

Susitarimas dėl paslaugos kokybės lygmens (SLA)

SLA (angl. Service Level Agreement) apibrėžia papildomus įsipareigojimus ir nurodo atsakomybes, jeigu įsipareigojimai nebus vykdomi.

Paslaugos pasiekiamumo garantija.

Tikslas yra teikti aukščiausios kokybės paslaugas, todėl suteikiame 99.9% paslaugos pasiekiamumo garantiją.

Paslaugos pasiekiamumas matuojamas naudojant stebėjimo priemones (angl. monitoring) iš trečios šalies teikiamų serverių. Stebimas svetainių veikimas serveriuose.

Pateisinamas neveikimas.

Paslaugos pasiekiamumo garantija netaikoma:

1. Planiniams priežiūros darbams, apie kurias informuoja iš anksto.
2. Kritiniams priežiūros darbams;
3. Beta paslaugoms;
4. Force majeure atvejais;
5. Trikdžiams, kurie atsirado dėl Jūsų, ar Jūsų žinioje veikusių asmenų įtakos, įskaitant paslaugų naudojimosi taisyklių pažeidimus;
6. Trikdžiams, kurie atsirado dėl Jūsų, ar Jūsų žinioje veikusių asmenų, netinkamų svetainės, įskiepių, temų ir kitų programinės įrangos nustatymų;

SLA kreditai.

Už kiekvieną neveikimo valandą kompensuojama 10% Jūsų mokamo mėnesinio mokesčio kreditais. Kreditai suteikiami pasibaigus einamajam mėnesiui ir tik remiantis hostingas.net stebėjimo įrankių informacija, tačiau kreditų suma negali viršyti 100% mokamo mėnesio mokesčio. SLA kreditai, jokiais atvejais nėra išmokami ar užskaitomi paslaugų nutraukimo atveju, jų negalima perleisti, parduoti. Norėdami gauti SLA kreditų, per 7 dienas nuo neveikimo momento, turite kreiptis į info@hostingas.net. Suteikti SLA kreditai, automatiškai pritaikomi kitoje paslaugų sąskaitoje.

Pavyzdžiui: Jei paslaugos neveikimas užtruktų 60 minučių, Jums priklausytų 10% kompensacija.