

Tjenestnivåavtale (SLA) - VPS Generelt

Parter

Leverandør: Deploi AS

Org. nr.: 922 105 006

Kunde: _____

Org. nr.: _____

Avtalen gjelder fra: _____

Introduksjon

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

Tjenesten

Denne avtalen omfatter Leverandør sitt produkt Virtual Private Server (VPS).

Tjenesten består av en server med en viss mengde ressurser av fem typer. Ressursene er:

1. vCPU
2. RAM
3. interne disker
4. nettverkstilkoblinger
5. internett-tilgang

Serveren leveres som en virtualisert server som kun er tilgjengelig for kunden. Altså en Virtual Private Server (VPS). Serveren er på en vertsserver, som kan være fysisk eller virtuell.

Disker er interne disker av typen SSD eller HDD (normalt levert via RAID-system) som virtuelle interne disker til kundens server.

Hver nettverkstilkobling kan ha én offentlig IPv6 og én offentlig eller lokal IPv4.

Kunden skal kunne utføre følgende fem operasjoner på VPS:

1. start server
2. graceful stop (ACPI-basert stop)
3. graceful restart (ACPI-basert restart)
4. tvungen stop
5. tvungen restart

Disse fem operasjonene er enten mulig via kundepanelet eller, hvis funksjonaliteten ikke er tilgjengelig i kundepanelet, ved å kontakte Leverandør.

Kjernetjenester og tilleggstenester

I tillegg til kjernetjenesten beskrevet over, kan Leverandør tilby en rekke tilleggstenester tilgjengelig i våre kundepanel. Disse er ikke en del av kjerneleveransen og leveres når de er tilgjengelig.

Tjenestekvalitet

1. vCPU

vCPU er én hyperthread (logisk kjerne) fra vertsserver. Leverandør etterstreber å i praksis reservere én hyperthread fra vertsserver per vCPU kunden har på sin server. Noen ganger leverer Leverandør mer enn én hyperthread i kortere perioder hvis vi har vurdert det nødvendig.

2. RAM

1 GB RAM er 1 GB med reservert RAM på vertsserver.

3. Disk

1 GB Disk er 1 GB reservert disk på vertsserver.

4. Lokalt nettverk

Det lokale nettverket er en del av én av Leverandør sine lokale nettverk på et datasenter.

5. Internett

En server kan ha internetttilgang. Lokale nettverk kan ha gateway med Internett-tilgang. Public IP-adresse gir Internett-tilgang, og serveren er da også tilgjengelig fra Internett.

Leveranse av ny tjeneste eller endring av eksisterende tjeneste

Kunden kan få ny tjeneste levert når ressurser er tilgjengelig. Tjenesten leveres normalt med operativsystem installert og med disk og nettverk konfigurert.

Kunden kan primært aksessere tjenesten via Internett med Secure Shell (SSH) eller Remote Desktop Protocol (RDP). Serveren kan også aksesserer via det lokale nettet om kunden har annen server på samme nettverk.

Ressurser

Kunden kan kontakte Leverandør for å få vite om ressurser er tilgjengelig.

Hvis Leverandør har ressurser tilgjengelig, skal bestillingen kunne leveres i løpet av tre virkedager. Leveransen kan skje fortere hvis kunden har bestilt tidligere og ressursene er del av Leverandør sitt automatiserte leveransesystem. Kunden kan få vite leveringstid ved å kontakte Leverandør.

Hvis Leverandør ikke har ressurser tilgjengelig, kan Leverandør vurdere om leveransen skal skje. Hvis leveransen skal skje selv om ressurser ikke er tilgjengelig, skal den gjennomføres innen to måneder, ikke medregnet juli eller desember.

Endring i tjeneste

Kunden kan velge å endre ressurser. Her er det samme leveranskriterier som for ny tjeneste.

Ansvar

Leverandør har ansvar for å levere CPU, RAM, disk og nettverk. Programvare og data på server er kundens ansvar. Leverandør er ikke inne på kundens server uten eksplisitt avtale. Leverandør skal ikke arbeide inne på kundens server uten at dette er gjensidig avtalt.

Kundens ansvar

All bruk av Tjenesten gjøres på egen risiko. Tjenesten tilbys som den er og når den er tilgjengelig. Leverandør kan aldri garantere for at tjenesten vil tilfredsstille Kundens krav, at tjenesten vil være uavbrutt, fri for feil eller sikker.

Ønsker kunden lavere nedetid enn det leveransen hos Leverandør gir, må kunden passe på å ha redundans på applikasjonsnivå og feiltoleranse på ønsket nivå. Kunden må selv velge feiltoleranse på nivåene "server", "rack" og "datasenter", og sette opp applikasjonen sin deretter.

Signatur

For _____ (Kunde)

Signatur _____

Navn: _____

Tittel: _____

Sted: _____

Dato: _____

For Deploi AS (Leverandør)

Signatur: _____

Navn: _____

Tittel: _____

Sted: _____

Dato: _____

Vedlegg

Se eventuelle vedlegg for kundespesifikk avtale.