ActiveWebs A/S er gældende som et tillæg til en etableret aftale med ActiveWebs A/S. De nærmere specifikationer omkring serviceaftalen er defineret i kundens ordrebekræftelse eller kontrakt. Såfremt intet er specificeret, er det serviceniveau #1 der er gældende. Formålet med serviceaftalen er at fastlægge serviceniveau, kompensationsmuligheder samt ansvarsområder. Serviceaftalen erstatter ikke ActiveWebs A/S' generelle handelsbetingelser, men er der i mod et tillæg her til.

Definitioner

Her under defineres en række af begreberne som er anvendt i serviceaftalen.

Maksimal reaktionstid

Maksimal reaktionstid er betegnet som den tid der må gå fra en driftsforstyrrende fejl er anmeldt, til fejlsøgningen/fejlrrettelsen er påbegyndt. Bemærk at dette blot er en garanti for den maksimale reaktionstid, vi vil naturligvis altid bestræbe os på at reagere hurtigst muligt.

Oppetid

Definitionen af oppetid er baseret på tilgængelighed målt over en periode på et år (365 dage). Planlagt og annonceret vedligeholdelsesarbejde betragtes ikke som nedetid.

Driftsfaciliteter

ActiveWebs A/S stiller professionelle driftsfaciliteter til rådighed, hvor der er lagt stor vægt på et redundant netværk samt en redundant strømforsyning, hvilket bl.a. omfatter redundant backbone, redundant fibertilførsel, flere internetudbydere, redundant UPS samt diesel generator. Flere detaljer om driftsfaciliteterne kan findes på ActiveWebs A/S' hjemmeside.

ActiveWebs A/S garanterer en driftstemperatur i samtlige serverrum på 22 °C, plus/minus 4 °C, og garanterer samtidig en oppetid på netværk og strøm på minimum 99,9 %.

Teknikerleje

Ved leje af tekniker sker det til gældende takster indenfor normale arbejdstider (9-16), samt dobbelt takst udenfor normal arbejdstid. Teknikerleje faktureres pr. påbegyndte halve time. Ved fejlsøgning er det muligt at få et estimat over forventet tidsforbrug på at rette fejlen, før arbejdet skal udføres. Der vil i nogle tilfælde kunne laves fastprisaftaler, no cure no pay løsninger eller andre specielle aftaler der vurderes fra sag til sag.

Kompensation

Såfremt ActiveWebs A/S ikke lever op til de lovede forhold i kundens serviceaftale er kunden berettiget til kompensation, svarende til en hvis procentdel af den pågældende måneds abonnement. Procentdelen afhænger af serviceaftalen, og er angivet i tabellen ud for den specifikke serviceaftale.

Anmodning om kompensation skal ske skriftligt senest 14 dage efter hændelsen. Såfremt kompensationskrav ikke er modtaget på det pågældende tidspunkt bortfalder kundens krav om kompensation.

Kompensation er kun gældende såfremt fejlen ligger indenfor ActiveWebs A/S' ansvarsområde, dvs. fejlen må ikke være forårsaget af kunden selv eller ligge udenfor ActiveWebs A/S eller ActiveWebs A/S' nærmeste leverandører. Er der tale om en fejl hos en eller flere uafhængige udbydere kan ActiveWebs A/S ikke drages til ansvar.

Service niveauer

Der findes følgende tre niveauer af serviceaftalen:

	#1	#2	#3
Maksimal reaktionstid	24 timer	6 timer	1 time
Oppetid, netværk	99,9 %	99,9 %	99,9 %
Oppetid, strøm	99,9 %	99,9 %	100 %
Kompensation	10 %	30 %	90 %
24/7 telefonvagt*	Ja	Ja	Ja
Pris pr. måned	Inkluderet	Kr. 500,-	Kr. 1500,-

* Vagttelefonen er udelukkende beregnet til alvorlige fejl såsom netværksnedbrud etc., andre forespørgsler henvises til almindelig åbningstid. Henvendelse bør altid ske til vores hovednummer, såfremt der ikke er svar kan vagttelefonen kontaktes på 70 27 70 59.