

TILLGÄNGLIGHETS SLA

Elastx eftersträvar att ha en så hög tillgänglighet på sina publika molnplattformar som möjligt. Om vi inte uppnår och bibehåller servicenivåerna beskrivet i detta SLA så kan du vara berättigad till avdrag på nästa månadsfaktura, se paragraf ersättning.

Datumversion: 2023-02-09

Service level agreement för tillgänglighet

Om Elastx inte uppfyller eller bibehåller de tjänstenivåer som beskrivs i detta tillgänglighets-SLA kan du vara berättigad till kredit från din nästkommande faktura. Se avsnittet finansiell kompensation.

Tillgänglighet är en beräkning av månatlig drifttid - alltså Elastx Cloud Platform-tjänstens tillgänglighetstid minus driftstoppstid - som en procentandel av den totala tiden inom en månad, med följande formel:

$T_{Billed} = \text{Total amount of billed time in minutes within a month}$

$T_{Interruption} = \text{Total billed time of Interruption in minutes within billed time of month}$

$$\text{Availability} = 100 \times \frac{T_{Billed} - T_{Interruption}}{T_{Billed}}$$

Elastx strävar efter att upprätthålla så hög tillgänglighet som möjligt för Elastx Cloud Platform, ECP, hela tiden. ECP är utformad för att erbjuda de bästa möjliga förutsättningarna för kunder att bygga robusthet genom att använda våra tre tillgänglighetszoner i kombination.

Elastx Managed Services tillgänglighets-SLA

Därför erbjuder Elastx ett månatligt driftsättagande på 99,95% för våra tjänster i allmänhet och specifikt tillämplig på följande Elastx-hanterade tjänster:

- Mail Relay
- Openstack IaaS API
- DBaaS redundant datastores
- Kubernetes CaaS (Managed)
- Redundant connectivity services:
 - Cloud Connect
 - Cloud Exchange
 - Cloud VPN
- Säkerhetstjänster:

- Threat Intelligence
- DDoS Protection
- Web Application Firewall

| Månatlig drifttid, Procentandel | Finansiell kompensation Procentandel |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| < 99.95% >= 99.50% | 10% |
| < 99.50% >= 99.00% | 30% |
| < 99.00% | 100% |

SLA för flera tillgänglighetszoner för compute och lagringstjänster

Gäller för:

- Multi-region Virtuozzo PaaS
- OpenStack IaaS i flera tillgänglighetszoner

Särskilt för våra Compute och Storage-tjänster rekommenderar Elastx starkt att du bygger redundans genom att använda flera Tillgänglighetszoner och kommer i så fall att ge dig en 99,99% tillgänglighets-SLA.

| Månatlig drifttid, Procentandel | Finansiell kompensation, procentandel |
|---------------------------------|---------------------------------------|
| < 99.99% >= 99.70% | 10% |
| < 99.70% >= 99.00% | 30% |
| < 99.00% | 100% |

SLA för en tillgänglighetszon för compute, lagringstjänster och Elastx-hanterade tjänster

Gäller för:

- En regions Virtuozzo PaaS
- En tillgänglighetszon OpenStack IaaS
- En DBaaS-datalagring
- Icke redundanta anslutningar med:
 - Cloud Connect
 - Cloud Exchange
 - Cloud VPN

För varje enskild instans kommer Elastx att göra sitt bästa för att göra instansen tillgänglig med en månatlig drifttid på minst 99,5%.

| Månatlig drifttid, procentandel | Finansiell kompensation, procentandel |
|---------------------------------|---------------------------------------|
| < 99.50% >= 95.00% | 10% |
| < 95.00% >= 90.00% | 30% |
| < 90.00% | 100% |

Lagrings SLA

Vi erbjuder följande dataredundansuppsättning i Elastx Cloud Platform:

| Lagringstyp | Redundans |
|--|---|
| Ephemeral storage | Ingen. Systemkritisk felpunkt |
| OpenStack IaaS Volumes och Virtuozzo PaaS diskar | Två kopior lagrade på separata hårdvaror i samma tillgänglighetszon |
| OpenStack IaaS Object Storage | Tre kopior, en kopia i varje tillgänglighetszon |

Elastx tar inte säkerhetskopior av kunddata. Backup kan konfigureras och aktiveras av kunden med hjälp av externa verktyg eller verktyg som finns i plattformen.

Anslutningstjänsternas SLA

För icke-redundant anslutning erbjuder vi en drifttid på minst 99%.

| Månatlig drifttid, procentandel | Finansiell kompensation, procentandel |
|---------------------------------|---------------------------------------|
| < 99.00% >= 95.00% | 10% |
| < 95.00% >= 90.00% | 30% |
| < 90.00% | 100% |

Finansiell kompensation

För att Elastx ska överväga finansiell kompensation måste en ansökan göras genom att kontakta Elastx support på support@elastx.se senast 1 månad efter den månad som ansökan hänvisar till. Ansökan bör innehålla all relevant information, inklusive detaljerad beskrivning av händelsen samt information om tidpunkten och varaktigheten för avbrottet.

Undantag

- a) Detta tillgänglighets-SLA gäller inte om orsaken till avbrottet är felaktig användning från kundens sida eller applikationslagret (se definitioner). I de fall kunden kräver kompensation enligt detta SLA och Elastx börjar en undersökning för att fastställa orsaken (inom 30 dagar) och det visar sig att avbrottet orsakas av kunden har Elastx rätt att ta betalt för de timmar som läggs ned på undersökningen.
- b) Åtkomst till kundportalen ingår inte i tillgänglighetsgarantin
- c) Planerade servicefönster är undantagna från tillgänglighets-SLA
- d) Force Majeure
- e) nya funktioner och tjänster som klassificerats "Pre-general Availability"

SLA-definitioner

"Elastx Cloud Platform" och "ECP". Elastx Cloud Platform (ECP) är det gemensamma namnet på det fullständiga infrastrukturekosystemet av fysiska och logiska komponenter på vilken vi levererar våra bastjänster, anslutningstjänster, säkerhetstjänster och produkter.

"Plattformskonsumtion" är konsumtionen av kapacitet i Elastx Cloud Platform (ECP), inklusive lagring, beräkning, nätverk.

"Otillgänglighet" och "Avbrott". I de fall en tjänst är otillgänglig via extern anslutning eller om lagringsvolymerna inte utför någon IO med IO i kön.

"Planerat underhåll". Innefattas inte i tillgänglighets-SLA. Detta är planerat underhåll av ECP. Vi kommer att meddela våra kunder genom information som publiceras på vår supportwebbplats status.elastx.se, minst tio (10) dagar innan underhållet börjar. Akuta underhåll kan dock meddelas en (1) dag innan underhållet börjar.

"Extern anslutning". Tvåvägs nätverkstrafik via stödda protokoll som HTTP och HTTPS som också kan skickas och mottas via publika IP-adresser.

"Ephemeral storage". Ephemeral storage är tillfällig lagring som är ansluten till din instans som bara finns under den aktuella livslängden för instansen.

"Kundkontrollpanel". Webb- eller API-baserat användargränssnitt för åtkomst till ECP.

"Force Majeure" hänvisar till omständigheter utanför Elastx kontroll som ska exkluderas från SLA-åtagandet. Exempel på force majeure: krig, inbrott, industriell handling, blixn, brand, fel i annan operatörs nätverk, denial of service-attacker eller andra liknande omständigheter.

"Tillgänglighetszon". Geografiskt separerad datacenterplats. (Elastx har tre (3) tillgänglighetszoner.)

"Månatlig drifttid" är beräkningen av procentandelen av månadens tillgänglighet för dina tjänster i ECP.

Föregående version: 2017-02-01