Rackfish servicenivåavtal (SLA)

Version 2026-10-14

Leverantör: Rackfish AB, 556614-3243, Uppsala Slott, 752 37 Uppsala, support@rackfish.com

Definitioner av servicenivå på infrastruktur samt Rackfish tjänster för utökat SLA med inställelsetid och applikationsåtgärder.

Rackfish tillhandahåller tjänster för att tillgodose servicebehov på driftsplattformar dygnet runt. Vi kallar dessa avtal för SLA A, B och C vilka ger olika tillgång till service med olika prissättningar för att passa olika kundgrupper.

Denna SLA är en bilaga till TechSveriges Allmänna bestämmelser för Molntjänster och gäller tillsammans med respektive tjänstevillkor. Dokumenten finns på my.rackfish.com/downloads. TechSveriges bestämmelser visas för kunder som loggar in på my.rackfish.com. Andra kan beställa dem via formuläret på rackfish.com/legal.

Denna SLA finns på svenska och engelska. Vid avvikelse mellan språkversionerna gäller den svenska.

Denna SLA gäller från och med 2026-10-14 för avtal som ingås från och med den dagen. För avtal som ingåtts dessförinnan gäller den från det datum som anges i Rackfish meddelande om den nya SLA:n, tidigast 30 dagar efter meddelandet. Fram till dess gäller tidigare SLA.

1. Tillgänglighet

Rackfish garanterar följande nivåer av tillgänglighet:

- Delad drift (webbhotell, Streamio och andra delade tjänster) – 99,5 %
- Bas-server – 99,5 %
- Standard-server – 99,9 %
- Standard-server med hög tillgänglighet (High Availability) – 99,95 %

Tillgänglighet mäts per kalendermånad, dygnet runt.

2. Definition på tillgänglighet

Tillgänglighet = (total tid – nertid) / total tid

Tillgänglighet mäts per kalendermånad.

3. Definition på nertid

Nertid är när tjänsten inte är tillgänglig för åtkomst från Internet som avsett, förutom:

- Planerat underhåll under vårt underhållsfönster 05.00–08.00 svensk tid. Planerat underhåll utanför fönstret aviseras i förväg
- Nödvändigt akut underhåll, som aviseras på driftstatussidan när det är möjligt
- Nertid orsakad av kundens agerande eller kundens egen programvara
- Begränsningar i Internetåtkomst som icke orsakats av Rackfish eller våra leverantörer
- Fel hos CDN-leverantörer
- Avstängning enligt avtalet, till exempel på grund av obetald faktura eller brott mot Rackfish Acceptable Use Policy
- Nertid till följd av Force majeure

4. Servrar utan hög tillgänglighet (HA)

Vid hårdvarufel försöker Rackfish flytta eller starta om server inom vårt/våra kluster för att återställa tjänsten. Servrar utan hög tillgänglighet har inte någon reserverad kapacitet för detta. Om ett hårdvarufel inträffar där kapaciteten förhindrar återstart reserverar vi upp till 6 timmar för att återställa tjänsten (cirka 0,85 % månatlig tid).

Därutöver, och i övriga fall, är ersättningen 2,5 % av månadsavgiften per påbörjad timme nertid utöver vad den garanterade tillgängligheten medger.

5. Servrar med hög tillgänglighet (HA)

Servrar med hög tillgänglighet är servrar som har reserverad kapacitet i våra kluster för de fall aktuell hårdvara drabbas av hårdvarufel.

Servrar med hög tillgänglighet har full rätt till ersättning även vid hårdvarufel.

Ersättningen är 5 % av månadsavgiften per påbörjad timme nertid utöver vad den garanterade tillgängligheten medger.

6. Delad drift

SLA för delade lösningar har samma egenskaper som servrar utan HA förutom följande:

Nertid orsakad av andra kunder på samma utrustning, där Rackfish har tagit rimliga steg för att förhindra störningar mellan kunder, räknas ej som nertid. Denial-of-Service attacker (DoS eller DDoS) mot en specifik kund på delad utrustning räknas ej som nertid.

Ersättningen är 2 % av månadsavgiften per påbörjad timme nertid utöver vad den garanterade tillgängligheten medger.

7. Ersättningspolicy

Ersättningen beräknas på månadsavgiften för den berörda tjänsten den månad nertiden inträffade och dras av på kommande faktura.

Från underlaget för ersättning dras följande av:

- Mjukvarulicenser
- Bandbreddskostnader för exempelvis transfer
- Hyreskostnader för kundspecifik hårdvara
- Arbetskostnad

Total ersättning kan aldrig överstiga 100 % av månadens avgift för tjänsten.

För att få ersättning ska kunden skicka en begäran med namn, företag, berörd tjänst samt datum och tidpunkt då tjänsten var otillgänglig till billing@rackfish.com.

Begäran ska ha kommit in inom en månad efter att tjänsten åter fungerar.

Vid brist i garanterad tillgänglighet har kunden inte rätt till andra påföljder än ersättning enligt denna punkt, utom vid uppsåt eller grov vårdslöshet.

8. Support och åtgärder (SLA A, B och C)

	SLA A	SLA B	SLA C
Tillgång till journummer	-	Ja	Ja
Skräddarsydd övervakning	-	Ja	Ja
Felanmälan, jourtid*	-	Ja	Ja
Inställelsetid, jourtid	-	2h	2h
Inställelsetid, kontorstid	4h	1h	1h
Åtgärd infrastruktur, jourtid	Ja	Ja	Ja
Åtgärd infrastruktur, kontorstid	Ja	Ja	Ja
Åtgärd serverinstans, jourtid	-	Ja	Ja
Åtgärd serverinstans, kontorstid	Ja	Ja	Ja
Åtgärd applikation, jourtid	-	Ja	Ja
Åtgärd applikation, kontorstid	Se Managed Services	Se Managed Services	Se Managed Services
Kostnad åtgärd jourtid	Per timme	Per timme	Fritt enligt antal åtgärder
Antal åtgärder per månad	-	-	2 st (max 1h)

* Jourtid är all tid utanför supportlinjens öppettider, som är helgfria vardagar 08.30–16.30, med lunchstängt 11.30–13.00. Jourtelefonen nås på samma nummer som supporten utanför öppettiderna.