

# SLA, LoopiaVPS

Servern övervakas dygnet runt med automatiskt larm till tekniker under beredskap.

Vid felanmälan där fel inte ligger inom Loopias ansvarsområde debiterar vi 1499:- inkl moms per påbörjad timme.

Loopia arbetar för att Internetförbindelsen och hårdvaran alltid ska fungera och skulle nedtid inträffa på grund av detta ersätts du genom att din abonnemangsperiod förlängs med samma tid.

Loopia förbinder sig att via e-post eller våra webbplatser informera om planerat underhåll av nätverk och system rörande tjänsten. Informationen skall göras tillgänglig senast två dagar innan underhållets planerade start.

Planerat underhåll räknas ej som nedtid.

Vid nedtid av tjänsten utgår ersättning per nedanstående tabell förutsatt att kund kontaktar oss skriftligen senast 30 dagar efter felet är åtgärdat. Ersättning sker endast om kund betalat sina fakturor till fullo för de tjänster kund använder hos Loopia, samt att Loopias allmänna villkor för tjänsterna kund använder skall följas.

Ersättning vid nedtid gällande Internetförbindelse, infrastruktur eller hårdvara kan inte kombineras. Den faktiska nedtid för användaren av tjänsten är den nedtid ersättning grundas på. Denna ersättning kan ej kombineras med annan ersättning.

Ersättningen kan inte på något sätt kombineras med andra former av garantier.

Högsta möjliga ersättning är 100 % av den tid tjänsten inte fungerat och kan aldrig överstiga det värdet. Ersättningen gäller ej störningar i kundens applikationer.

Garantier gäller ej vid andra former av störningar som t ex vid problem med operativsystem, mjukvara eller kod som kan skapa nedtid. Garantierna gäller ej heller vid störningar som ligger utanför Loopias kontroll, t ex vid problem hos andra operatörer som gör att din tjänst ej är tillgänglig för alla.

	8-22 vardagar, 11-15 helger och 8-16 dag före röd dag	Övrig tid
Inställelsetid (maximal tid till påbörjad felsökning efter felanmälan)	60 minuter	Nej
Support	Ja	Nej
Felanmälan	Ja	Nej
Aktivt åtgärdsförsök hårdvara	Ja	Ja
Aktivt åtgärdsförsök virtuell server	Nej	Nej

Månatlig upptid mindre än	Fel i mer än		Avdrag på månadsavgiften
	%	min	h
99,93	32	0,53	5
99,85	64	1,07	10
99,70	128	2,13	20
98,81	512	8,53	40
95,26	2048	34,13	50
90,52	4096	68,27	100