

Tjenestenivåavtale (SLA) - Backup Generelt

Gyldig fra 2024-10-10

Parter

Leverandør: Deploi AS

Org. nr.: 922 105 006

Kunde: _____

Org. nr.: _____

Avtalen gjelder fra: _____

Introduksjon

Denne avtalen tar utgangspunkt i "Tjenestenivåavtale (SLA) - Generelt" og kommer med ytterligere punkter som er relevant for den spesifikke tjenesten.

Tjenesten

Backup er en betalt tilleggstjeneste. Backup utføres på hele disker.

Disken får en backup slik disken var på tidspunktet backupen ble startet. Dette kalles *snapshot-backup*.

Backup avtales som et antall backups tilbake i tid per dag, uke, måned og år. Backup skal utføres i hvert intervall avtalt.

- Daglig backup skal utføres mellom 00:00 og 23:59.
- Ukentlig mellom mandag 00:00 og søndag 23:59.
- Månedlig mellom første dag i måneden kl. 00:00 og siste dag i måneden kl. 23:59.
- Årlig mellom 1. januar kl 00:00 og 31. desember kl 23:59.

Leverandør etterstreber at avstand mellom backuper er 24 timer for daglig, 7 dager for ukentlig, 30 dager for månedlig og 365 dager for årlig backup.

Oversikt

Kunden kan se hvilke backups som er utført i kundepanelet på <https://kundepanel.deploi.no>. Hvis ikke kan Leverandør kontaktes for å få opplyst hvilke backuper som finnes.

Gjenopprettelse

Gjenopprettelse av backup kan utføres av kunden selv i Leverandør sine kundepanener. Er dette utilgjengelig, kan Leverandør kontaktes for gjenopprettelse av backup. Leverandør kan utføre dette innen fem virkedager.

Som konsulentoppdrag kan Leverandør gjøre backup tilgjengelig som tilleggsdisker på Kundens eksisterende VPS-produkt.

Ønsker Kunden gjenopprettelse av spesifikke filer med hjelp fra Leverandør, kan Kunden forespørre dette som konsulentoppdrag.

Varsling

Hvis backup ikke kan utføres i et avtalt intervall, skal kunden varsles. Hvis det viser seg at en avtalt backup mangler, skal kunden varsles.

Kundens ansvar

Kunden må være oppmerksom på at ved gjenopprettelse av backup, vil gjeldende data på disken gå tapt. Leverandør er ikke ansvarlig for dette datatapet.

Det er Kundens ansvar at programvaren som er installert på disken fungerer etter gjenopprettelse av snapshot backup. Dette gjelder filsystemer, databaser og andre applikasjoner som kunden installerer på server. De fleste seriøse programvareløsninger fungerer etter gjenopprettelse av snapshot backup, men det er kundens ansvar å velge slike løsninger og konfigurere dem korrekt.

Signatur

For _____ (Kunde)

Signatur _____

Navn: _____

Tittel: _____

Sted: _____

Dato: _____

For Deploi AS (Leverandør)

Signatur: _____

Navn: _____

Tittel: _____

Sted: _____

Dato: _____

Vedlegg

Se eventuelle vedlegg for kundespesifikk avtale.