

# Service Level Agreement (SLA)

Detta avtal gäller de kunder som nyttjar tjänster för e-post och webbplats (webbhotell) hos RMIT Interactive AB. Avtalet berör inte avbrott som orsakas av hårdvarufel i maskinvara eller fel som är orsakade av tredje part. Utöver detta SLA gäller våra allmänna villkor samt kundspecifika avtalsvillkor.

## Planerade avbrott

För att minimera störningar vid planerade arbeten tillämpas i möjligaste mån följande servicefönster: Vardagar mellan kl 18.00 - 06.00 samt helgdagar.

Vid omfattande åtgärder som kan orsaka längre driftavbrott ska Kunden, om möjligt, aviseras innan åtgärden vidtas.

## Felanmälan

Felanmälas görs vardagar mellan 09.00 - 16.30 till telefon 054-52 13 13 eller till e-post info@rmit.se. Övrig tid till e-post: info@rmit.se.

## Tillgänglighet

Tillgängligheten anges i procent och avser tillgång till en tjänst som är i drift utan avbrott.

Mätperioden är en kalendermånad =  $24 \times 364/12 = 730$  timmar.

Garanterad tillgänglighet: 99% gäller dygnet runt.

## Ersättning

Om RMIT Interactive AB inte kan uppfylla den tillgänglighet som specificerats ovan, utgår en rabatt enligt följande:

Tillgänglighet 95 - 99%: 10% av månadsavgiften

Tillgänglighet under 95%: 25% av månadsavgiften

Ersättningskrav ska begäras skriftligen eller per telefon inom fem dagar efter att avbrottet ägt rum. Ersättningen regleras på nästkommande faktura.