SLA-avtal avseende hosting och drift av levandehistoria.se

Leverantören ska leverera drift och hosting av levandehistoria.se enligt krav där krav på driftsäkerhet och tillgänglighet är höga. Webbplatsen ska ha en ”upptid” på 99.9%, vilket innebär att webbplatsen är tillgänglig för besökare under 99.9% enligt definitionerna nedan.

Tillgänglighet

Tillgängligheten för levandehistoria.se beräknas enligt följande:

Tillgänglighet (%) = (AS – TB – AB) \* 100 / (AS – TB)

Där:

AS = Avtalad servicetid = 24 timmar \* antal kalenderdagar i aktuell månad

TB = tillåtna avbrott i timmar, vilket inkluderar

i) tillfällen som i förväg är godkända av Forum för levande historia (nedan kallat FLH), t.ex. vid service och underhåll, och vilka om inte annat överenskommes inte ska överstiga ett tillfälle per månad

ii) annat avbrott på begäran av FLH eller med FLHs godkännande.

AB = avbrottstid i timmar. Som avbrottstid räknas inte

(i) tillfällen då bara vissa sidor eller viss funktionalitet är otillgänglig eller om det bara drabbar en mindre del av besökarna

(ii) avbrott som Leverantören kan visa har orsakats av omständighet utanför Leverantörens (eller underleverantörs) kontroll.

Mätning och uppföljning

Tillgängligheten mäts och följs upp månadsvis.

Tillgängligheten mäts:

i) i första hand då det är tekniskt möjligt utifrån faktiska automatiskt registrerade tidpunkter för avbrott

ii) i andra hand från FLH:s anmälan om avbrott

iii) i tredje hand från leverantörens upptäckt av avbrott, och fram till dess att avbrottet faktiskt eliminerats.

Prisavdrag

Om tillgängligheten understiger 99,9% så justeras ersättningen för drift och passiv förvaltning för aktuell månad enligt följande trappa:

<99,90% tillgänglighet = 50% avdrag

<99,50% tillgänglighet = 75% avdrag

<98,40% tillgänglighet = 100% avdrag

Avdrag från ersättningen är inte en exklusiv sanktion, utan kan kombineras med andra avtalssanktioner.