

## TILLGÄNGLIGHETS SLA

Elastx eftersträvar att ha en så hög tillgänglighet på sina publika molnplattformar som möjligt. I detta SLA så beskrivs servicenivåer för respektive tjänst i Elastx Cloud Platform.

Datumversion: 2025-11-19

### Service level agreement för tillgänglighet

Om Elastx inte uppfyller eller bibehåller de servicenivåer 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-hanterade tjänster över flera tillgänglighetszoner

Elastx ett månatligt tillgänglighet på 99,95% för följande ECP tjänster som körs över två eller fler tillgänglighetszoner:

- Mail Relay
- OpenStack IaaS API
- OpenStack IaaS Swift
- 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%

## Compute och lagring över flera tillgänglighetszoner

Gäller för:

- Virtuozzo PaaS över flera tillgänglighetszoner
- OpenStack IaaS över flera tillgänglighetszoner

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%

## Lagring och Elastx-hanterade tjänster med redundans i en tillgänglighetszon

Gäller för:

- OpenStack IaaS volymer
- The Vault

För redundanta tjänster i en tillgänglighetszon erbjuder vi en drifttid på minst 99,9%

Månatlig drifttid, Procentandel	Finansiell kompensation, procentandel
< 99.9% >= 99.50%	10%
< 99.50% >= 99.00%	30%
< 99.00%	100%

## Compute och Elastx-hanterade tjänster utan redundans i en tillgänglighetszon

Gäller för:

- Virtuozzo PaaS i en tillgänglighetszon
- OpenStack IaaS i en tillgänglighetszon
- DBaaS datastore i en tillgänglighetszon
- Icke redundanta anslutning 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%

## Redundans compute

Vi erbjuder följande redundans för enskilda compute instanser i Elastx Cloud Platform. Högre redundans och tillgänglighet erhålls genom att använda fler instanser parallellt över flera tillgänglighetszoner:

Compute	Redundans
Openstack IaaS	Redundant nätverk och ström, RAM med ECC Ingen för CPU och moderkort
Virtuozzo PaaS	Redundant nätverk och ström, RAM med ECC Ingen för CPU och moderkort

## Redundans lagringstjänster

Vi erbjuder följande dataredundansuppsättning i Elastx Cloud Platform:

Lagring	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
The Vault	Erasure coding över diskar och lagringsnoder i en 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.

## Anslutningstjänster utan redundans

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](https://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 region sto har tre (3) tillgänglighetszoner och region vgo har en (1).)

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

Föregående version: 2023-02-19